

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**“LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ  
DE LA EMPRESA EVERIS PERÚ S.A.C., PERIODOS 2012-2017”**

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

**JOSÉ IVAN SANTIAGO ESPINOZA**

**SHOANE ELIANA VALENCIA VÁSQUEZ**

**SILVIA ELENA HUATANGARI FERNÁNDEZ**

**CALLAO, MAYO, 2018**

**PERÚ**

**HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

**MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. CPC. VICTOR MANUEL MERA LLANOS	PRESIDENTE
DR. ECON. CESAR AUGUSTO RUIZ RIVERA	SECRETARIO
DRA. CPC. BERTHA M. VILLALOBOS MENESES	VOCAL
MG. CPC. CARLOS LAZARO TEJEDA ARQUIÑEGO	MIEMBRO SUPLENTE

**ASESOR:**

**CPC- MANUEL ERNESTO FERNANDEZ CHAPARRO**

**Nº DE LIBRO : 1**

**Nº DE FOLIO: 28.05**

**Nº ACTA DE SUSTENTACIÓN:**

**004-CT-2018-01/FCC**

**005-CT-2018-01/FCC**

**006-CT-2018-01/FCC**

**Fecha de Aprobación de Tesis: 02 MAYO DEL 2018**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**Facultad de Ciencias Contables**  
*Ciclo de Tesis 2018-01*

INFORME FAVORABLE N°003

**SUSTENTACION DE TESIS**

**TESIS TITULADA:**

**"LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EVERIS PERÚ S.A.C., PERIODOS 2012-2017"**

**Autor (es):**

**HUATANGARI FERNÁNDEZ, Silvia Elena ; SANTIAGO ESPINOZA, José Ivan ; VALENCIA VÁSQUEZ, Shoane Eliana**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las *11.30* horas del día **dos de mayo** del 2018 los miembros del Jurado Evaluador del Ciclo de Tesis 2018-01, designados con Resolución de Consejo de Facultad N° 147-2018-CFCC de fecha 26 de abril del 2018, luego de escuchar la sustentación de la tesis de(el) (la) los autor(es) arriba indicados y vista la Tesis por unanimidad el Jurado no encuentra observación alguna, por lo que los Bachilleres quedan expeditos para realizar el empastado de la Tesis.

Dr. CPC VICTOR MANUEL MEREAL LLANOS

Presidente

Dr. ECON. CESAR AUGUSTO RUIZ RIVERA

Secretario

Dra. CPC. BERTHA M. VILLALOBOS MENESES

Vocal

Mg. CPC LAZARO CARLOS TEJEDA ARQUIÑO

Miembro Suplente

Art. 48° del Reglamento de Grados y Titulos de Pregrado".....Cada Participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (si las hubiera) formuladas por el jurado evaluador y en un plazo no mayor a los quince(15) días calendarios presenta la tesis final para su revisión por los miembros del jurado, quienes en un plazo no más de siete(07) días calendarios emiten su dictamen colegiado. No se presentarán observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente en el dictamen. Con ello el Bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño y reconocimiento dedicamos a nuestros padres quienes nos brindaron su apoyo en todo momento y a nuestros hermanos por su espíritu alentador.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios por permitirnos seguir en este camino de aprendizaje y rectitud.

A nuestra familia por siempre estar con nosotros, darnos valentía para ser perseverantes y hacer realidad nuestros sueños.

A nuestra alma mater, la Universidad Nacional del Callao, por darnos la oportunidad de obtener nuestro grado de titulación mediante la modalidad de Tesis y otras Universidades por facilitarnos la información oportuna para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

A nuestros profesores quienes nos orientaron en la elaboración de esta tesis con paciencia y dedicación, así también por compartir sus conocimientos contribuyendo a nuestra formación profesional.

A nuestro asesor de tesis C.P.C. Manuel Ernesto Fernández Chaparro, por brindarnos los lineamientos para elaborar de manera cuidadosa y oportuna nuestra tesis.

Agradecemos de manera especial a nuestros jefes de Contabilidad y Tesorería de la empresa Everis Perú S.A.C. por facilitarnos la información necesaria para la realización de nuestra investigación.

A nuestros compañeros de pregrado por apoyarnos a través de su experiencia en esta modalidad de titulación brindándonos sus recomendaciones.

## INDICE

<b>INDICE</b> .....	1
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	5
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	9
<b>1.1 Identificación del problema</b> .....	9
<b>1.2 Formulación de problemas</b> .....	10
<b>1.2.1 Problemas Generales</b> .....	10
<b>1.2.2 Problemas Específicos</b> .....	11
<b>1.3 Objetivos de la Investigación</b> .....	11
<b>1.3.1 Objetivos Generales</b> .....	11
<b>1.3.2 Objetivos Específicos</b> .....	11
<b>1.4 Justificación</b> .....	11
<b>1.5 Importancia</b> .....	13
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	14
<b>2.1 Antecedentes del Estudio</b> .....	14
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales</b> .....	14
<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales</b> .....	15
<b>2.2 Bases Científicas</b> .....	17
<b>2.2.1 Gestión</b> .....	17
<b>2.2.2 Cuentas por Cobrar</b> .....	17
<b>2.2.3 Tipos de Cuentas por Cobrar</b> .....	17
<b>2.2.4 Análisis de Crédito</b> .....	19
<b>2.2.5 Política de Crédito</b> .....	19

2.2.6 Política de Cobranza .....	20
2.2.7 Liquidez .....	21
2.2.8 Importancia de la Liquidez .....	22
2.2.9 Activos y Pasivos Corrientes .....	23
2.2.10 Índices de Liquidez .....	23
2.2.11 Índices de Gestión o Eficiencia .....	25
2.2.12 Riesgo de Liquidez .....	25
<b>2.3 Marco Legal.....</b>	<b>26</b>
2.3.1 Resolución SMV: N° 010-2017-SMV/01 - Reglamento de Gestión del Riesgo de Liquidez .....	26
2.3.2 Manual para la formulación de los Estados Financieros (SMV).....	26
2.3.3 Plan Contable General Empresarial .....	27
2.3.4 NIFF 7: Instrumentos Financieros .....	28
2.3.5 NIC 1: Presentación de Estados Financieros.....	28
2.3.6 Ley del Impuesto a la Renta.....	30
<b>2.4 Definiciones de términos básicos .....</b>	<b>31</b>
2.4.1 Crédito .....	31
2.4.2 Políticas de crédito .....	31
2.4.3 Capital de Trabajo.....	31
2.4.4 Administración de cuentas por cobrar.....	31
2.4.5 Cuentas por cobrar .....	31
2.4.6 Obligaciones Corrientes .....	32
2.4.7 Riesgo de crédito .....	32
2.4.8 Límites de crédito.....	32
2.4.9 Ratios Financieros.....	32
2.4.10 Activo Corriente.....	32
2.4.11 Pasivo Corriente.....	33
2.4.12 Cartera de Clientes .....	33
2.4.13 Morosidad.....	33

<b>III. VARIABLES E HIPÓTESIS .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Variables de la Investigación .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Operacionalización de Variables .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3 Hipótesis General e Hipótesis Específicas.....</b>	<b>36</b>
<b>3.3.1 Hipótesis General.....</b>	<b>36</b>
<b>3.3.2 Hipótesis Específicas .....</b>	<b>36</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Tipo de Investigación.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2 Diseño de la Investigación .....</b>	<b>37</b>
<b>4.3 Población y Muestra .....</b>	<b>38</b>
<b>4.3.1 Población.....</b>	<b>38</b>
<b>4.3.2 Muestra .....</b>	<b>38</b>
<b>4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....</b>	<b>39</b>
<b>4.4.1 Técnicas.....</b>	<b>39</b>
<b>4.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>39</b>
<b>4.5 Procedimientos de recolección de datos .....</b>	<b>39</b>
<b>4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos .....</b>	<b>40</b>
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
<b>5.1 Resultados para verificar la Hipótesis Específica I.....</b>	<b>41</b>
<b>5.2 Resultados para verificar la Hipótesis Específica II .....</b>	<b>45</b>
<b>5.3 Resultados de Hipótesis General .....</b>	<b>49</b>
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
<b>VII. CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO 2: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>68</b>

<b>ANEXO 3: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO 4: RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE DE LOS PERÍODOS 2012 AL 2017 .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO 5: RATIO DE PRUEBA ÁCIDA DE LOS PERÍODOS 2012 AL 2017 .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO 6: RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA DE LOS PERÍODOS 2012 AL 2017 .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO 7: RATIO DE PERÍODO PROMEDIO DE COBRO DE LOS PERÍODOS 2012 AL 2017 .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO 8: CAPITAL DE TRABAJO DE LOS PERÍODOS 2012 AL 2017 .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO 9: MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA.....</b>	<b>72</b>

## TABLA DE CONTENIDO

### ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 5.1: Cuentas por cobrar vencidas y riesgo de liquidez (Ratio de prueba defensiva) de los periodos 2012 al 2017.....	50
TABLA N° 5.2: Coeficiente de correlación de spearman (muestra pequeña) para determinar la relación entre las variables cuentas por cobrar vencidas y riesgo de liquidez (Ratio de prueba defensiva).....	51
TABLA N° 5.3: Cuentas por cobrar y capital de trabajo de los periodos 2012 al 2017.....	54
TABLA N° 5. 4: Coeficiente de correlación de spearman (muestra pequeña) para determinar la relación entre las variables cuentas por cobrar y capital de trabajo.....	55
TABLA N° 5. 5: Cuentas por cobrar y liquidez (ratio de prueba defensiva) de los periodos 2012 al 2017.....	61
TABLA N° 5. 6: Coeficiente de correlación de spearman (muestra pequeña) para determinar la relación entre las variables cuentas por cobrar y liquidez (ratio de prueba defensiva).....	62

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 5.1: Variación de las cuentas por cobrar vencidas de los periodos 2012 al 2017.....	48
GRÁFICO N° 5.2: Relación de la morosidad con las cuentas por cobrar de los periodos 2012 al 2017.....	49
GRÁFICO N° 5.3: Comparación de período promedio de cobro de los periodos 2012 al 2017.....	50
GRÁFICO N° 5.4: Nube de puntos entre las variables cuentas por cobrar vencidas y riesgo de liquidez (Ratio de prueba defensiva).....	51
GRÁFICO N° 5.5: Variación de las cuentas por cobrar de los periodos 2012 al 2017.....	52

<b>GRÁFICO N° 5.6:</b> Variación de capital de trabajo de los periodos 2012 al 2017.....	53
<b>GRÁFICO N° 5.7:</b> Nube de puntos entre las variables cuentas por cobrar y capital de trabajo.....	54
<b>GRÁFICO N° 5.8:</b> Cuentas por cobrar sobre los activos totales de los periodos 2012 al 2017.....	56
<b>GRÁFICO N° 5.9:</b> Efectivo y equivalente de efectivo sobre los activos totales de los periodos 2012 al 2017.....	57
<b>GRÁFICO N° 5.10:</b> Cuentas por cobrar y efectivo y equivalente de efectivo sobre los activos totales de los periodos 2012 al 2017.....	57
<b>GRÁFICO N° 5.11:</b> Variación del ratio de liquidez corriente de los periodos 2012 al 2017.....	58
<b>GRÁFICO N° 5.12:</b> Variación del ratio de prueba ácida de los periodos 2012 al 2017.....	59
<b>GRÁFICO N° 5.13:</b> Variación del ratio de prueba defensiva de los periodos 2012 al 2017.....	60
<b>GRÁFICO N° 5.14:</b> Nube de puntos entre las variables cuentas por cobrar y liquidez (ratio de prueba defensiva).....	61

## RESUMEN

Everis es una empresa transnacional de origen español fundada en el año 1996, su giro de negocio consiste en brindar Consultoría de Tecnología de la Información y de Servicios Informáticos. En el año 2009 Everis crea una Sucursal en Perú con el nombre de Everis Perú S.A.C. y en el año 2013 dicha empresa se une al Grupo NTT DATA de origen japonés, la sexta empresa de servicios IT del mundo.

Al pasar los años Everis Perú S.A.C. ha marcado la diferencia ante sus homólogos de los países de Latinoamérica (Everis Argentina, Colombia, Chile, Brasil y México) a través del avance tecnológico consiguiendo clientes potenciales como Banco de Crédito del Perú, América Móvil Perú, Telefónica del Perú, Grupo Repsol, Entel Móvil, Pacífico Seguros entre otros, logrando así consolidarse en el mercado nacional. Sin embargo, la empresa Everis Perú S.A.C. se ha visto afectada en su liquidez debido principalmente a que no establecen en los contratos el plazo de cobro, puesto que la empresa no tiene bien estructurado sus políticas de crédito para que sean considerados dentro de las mismas. Los líderes de venta deben tener la responsabilidad no sólo de ganar contratos sino también de garantizar el cobro del servicio brindado; debido a ello se ha visto la necesidad de reestructurar el manual de políticas de crédito y cobranza ya que además de establecer las políticas de crédito en los contratos, el área de Tesorería debe realizar una correcta gestión de cobranza para que la liquidez de la empresa no se vea afectada.

En el presente trabajo de investigación se demostró que la deficiente gestión de cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C. Para ello se realizó una investigación al procedimiento de las Cuentas por Cobrar mediante el análisis de los Estados Financieros, direccionándose sobre el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados a través del análisis vertical, horizontal y Ratios Financieros de los períodos 2012-2017.

## ABSTRACT

Everis is a transnational Company of spanish origin funded in 1996, this business offer Informatics Technology Consult and Informatics services. In 2009, Everis created a sucursal in Peru called Everis Peru S.A.C. In 2013 Everis joined NTT DATA Group of japanese origin, the sixth best IT service company of the world.

After some years Everis Perú S.A.C. has done the difference forward his homologous of Latin America countries (Everis Argentina, Colombia, Chile, Brazil and Mexico) through technology advance getting potential customers like “Banco de Crédito del Perú”, “América Móvil Perú”, “Telefónica del Perú”, “Grupo Repsol”, “Entel Móvil”, “Pacífico Seguros”, etc. For this reason, Everis Peru consolidated in the national market. But, Everis Peru S.A.C. company was affected in his liquidity since Everis didn't established the collection term in their contracts because the company doesn't have a good credit politics structure. Sales Leaders have to have the responsibility, not only winning contracts, colleting services also; it's the reason why we focus in restructure the credits and collection politics manual. Also Treasury Area have to do a correct management of collect for that liquidity of the company wouldn't affect by that.

In this investigation it was demonstrated that the accounts receivable influence positively in Everis Peru S.A.C liquidity. For that it was realized an investigation about Accounts receivable process by means of Financial Statements, and focus on Gains and Losses Statement and Income Statement through vertical, horizontal analysis and Financial Ratios between 2012-2017 term.

## **I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Identificación del problema**

La tecnología ha avanzado considerablemente en las últimas décadas, las empresas públicas como privadas se han visto forzadas a adaptarse a los cambios que se han dado y se vienen dando hasta el día de hoy. Las nuevas tecnologías es una necesidad irreversible ya que les favorece en tiempo y dinero la realización eficiente de sus rubros a la vez de no quedarse atrasadas y puedan quedar fuera del mercado.

Esta situación se ha convertido para las empresas en un entorno competitivo y de cambio continuo por el uso masivo de Internet y las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. En base a este contexto de avance tecnológico se han creado empresas dirigiéndose a brindar servicios a través del desarrollo de programas de Software y la innovación en la creación de aplicaciones que se pueden utilizar en las computadoras, laptops y Smartphone.

Ello ha sido de gran ayuda para todas las empresas, bancos e incluso hospitales y clínicas que han contribuido con la rápida atención a sus clientes.

Everis Perú S.A.C. nació con este objetivo siendo una empresa cuyo rubro es la Consultoría de Tecnología de la Información y de servicios Informáticos, fundada en el año 2009, de origen español. Actualmente pertenece al grupo NTT DATA, siendo ésta última una de las empresas más importantes de Japón.

Conforme han ido avanzando los años, Everis Perú S.A.C. ha logrado tener contratos significativos con clientes potenciales como Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Interbank, América Móvil Perú, Telefónica del Perú, Grupo Repsol, Entel Móvil, FONAFE, Gas Natural Fenosa, Hayduck, Pacífico Seguros entre otros, que garantizan el crecimiento de la empresa; sin embargo, tiene clientes morosos como América Móvil del Perú, Telefónica del Perú y

SUNARP que por emitir facturas con importes relevantes, el atraso en el pago que realizan los clientes afectan drásticamente la liquidez de la empresa Everis Perú; debido a que desde un origen no se consideran los lineamientos de cobro dentro de los contratos, esto da como consecuencia que los clientes no realizan el pago de las facturas en la fecha que acuerdan con el líder de venta de Everis Perú ya que el acuerdo se da verbalmente o mediante vía telefónica, así también, el área de Tesorería sin un documento sustento no pueden gestionar la cobranza oportuna a los clientes.

La liquidez es un factor sumamente importante, en este sentido, las cuentas por cobrar es uno de los activos más relevantes en el que hará posible contar con liquidez para hacer frente a sus obligaciones corrientes. En el objeto de estudio se ha observado deficiencias en el Manual de Políticas de Crédito y Cobranza dando como consecuencias los siguientes puntos:

- Tener clientes morosos.
- Incurrir en arbitrajes con clientes de sector público (SUNARP).
- La empresa hace uso del Factoring y/o préstamos para cumplir con sus obligaciones corrientes (nómina, impuestos, seguridad social, etc).

En base a los puntos mencionados se debe tener claro que la eficiente gestión de las cuentas por cobrar tomando en cuenta las políticas de crédito y cobranza harán que la empresa cuente con liquidez suficiente para mantener activo las inversiones a corto plazo o el cumplimiento de sus obligaciones corrientes.

## **1.2 Formulación de problemas**

### **1.2.1 Problemas Generales**

¿En qué medida la Gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿En qué medida las políticas de crédito influyen en el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017?

¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivos Generales**

Determinar si la Gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Determinar si las políticas de crédito influyen en el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.

Determinar si las políticas de cobranza influyen en el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.

## **1.4 Justificación**

- Teórica: En la presente investigación se tocaron dos temas importantes en el ámbito contable que son las cuentas por cobrar y liquidez. La justificación se debe a que hubo observaciones en el plazo de cobro hacia los clientes por los servicios brindados, dado que existe una gestión deficiente en las cuentas por cobrar y un manual de políticas de crédito y cobranza que no están bien estructurados por lo que afectan a la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C.
- Económica: La deficiente gestión de las cuentas por cobrar y el manual mal estructurado de las políticas de crédito y cobranza hacen que la empresa no cuente con suficiente liquidez para poder cumplir con sus obligaciones corrientes (nómina, impuestos, seguridad social, proveedores, etc.)

- **Social:** Debido a que el líder de venta no establece en el contrato el plazo de cobro al cliente sino que lo hace a través de una conversación telefónica se degrada el vínculo comercial con los clientes que no pagan en el plazo acordado.
- **Legal:**
  - a) Resolución SMV N° 010-2017-SMV/01: Reglamento de Gestión del Riesgo de Liquidez. Posibilidad de pérdidas derivadas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones.
  - b) Plan Contable General Empresarial: Cuentas por cobrar comerciales – terceros. Agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.
  - c) Manual para la formulación de los Estados Financieros (SMV): las Cuentas por Cobrar Comerciales incluye los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio
  - d) NIIF 7: Instrumentos Financieros. El riesgo de que una entidad encuentre dificultad para cumplir con obligaciones asociadas con pasivos financieros que se liquiden mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero.
  - e) NIC 1: Presentación de Estados Financieros. Las cuentas por cobrar se desagregarán en importes por cobrar de clientes comerciales, de partes relacionadas, anticipos y otros importes.
  - f) Ley del Impuesto a la Renta. para efectuar la provisión de deudas incobrables la deuda debe encontrarse vencida y que se hayan realizado gestiones de cobro.
- **Viabilidad:** La realización del trabajo de investigación no tuvo dificultades ya que los integrantes del presente trabajo de investigación son egresados de la

Universidad Nacional del Callao y cuentan con la capacidad para trabajar con la información que se recibió de la empresa en estudio.

- **Factibilidad:** Se cubrieron los gastos incurridos en la elaboración de la investigación, puesto que se cuenta con recursos económicos.

### **1.5 Importancia**

El presente trabajo de investigación es importante ya que no sólo la empresa Everis Perú S.A.C. tiene deficiencias en contar con liquidez corriente en base a la deficiente gestión de las Cuentas por Cobrar sino también las otras sedes de la Compañía como Argentina, Colombia, Chile, Brasil y México tienen las mismas dificultades y por ende tienen morosidad en su cartera de clientes, para ello se tiene que considerar la manera de cómo se mejoran los procedimientos de las cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza. Así mismo, se puede observar que otras empresas nacionales tienen problemas con la liquidez corriente por el mismo inconveniente y este trabajo de investigación será un gran soporte para mejorar y darle gran importancia a la gestión de las políticas de crédito y cobranza.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del Estudio**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

López, L. (2011) establece que no existe dentro de la oficina ningún manual de normas de procedimientos; el personal en general desconoce cómo gestionar las cuentas por cobrar; la empresa no cuenta con un software adecuado para la realización de las actividades administrativas y contables; no se aplican controles internos a las cuentas por cobrar; el departamento no gestiona de manera rápida las cobranzas y la empresa no exige a las marcas una notificación que indique que recibieron la solicitud de cobro. (P.47)

Noriega, J. (2011) informa que mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la industria maquiladora de prendas de vestir durante los períodos 2007-2009 atraviesan por una administración desatendida de cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la concesión de créditos ya que los otorgan con demasiada libertad sin prestar la atención adecuada a los nuevos clientes. La tasa de rendimiento sobre la inversión para este grupo de empresas en el año 2009, fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento es significativamente del 15.78% (del 21.67%), lo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. Así también se realizó un análisis de cuentas vencidas y se evidenció que durante el período 2007-2009, hubo evasión de manejo y control de cuentas vencidas, así pues existen deficiencias en las empresas maquiladoras de prendas de vestir para establecer y cumplir con parámetros de créditos adecuados, dándose a conocer este hecho en el área de ventas, pues por incrementarlas no se controlan los límites de crédito; y también se ofrecen fechas de entrega que no se cumplen, provocando que los clientes no cancelen sus deudas o se atrasen. (P.67-68)

Aranda, K. y Sangolqui, E. (2010) indican que no existe actualmente un departamento de crédito en la empresa Comercial Vivar, es algo imprescindible el hecho de crear este departamento, ya que mediante un adecuado análisis se daría crédito solo a las empresas que estén en la capacidad de cumplir el compromiso que esta actividad implica, así pues se hizo un análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Comercial Vivar donde se llegó a la conclusión que la empresa requiere un departamento de crédito es por ello que se estableció la propuesta de la creación de dicho departamento, lo cual permitirá una eficiente administración del crédito en la empresa, de esta manera se lograría reducir considerablemente el porcentaje de cuentas incobrables, evitando adquirir cuentas riesgosas, además de lograr un retorno oportuno de los recursos de la empresa para que esta pueda cumplir también sus obligaciones con terceros. (P.103-104)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Pérez, H. (2015) demuestra que la situación actual de las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos de la empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.” son deficientes ya que el resultado de la cartera morosa determinó la existencia de 25 créditos a empresas del sector público que alcanzaron una morosidad de S/ 128,356.87 que representa el 10 % de la cartera total, tal hecho se suscitó por la falta de capacitación a la gerencia y tener un administrador idóneo para desempeñarse como evaluador de los expedientes antes de otorgar el crédito. Las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas actual de la empresa, se desprende que la obtención de información debió ser de calidad acerca del cliente, asimismo el contacto no fue permanente y fue inadecuado resultando créditos deficientes, por ello que la gerencia no dio la importancia debida a la recopilación de información con respecto a su grado de liquidez financiera del cliente. (P. 117-118)

Lizárraga, K. (2010) considera que sin una buena política de Créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito (Límites de Crédito y Riesgo de Morosidad). Cuando una empresa no cuenta con límites de crédito (llamadas también líneas de crédito) ésta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos. Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar. (P. 158-159)

Loyola, C. (2017) establece que la gestión de cuentas por cobrar muestra una incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos representada en este caso por la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. debido a su carente política de créditos, la cual es flexible dado que en la evaluación de los posibles clientes se deja llevar en muchas ocasiones por el prestigio y antigüedad que estos poseen en el mercado y no se les hace un seguimiento más riguroso como verificar el cumplimiento de obligaciones contraídas con otras empresas. La empresa agropecuaria Chimú S.R.L. carece de un departamento de crédito y cobranza con una adecuada política de créditos establecidos, esto ha repercutido en su liquidez pues los procedimientos seguidos para el otorgamiento de créditos son flexibles y tienen una limitada evaluación de cliente; así también la deficiente gestión de cobranza ha desencadenado en un pobre desempeño de esta labor, con ayuda de los ratios financieros se puede ver que en conjunto todas estas situaciones desencadenan en una gestión deficiente tanto en el otorgamiento

de crédito como en términos de cobranza lo cual finalmente repercute en la liquidez de la empresa. (P.98-99)

## **2.2 Bases Científicas**

### **2.2.1 Gestión**

Pérez, J. y Merino M. (2008) definen que “la gestión son diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.”

### **2.2.2 Cuentas por Cobrar**

Chong, E. (2011), considera que “las cuentas por cobrar son todos aquellos derechos que la empresa tiene pendientes de cobro y cuyos beneficios se estima fluirán hacia ella. El que esas cuentas se presenten en los estados financieros dentro del activo corriente o del activo no corriente dependerá de la fecha en que se estime se realizará el cobro de la deuda; en otras palabras, las cuentas por cobrar se ubicarán en el estado de situación financiera en función de la fecha de vencimiento, según la fecha de elaboración del estado financiero.” (P.183) La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo. Cualquier transacción de cuentas por cobrar implica dos partes: El acreedor, quien obtiene la cuenta por cobrar (un activo), y el deudor, quien asume una obligación/cuenta por pagar (un pasivo).” (P.430)

### **2.2.3 Tipos de Cuentas por Cobrar**

Horngren, C. at. el. (2010), consideran que “Las cuentas por cobrar son los derechos monetarios sobre empresas o individuos. Los dos principales tipos son cuentas por cobrar y documentos por cobrar. Las cuentas por cobrar de

un negocio son la cantidad que deberá cobrarse a los clientes. Las cuentas por cobrar, que son activos circulantes, también se llaman transacciones por cobrar. Los documentos por cobrar son más formales que las cuentas por cobrar. El deudor de un documento por cobrar promete por escrito pagar al acreedor una suma definida en una fecha futura: la fecha de vencimiento.” (P.430-431)

Chong, E. (2011) clasifica las cuentas por cobrar en tres tipos: 1) Cuentas por cobrar comerciales, 2) Letras por cobrar comerciales, y 3) otras cuentas por cobrar.

“Las cuentas por cobrar comerciales son derechos de cobro representados por documentos (como, por ejemplo, boletas de venta y facturas y, en general, comprobantes de pago) que normalmente se originan en la práctica comercial de vender al crédito los productos y servicios de la compañía, y agrupan a todas aquellas promesas no escritas de pago efectuadas por los clientes. En consecuencia, las facturas y las boletas de venta son evidencia de que se ha realizado una transacción, mas no constituyen un documento legalmente reconocido que garantice el cobro de la deuda producto de la venta. A diferencia de las cuentas por cobrar comerciales, las letras por cobrar son instrumentos que reconocen legalmente la existencia de la deuda por parte de un cliente. Las otras cuentas por cobrar surgen de las transacciones que no están directamente relacionadas con la venta de productos o la prestación de servicios por parte de la compañía. Dentro de esta clasificación se encuentran, por ejemplo, los adelantos y préstamos al personal, los intereses por cobrar por depósitos a plazo y las reclamaciones a compañías de seguros por siniestros ocurridos. Estas cuentas deben ser registradas en libros y presentadas en los estados financieros separadamente de las cuentas y las letras por cobrar comerciales.” (P.183-184)

#### **2.2.4 Análisis de Crédito**

Diez, L. y López, J. (2007) consideran que “El análisis de la solvencia del cliente es fundamental en el momento de la concesión del crédito y durante el seguimiento del mismo y existen diversos caminos para conocer si el cliente pagará sus deudas: 1) Observando si ha pagado en el pasado; 2) Investigando al cliente por medio de una agencia de informes de crédito; 3) Investigando al cliente por medio del banco; 4) Informándose sobre la reputación del cliente en el sector correspondiente; 5) Basándose en los propios criterios; análisis por medio de ratios, calificación de créditos mediante puntuaciones.” (P.216)

#### **2.2.5 Política de Crédito**

Diez, L. y López, J. (2007) definen que “las políticas de crédito son los procedimientos, las condiciones y el seguimiento en el cobro de las deudas.” (P.217)

Gitman, L. (2003) define que “las políticas de crédito son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder.” (P. 230)

Ettinger, R. (2000), define que “las políticas de crédito son el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados.” (P. 37)

Brachfield, P. (2003), establece que “las políticas de crédito son la manera como las empresas desean que se ejecuten las actividades relativas al crédito de clientes, así como los juicios que se van a considerar para tomar las decisiones y los objetivos de créditos que han de lograrse representados numéricamente.” (P. 170)

### **2.2.6 Política de Cobranza**

Ettinger, R. (2000) considera que “las políticas de cobranza son los procedimientos para la cobranza oportuna y son necesarios para capacitar a la firma para reinvertir su capital, mantener el volumen de ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes. Una firme política de cobranza prescribe procedimientos generales para situaciones “normales” comunes y variantes apropiados para situaciones individuales eventuales. El gerente de crédito debe desarrollar un sistema para identificar cuentas vencidas y para clasificarlas de acuerdo con la duración de tiempo que han estado por cobrarse. Hay tres etapas de actividad en todos los sistemas de cobranza: recordatorio, insistencia y acción drástica. Sin embargo, antes de cualquier sistema de cobranza, está la emisión de estados de cuenta y facturas. A través de las etapas de recordatorio y de insistencia, la buena voluntad del cliente es considerada de alta pero decreciente importancia. La acción drástica (girando una letra de cambio o colocando una cuenta con un abogado o agencia de cobranza) frecuentemente da por resultado la pérdida permanente del cliente. Muchas consideraciones poco comunes y especiales para el acreedor surgen de deudores morosos, descarriados o deshonestos.” (P.40)

Gitman, L. (2003) define que “las políticas de cobranza son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”. Estos procedimientos se explican a continuación: 1) Notificación por escrito: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la

situación de morosidad. 2) Llamadas telefónicas: constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito. 3) Visitas personales: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto. 4) Mediante agencias de cobranzas: es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas. 5) Recurso legal: es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.” (P. 242)

Brachfield, P. (2003) establece que “las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados.” (P. 147)

### **2.2.7 Liquidez**

Chong, E. (2011), define que “la liquidez es el indicador de la capacidad de una entidad para hacer frente a sus obligaciones.” (P. 17)

Bernstein, L. (1999) considera que “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.” (P. 551)

Apaza, M. (2011), define que “La liquidez es la capacidad de la empresa para hacer frente a los compromisos financieros que vencen a corto plazo”. La liquidez implica capacidad de conversión del activo en efectivo o de obtención de fondos. Por corto plazo se entiende generalmente a un periodo de tiempo hasta de un año, aunque a veces también suele definirse como el ciclo normal de explotación de una empresa, es decir como el intervalo de tiempo que dura el proceso de compra-producción-venta y cobro de la entidad o empresa.” (P. 277)

#### **2.2.8 Importancia de la Liquidez**

Apaza, M. (2011), considera que “La importancia de la liquidez queda de manifiesto si examinamos los efectos que pueden derivarse de la limitación o incapacidad de hacer frente a las obligaciones a corto plazo. La liquidez es cuestión esencial, su falta puede significar la imposibilidad de aprovechar las ventajas derivadas de los descuentos por pronto pago o las posibles oportunidades comerciales. En este sentido, la falta de liquidez implica falta de libertad de elección, así como una limitación a la libertad de movimientos, por parte de la dirección, pero la falta de liquidez, a veces, supone incapacidad de la empresa para hacer frente al pago de sus deudas y obligaciones vencidas, lo que es más grave y puede conducir a la venta forzosa de las inversiones y del activo a largo plazo, en el peor de los casos a la insolvencia y la quiebra.” (P.301)

de sus obligaciones ordinarias por cuanto no considera el efectivo que pudiera prevenir de la venta de los inventarios, que son de las partidas menos líquidas.” (P.303)

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - (\text{Inventarios} + \text{Gastos Contratados por Anticipado})}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### **Índice prueba defensiva**

Apaza, M. (2011) considera que “el índice de prueba defensiva permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el muy corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en caja y bancos, destacando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente.” (P.303)

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Activo disponible}}{\text{Pasivo corriente}}$$

### **Capital de trabajo neto o Capital corriente**

Apaza, M. (2011) considera que “el capital de trabajo es lo que queda de restar el Pasivo Corriente del Activo Corriente, a este sobrante se le denomina Capital Corriente neto, cuando el Pasivo Corriente es mayor que el Activo Corriente, se produce una falta de Capital Corriente. En consecuencia, está dado por la cantidad de dinero que posee la entidad o empresa para realizar sus compras para la operación dela misma.” (P.305)

$$\text{Capital de trabajo neto} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

### 2.2.11 Índices de Gestión o Eficiencia

#### Período promedio de cobro

Flores, J. (2013) considera que “el periodo promedio de cobro permite conocer el número de días promedio que el cliente se demora en pagar y se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre el saldo de ventas netas a crédito y multiplicando dicho cociente por 360.” (P.160)

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales} \times 360}{\text{Ventas netas}}$$

### 2.2.12 Riesgo de Liquidez

Diez, L. y López, J. (2007) define que “El riesgo de liquidez es la variabilidad del resultado debida a la dificultad de la conversión de un activo en dinero líquido en un momento dado. Cualquier cosa que se pueda vender a algún precio por la que el riesgo de liquidez se refiere no solo a la dificultad de venderlo, sino sobre todo a la dificultad de obtener la cantidad considerada como normal. El riesgo de liquidez, por tanto, hace referencia al corto plazo, es decir, a un determinado momento que puede o no estar previsto de antemano. El riesgo de liquidez puede graduarse en función de diversos factores: 1) La existencia de un mercado secundario activo disminuye el riesgo de liquidez. 2) Los activos poco comunes (que realicen la valoración de carácter individual) o no estandarizados, tienen un mayor riesgo de liquidez. 3) Los activos financieros suelen tener menos riesgo que los activos tangibles. 4) Cuanto mayor sea el valor del activo mayor riesgo de liquidez existe. 5) Los activos a corto plazo suelen tener menor riesgo.” (P.70)

## **2.3 Marco Legal**

### **2.3.1 Resolución SMV: N° 010-2017-SMV/01 - Reglamento de Gestión del Riesgo de Liquidez**

#### **Artículo 3.- FINALIDAD**

El presente Reglamento establece lineamientos, criterios y parámetros generales mínimos que las Entidades deben observar en el diseño, desarrollo

y aplicación de su gestión de riesgo de liquidez, de acuerdo con la naturaleza, tamaño, volumen de transacciones y complejidad de las operaciones que realizan por cuenta propia así como de la cartera de terceros y/o fondos o patrimonios autónomos administrados por éstas.

#### **Artículo 4.- RIESGO DE LIQUIDEZ**

El riesgo de liquidez es la posibilidad de pérdidas derivadas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones, así como por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta en la cantidad suficiente y a su precio de mercado o precio razonable.

### **2.3.2 Manual para la formulación de los Estados Financieros (SMV)**

En el manual para la formulación de los estados financieros de la SMV refiere que las Cuentas por Cobrar Comerciales Incluye los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio, debiendo mostrarse separadamente los importes a cargo de empresas relacionadas y de aquellos comprometidos en garantía de patrimonios fideicometidos, de ser el caso. Para efectos de presentación, los anticipos a proveedores deben reclasificarse a las cuentas de existencias por recibir, gastos

contratados por anticipado o unidades por recibir, dependiendo del propósito del anticipo.

### **2.3.3 Plan Contable General Empresarial**

#### **12 Cuentas por cobrar comerciales – terceros**

##### **CONTENIDO**

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

##### **NOMENCLATURA DE LAS SUBCUENTAS**

121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar

122 Anticipos de clientes

123 Letras por cobrar

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

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

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

##### **RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN**

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

Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en estados financieros.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera pendientes de cobro a la fecha de los estados financieros, se expresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha.

#### **2.3.4 NIIF 7: Instrumentos Financieros**

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

El riesgo de que una entidad encuentre dificultad para cumplir con obligaciones asociadas con pasivos financieros que se liquiden mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero.

#### **2.3.5 NIC 1: Presentación de Estados Financieros**

##### **Estados Financieros**

##### **Finalidad de los Estados Financieros**

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. 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. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad: (a) activos; (b) pasivos; (c) patrimonio; (d) ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas; (e) aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y (f) flujos de efectivo. Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a

predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre.

### **Conjunto completo de estados financieros**

Un juego completo de estados financieros comprende: (a) un estado de situación financiera al final del periodo; (b) un estado del resultado integral del periodo; (c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo; (d) un estado de flujos de efectivo del periodo; (e) notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa; y (f) un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable retroactivamente o realice una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

### **Información a presentar en el estado de situación financiera**

Como mínimo, el estado de situación financiera incluirá partidas que presenten los siguientes importes: (a) propiedades, planta y equipo; (b) propiedades de inversión; (c) activos intangibles; (d) activos financieros (e) inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación; (f) activos biológicos; (g) inventarios; (h) deudores comerciales y otras cuentas por cobrar; (i) efectivo y equivalentes al efectivo; (j) el total de activos clasificados como mantenidos para la venta y los activos incluidos en grupos de activos para su disposición, que se hayan clasificado como mantenidos para la venta de acuerdo con la NIIF 5 Activos No corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuas (k) acreedores comerciales y otras cuentas por pagar; (l) provisiones; (m) pasivos financieros (excluyendo los importes mencionados en los apartados (k) y (l)); (n) pasivos y activos por impuestos corrientes, según se definen en la

NIC 12 Impuesto a las Ganancias (o) pasivos y activos por impuestos diferidos, según se definen en la NIC 12; (p) pasivos incluidos en los grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta de acuerdo con la NIIF 5; (q) participaciones no controladoras, presentadas dentro del patrimonio; y (r) capital emitido y reservas atribuibles a los propietarios de la controladora.

**Información a presentar en el estado de situación financiera o en las notas**

Las cuentas por cobrar se desagregarán en importes por cobrar de clientes comerciales, de partes relacionadas, anticipos y otros importes.

**2.3.6 Ley del Impuesto a la Renta**

En su artículo 37°, inciso (f), se menciona que para efectuar la provisión de deudas incobrables, se deberá tener en cuenta las siguientes reglas: 1) El carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable. 2) Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere: a) Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha; y b) Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

## **2.4 Definiciones de términos básicos**

### **2.4.1 Crédito**

Canelo (2010) define que “el crédito es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado de un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.”

### **2.4.2 Políticas de crédito**

Blog de Crédito y Cobranza en las PyMes (2013) define que “las políticas de crédito son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa, deben ser por escrito e indicar lo que se puede hacer y lo que no se debe hacer.”

### **2.4.3 Capital de Trabajo**

Córdoba (2005) define que “el capital de trabajo es la diferencia entre activos y pasivos circulantes. La administración del capital de trabajo se refiere al manejo de las cuentas corrientes de la empresa, que incluyen a activos y pasivos circulantes. Los activos circulantes de la empresa deben ser suficientemente grandes para cubrir sus pasivos circulantes y poder así asegurar un margen de seguridad razonable.” (P.49)

### **2.4.4 Administración de cuentas por cobrar**

Orellana (2011) define que “La administración de cuentas por cobrar son las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y evaluación de cada uno de solicitante de crédito en particular”.

### **2.4.5 Cuentas por cobrar**

Orellana (2011) define que “las cuentas por cobrar son los derechos obtenidos por la entidad ante terceros por la transferencia de bienes o la prestación de servicios al crédito u otras circunstancias ajenas al giro normal.”

#### **2.4.6 Obligaciones Corrientes**

López (2015) considera que “las obligaciones corrientes constituyen una clase de crédito espontáneo como consecuencia de la actividad normal de la empresa. Son los proveedores con los que mantenemos relaciones los que nos conceden ese aplazamiento en el pago, y que nos comprometemos a pagar en un plazo no superior a 90 días.”

#### **2.4.7 Riesgo de crédito**

Campoverde (2008) define que “el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”.

#### **2.4.8 Límites de crédito**

Índices del Riesgo y Límites del Crédito (2010) define que “el límite del crédito es la cifra que representa el monto aproximado que el acreedor supone la máxima deuda que un solicitante desea adquirir en un determinado tiempo honrando su obligación y pagando puntualmente.”

#### **2.4.9 Ratios Financieros**

Crece Negocios (2012) considera que “Las ratios financieras, también conocidos indicadores o índices financieros, son razones que nos permiten analizar los aspectos favorables y desfavorables de la situación económica y financiera de una empresa.”

#### **2.4.10 Activo Corriente**

Samper (2015) define que “el activo corriente, también llamado activo circulante o líquido, es el activo de una empresa que puede hacerse líquido (convertirse en dinero) en menos de doce meses.”

#### **2.4.11 Pasivo Corriente**

Samper (2015) afirma que “El pasivo corriente o pasivo circulante es la parte del pasivo que contiene las obligaciones a corto plazo de una empresa, es decir, las deudas y obligaciones que tienen una duración menor a un año”.

#### **2.4.12 Cartera de Clientes**

Consumoteca (2015) denomina “cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto”.

#### **2.4.13 Morosidad**

Elnuevodiario (2013) define que “La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, nos guste o no. Sin embargo, en la medida en que las instituciones de micro finanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros y en su personal”.

### **III. VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1 Variables de la Investigación**

Se tiene dos tipos de variables:

- Variable Independiente: Gestión de las cuentas por cobrar
- Variable Dependiente: Liquidez

### 3.2 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	RELACION DE ESTUDIO
Gestión de cuentas por cobrar	Manejo del cobro eficiente para tener liquidez y no caer en la morosidad.	Decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular para maximizar la liquidez.	Políticas de crédito  Políticas de cobranza	- Importe anual de cuentas por cobrar - Importe anual de cuentas por cobrar vencidas - Estado de Situación Financiera Comparativo - Estado de Resultados Comparativo	Independiente
Liquidez	Capacidad de un bien de ser fácilmente transformado en dinero efectivo.	Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.	Riesgo de liquidez  Capital de trabajo	- Período promedio de cobro - Ratio de Liquidez - Ratio de Prueba Ácida - Ratio de Prueba Defensiva - Ratio de Capital de Trabajo	Dependiente

### **3.3 Hipótesis General e Hipótesis Específicas**

#### **3.3.1 Hipótesis General**

La deficiente Gestión de las cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.

#### **3.3.2 Hipótesis Específicas**

Las deficientes políticas de crédito aumentan el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.

Las deficientes políticas de cobranza disminuyen el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de Investigación**

La presente investigación se orienta en determinar la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C durante el período 2012 al 2017, tomando en cuenta el tipo de investigación se circunscribe a una investigación aplicada, puesto que, para dar solución al problema de investigación se recurrió a la búsqueda minuciosa de parámetros y estrategias que permitieron lograr la aplicabilidad de los mismos de manera eficiente. Del Cid, A. et. al. (2011), afirman que “Cuando las investigaciones tienen como propósito el cambio y la mejoría humanos, resolver problemas prácticos, se habla de investigación aplicada. La investigación sirve a otros propósitos y es instrumental cuando sirve para tomar decisiones fundamentadas en sus hallazgos”. (P.16)

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque se trabajó con información que se pudo medir (los estados financieros y la memoria de la empresa) mediante tablas y herramientas estadísticas que permitieron explicar la situación dada. Hernández, R. et. al. (2010) afirman que el “Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teoría”. (P.4)

### **4.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de Investigación es No Experimental ya que no se pueden manipular las variables, en vez de ello observamos la situación del problema para posteriormente analizarlas y también es de corte longitudinal porque se analizó un rango de períodos consecutivos (2012 al 2017).

Dzul, M. (2013) define que “el diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlas.”

El presente trabajo de investigación es descriptivo, correlacional, explicativo ya que describe un problema real y específico; se usó estudios comparativos longitudinales y se usó técnicas y métodos estadísticas. Correlacional ya que existe relación entre variables para suponer influencias y relaciones de causa-efecto. Explicativo porque explican por qué ocurre el problema y bajo qué circunstancias.

Hernández, R. et. al. (2010) sostienen que “la descripción puede ser más o menos profunda pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular).” (P.15). “Los estudios explicativos proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno al que hacen referencia” (P.18)

#### **4.3 Población y Muestra**

##### **4.3.1 Población**

La población en la presente investigación está constituida por la empresa Everis Perú S.A.C. situada en el distrito de San Isidro – Lima.

Del Cid, A. et. al. (2011) definen que “la población es la colección completa de todos los elementos (puntuaciones, personas, mediciones, etcétera) a estudiar.” (P.88)

##### **4.3.2 Muestra**

La presente investigación usó el muestreo no probabilístico por conveniencia por el acceso y disponibilidad a la información siendo éstos los Estados

Financieros y Memoria de la empresa Everis Perú S.A.C. de los períodos 2012-2017.

Hernández, R. et. al. (2010) indican que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (P.175)

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

Para el desarrollo de esta investigación, se empleó las siguientes técnicas:

- **Observación:** Esta técnica sirvió para analizar los Estados Financieros y la memoria de la empresa Everis Perú S.A.C. mediante los estados financieros comparativos y los ratios financieros que reflejaron la situación de liquidez en que se encuentra la empresa.
- **Análisis Documental:** Esta técnica fue útil para recolectar información sobre el manual de políticas de crédito y cobranza.

##### **4.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

<b>TECNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Observación	Estados Financieros
Análisis Documental	Ficha de registro de datos

#### **4.5 Procedimientos de recolección de datos**

Los procedimientos se realizaron de la siguiente manera:

Se solicitó la autorización para el análisis de los estados financieros y la gestión de cobranza a los jefes del área de contabilidad y tesorería de la empresa Everis Perú S.A.C.

Se tomaron los estados financieros de los períodos 2012 al 2017, el manual de políticas de crédito y cobranza y la base de datos de los clientes.

#### **4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se usó el paquete estadístico Minitab 17 y Microsoft Excel 2013.

El análisis de datos se realizó usando:

Análisis vertical y horizontal a los estados financieros, cálculo de ratios, tablas y gráficos estadísticos.

## V. RESULTADOS

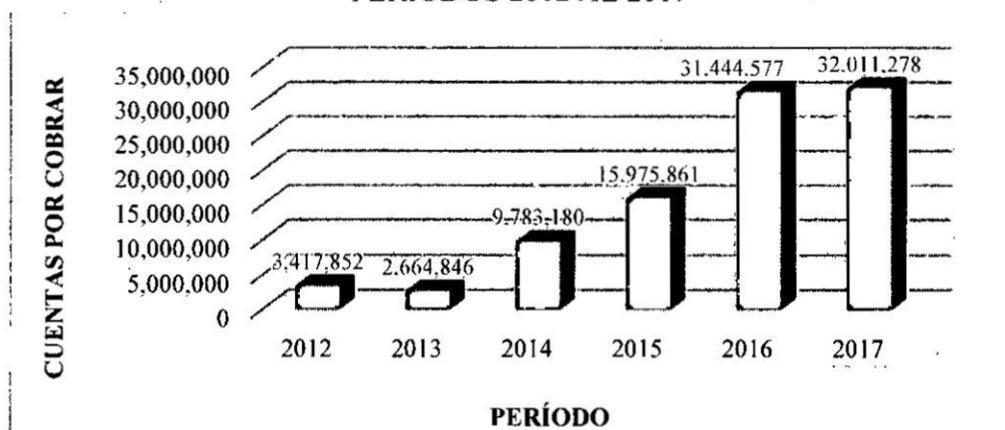
### 5.1 Resultados para verificar la Hipótesis Específica I

**“Las deficientes políticas de crédito aumentan el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.”**

Las políticas de crédito son parte fundamental de una empresa, el no tenerlas correctamente establecidas puede originar conflictos con los clientes, tal caso sucedió en el período 2016 para la empresa Everis Perú S.A.C. que tuvo que realizar un proceso de arbitraje con el cliente SUNARP debido a que el cliente rechazó la factura después de haberla recibido notificando que no estaba conforme con el detalle de la facturación (número de horas brindadas) y que tal notificación la envió luego de que el área de tesorería realizara su gestión de cobranza porque la factura se encontraba vencida. Al cierre del período 2017 no se ha llegado a ningún acuerdo con el cliente. Por ello se demostró que las políticas de crédito son deficientes y que ello genera un aumento en el riesgo de liquidez como se observa en el Gráfico N° 5.1 donde en el período 2017 se llegó a tener el importe de S/ 32, 011,278 como cuentas por cobrar vencidas siendo el más crítico comparado a los periodos anteriores.

**GRAFICO N° 5.1**

**VARIACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017**

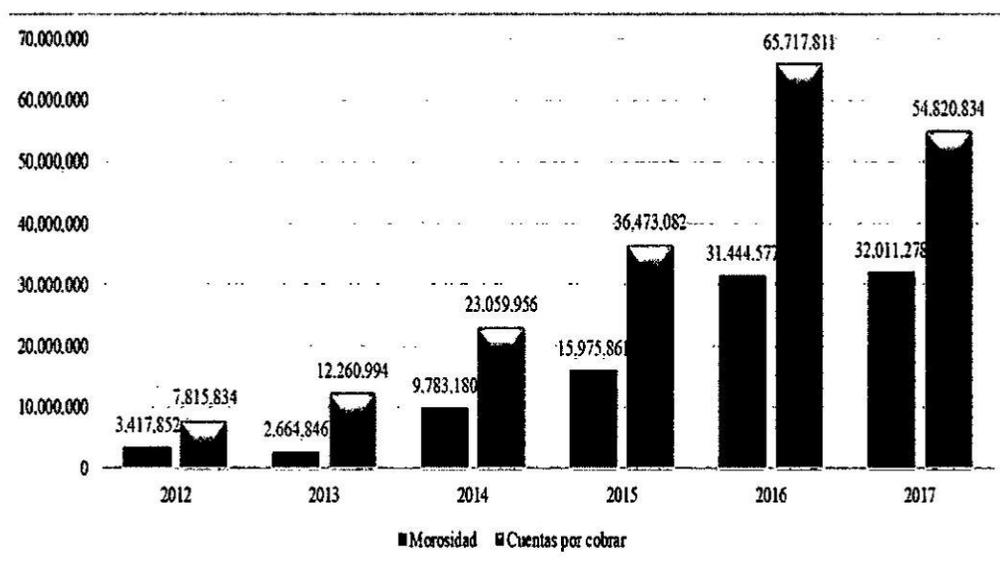


Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

Así mismo, el Gráfico N° 5.2 muestra en el período 2017 S/ 32, 011,278 de cuentas por cobrar vencidas que llegaron a representar el 58% de las cuentas por cobrar. Esto debido a que no se incluyen los plazos de cobro dentro de los contratos, ni tampoco la empresa establece una penalidad para la morosidad, por ende el área de tesorería no puede gestionar de manera oportuna las políticas de cobranza viéndose perjudicada la liquidez de la empresa.

### GRAFICO N° 5.2

RELACION DE LA MOROSIDAD CON LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017



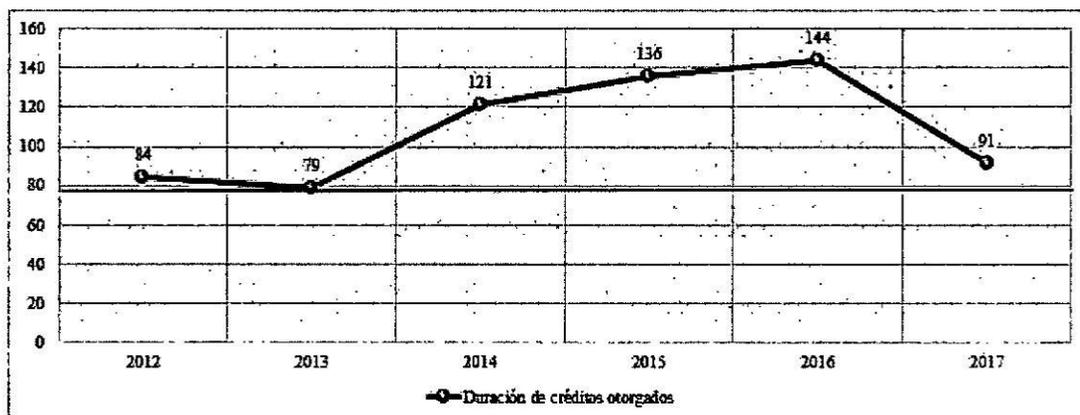
Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

En el gráfico N° 5.3 se usó el ratio del período promedio de cobro que refleja la cantidad de días que la empresa demora en cobrar a sus clientes. Del periodo 2012 al 2017 fueron 84; 79; 121; 136; 144 y 91 días respectivamente, donde la duración más alta corresponde al período 2016 llegando a 144 días que sobrepasa los 60 días como límite que tiene la empresa en sus políticas internas para hacer efectivo la cobranza. Parte de esta deficiencia en el periodo promedio de cobro se debe a que el área de Tesorería realiza la gestión de

cobranza después del vencimiento de la factura y ello afecta directamente al capital de trabajo.

### GRAFICO N° 5.3

#### COMPARACIÓN DEL RATIO DEL PERÍODO PROMEDIO DE COBRO DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017



Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración propia.

En base a la tabla N° 5.1 se elaboró la Nube de Puntos reflejado en el gráfico N° 5.4 y la correlación de Spearman en la tabla N° 5.2.

### TABLA N° 5. 1

#### CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS Y RIESGO DE LIQUIDEZ (RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA) DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017

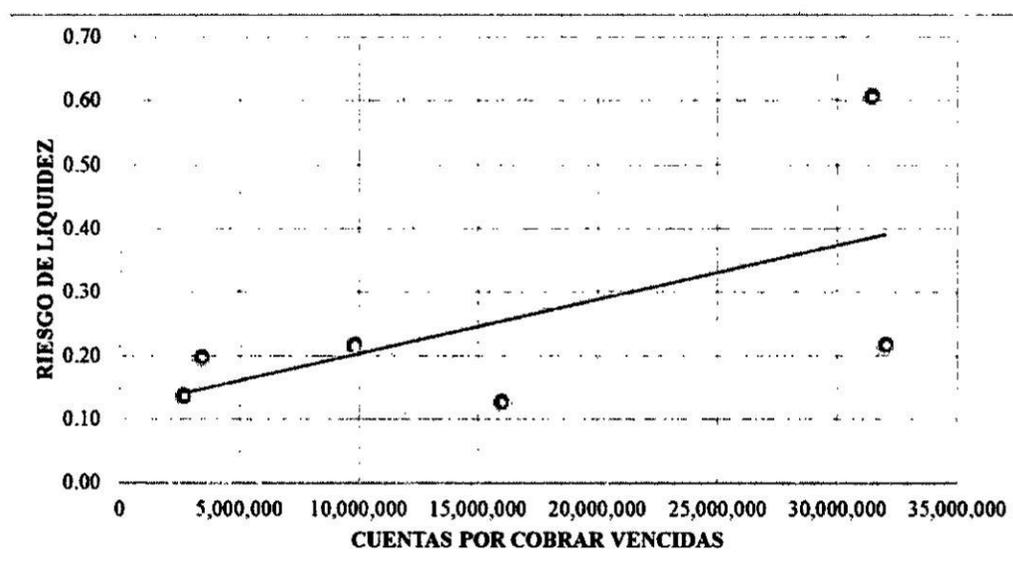
Periodo	Importe de cuentas por cobrar vencidas	Liquidez (Ratio Prueba defensiva)
2012	3,417,852	0.20
2013	2,664,846	0.14
2014	9,783,180	0.22
2015	15,975,861	0.13
2016	31,444,577	0.61
2017	32,011,278	0.22

Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Fuente: Elaboración propia.

La nube de puntos reflejó que existe una tendencia positiva entre las variables cuentas por cobrar vencidas y riesgo de liquidez, es decir, que a medida que aumentan las cuentas por cobrar vencidas incrementa el riesgo de liquidez. Esto se debe a que las políticas de crédito no se encuentran bien estructuradas aumentando el número de días que la empresa se demora en cobrar a sus clientes, como consecuencia la liquidez es afectada en gran medida.

#### GRAFICO N° 5.4

NUBE DE PUNTOS ENTRE LAS VARIABLES CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS Y RIESGO DE LIQUIDEZ (RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA)



Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

El coeficiente de correlación de Spearman sirvió para demostrar que el riesgo de liquidez de la empresa es explicada en un 65.7% por las cuentas por cobrar vencidas determinando un alto porcentaje de correlación.

**TABLA N° 5. 2**

**COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN (MUESTRA PEQUEÑA) PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS Y RIESGO DE LIQUIDEZ (RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA)**

CC.SPEARMAN	VALOR
	65,7%

Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

Con todo lo mencionado se demuestra que a medida que aumenta las cuentas por cobrar vencidas el riesgo de liquidez se incrementa. De esta manera se verifica que las deficientes políticas de crédito incrementan las cuentas por cobrar las mismas que aumentan el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C.

## **5.2 Resultados para verificar la Hipótesis Específica II**

**“Las deficientes políticas de cobranza disminuyen el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.”**

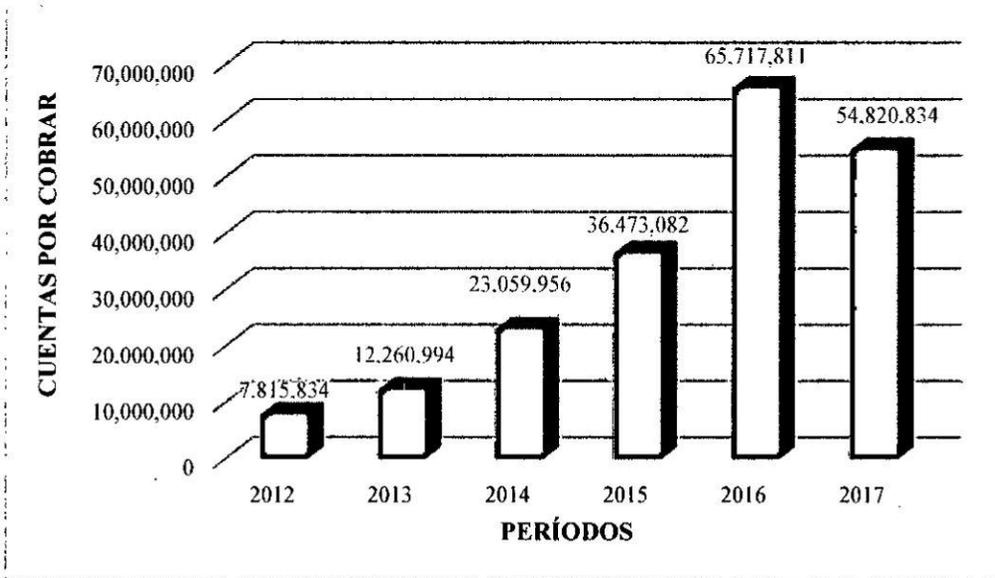
Las cuentas por cobrar representan la principal fuente de ingreso de la empresa Everis Perú S.A.C, por ello el área de tesorería debe aplicar y hacer seguimiento a las políticas de cobranza de manera rigurosa, pero se demostró que las políticas de cobranza son deficientes y por ende disminuyó el capital de trabajo de dicha empresa.

El Gráfico N° 5.5 se observa la variación de las cuentas por cobrar de los periodos 2012 al 2017 que fueron 7,815,834; 12,260,994; 23,059,956; 36,473,082; 65,717,811 y 54,820,834 respectivamente donde la variación más alta corresponde al período 2016 de 65,717,811 lo que nos indica que la

empresa tuvo un mayor número de clientes y por ende una mayor facturación; sin embargo S/ 31, 444,577 corresponden a cuentas por cobrar vencidas, en caso se hubieran cobrado oportunamente las facturas vencidas el importe total de las cuentas por cobrar sería menor.

### GRAFICO N° 5.5

#### VARIACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017



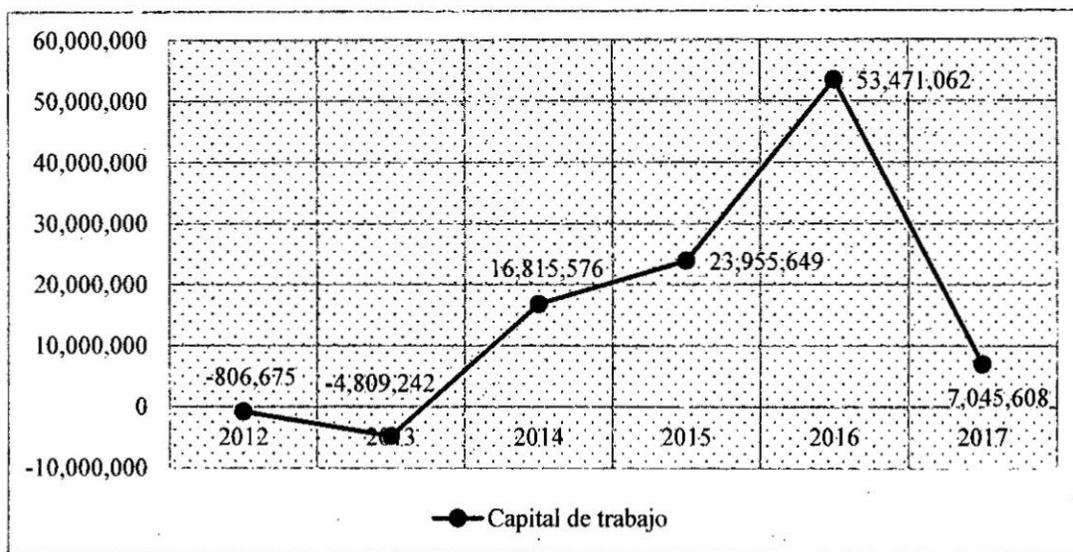
Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

Como consecuencia de un aumento en las cuentas por cobrar el capital de trabajo también sufrió una influencia en gran medida, el Gráfico N° 5.6 muestra el capital de trabajo de los periodos 2012 al 2017 que fueron -806,675; -4, 809,242; 16, 815,576; 23, 955,649; 53, 471,062 y 7, 045,608 respectivamente donde la variación más baja corresponde al período 2013 de -4, 809,242 lo que nos indica una situación crítica para la empresa debido a que en ese período el pasivo corriente de la empresa fue mayor que el activo corriente porque la empresa solicitó financiamiento ya que no contaba con capital de trabajo para invertir en el desarrollo de nuevos proyectos. Las facturas por cobrar vencidas afecta de igual manera al capital de trabajo, en el período 2013 se tenía S/ 2,

664,846 según se muestra en el Grafico N°5.1 si se hubiera gestionado correctamente las políticas de cobranza la solicitud del financiamiento hubiera sido menor.

**GRAFICO N° 5.6**

VARIACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017



Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

En base a la tabla N° 5.3 se elaboró la Nube de Puntos reflejado en el gráfico N° 5.7 y la correlación de Spearman en la tabla N° 5.4.

**TABLA N° 5.3**

CUENTAS POR COBRAR Y CAPITAL DE TRABAJO DE LOS PERÍODOS  
2012 AL 2017

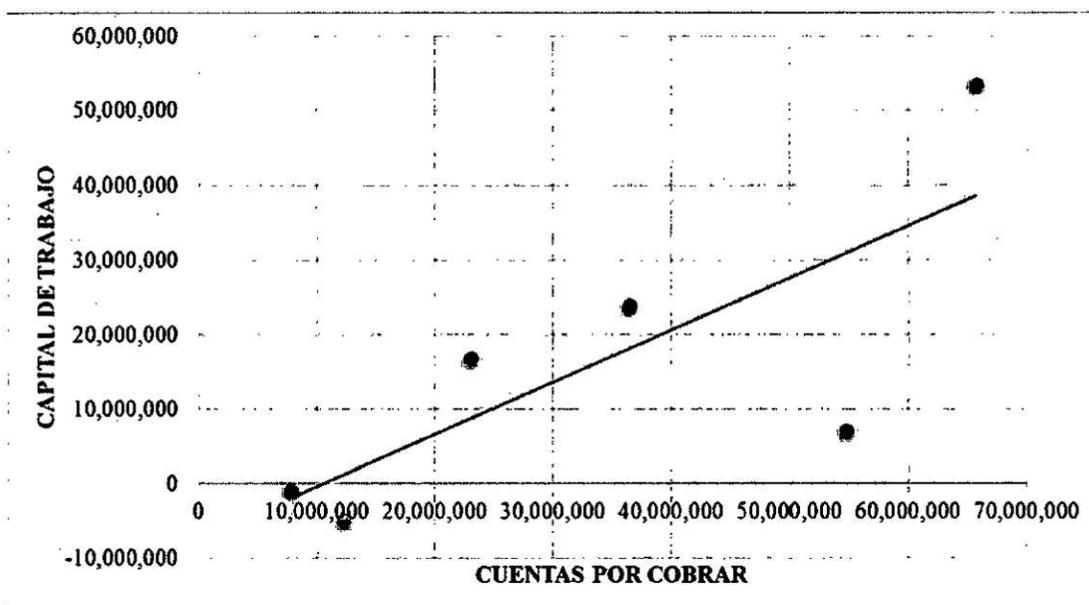
Periodo	Cuentas por cobrar	Capital de trabajo
2012	7,815,834	-806,675
2013	12,260,994	-4,809,242
2014	23,059,956	16,815,576
2015	36,473,082	23,955,649
2016	65,717,811	53,471,062
2017	54,820,834	7,045,608

Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Fuente: Elaboración propia.

La nube de puntos reflejó que existe una deficiencia en las políticas de cobranza en base al incremento de las cuentas por cobrar, ello ocasiona una solicitud de financiamiento para invertir en el desarrollo de nuevos proyectos ya que el capital de trabajo es determinado por las cuentas por cobrar y no por el efectivo de la empresa.

### GRAFICO N° 5.7

NUBE DE PUNTOS ENTRE LAS VARIABLES CUENTAS POR COBRAR Y CAPITAL DE TRABAJO



Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

El coeficiente de correlación de Spearman sirvió para demostrar que el capital de trabajo es explicada en un 77.1% por las cuentas por cobrar determinando un alto porcentaje de correlación.

**TABLA N° 5.4**

**COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN (MUESTRA PEQUEÑA) PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CUENTAS POR COBRAR Y CAPITAL DE TRABAJO**

CC.SPEARMAN	VALOR
	77,1%

Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

Con todo lo mencionado se demuestra que las políticas de cobranza son deficientes generando un incremento en las cuentas por cobrar, ello ocasiona que la empresa solicite financiamiento para invertir en el desarrollo de nuevos proyectos ya que el capital de trabajo es determinado por las cuentas por cobrar y no por el efectivo de la empresa.

### **5.3 Resultados de Hipótesis General**

**“La deficiente Gestión de las cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.”**

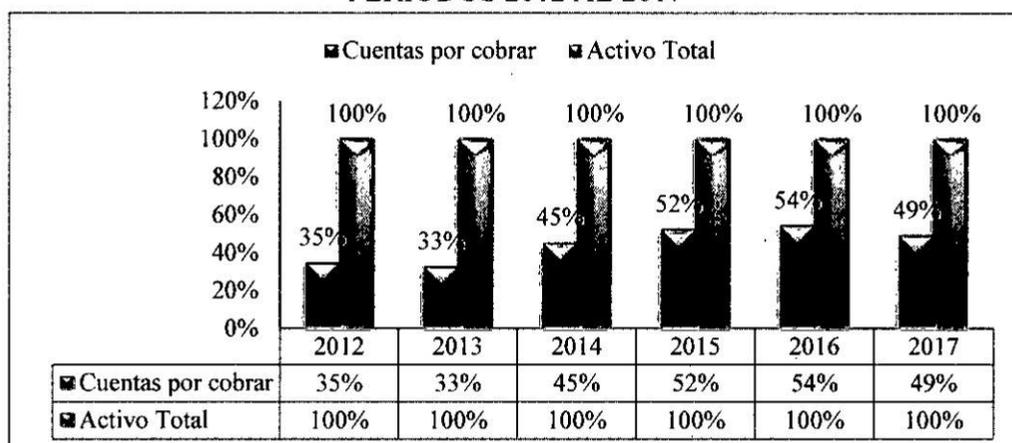
Las cuentas por cobrar representan el mayor porcentaje del total de activos de la empresa Everis Perú, siendo esta su principal fuente de ingreso, sin embargo dicha empresa tiene una deficiente gestión en sus cuentas por cobrar y ello afecta drásticamente su liquidez.

En el Gráfico N° 5.8 se observa la influencia de las cuentas por cobrar en los activos totales de los periodos 2012 al 2017 que fueron 35%, 33%, 45%, 52%, 54% y 49% respectivamente donde la influencia más alta corresponde al período 2016 de 54%, lo que nos indica que la empresa tuvo un mayor número de clientes y por ende una mayor facturación. En términos monetarios el Gráfico N° 5.11 muestra en el período 2016 el importe de S/ 65, 717,811; sin embargo, S/ 31, 444,577 corresponden a cuentas por cobrar vencidas, en caso

se hubieran cobrado oportunamente las facturas vencidas el importe total de las cuentas por cobrar sería menor. La gestión de cuentas por cobrar es fundamental para que la empresa cierre el ciclo comercial con sus clientes ya que el cobro es la principal fuente de ingresos. Las políticas de crédito y las políticas de cobranza son un proceso importante para la correcta gestión de las cuentas por cobrar que se establecen mediante un manual que la empresa debe regir como una estrategia para obtener la liquidez que se espera y que sirva ello para el cumplimiento de sus obligaciones corrientes y la inversión a corto plazo.

### GRAFICO N° 5.8

CUENTAS POR COBRAR SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017



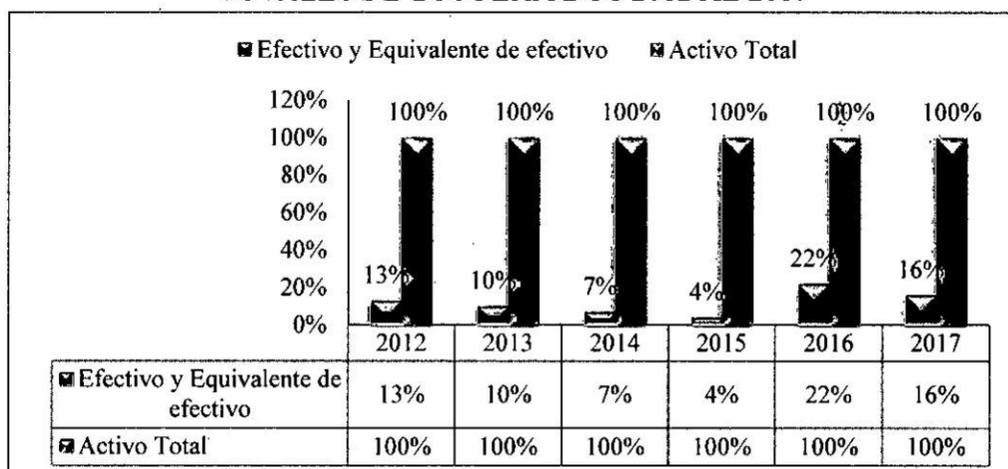
Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

En el Gráfico N° 5.9 se observa la influencia del efectivo y equivalente de efectivo en los activos totales de los periodos 2012 al 2017 que fueron 13%, 10%, 7%, 4%, 22% y 16% respectivamente donde la influencia más baja corresponde al período 2015 de 4% lo que nos indica que pese al aumento en el número de clientes y mayor facturación la empresa no cobra de manera oportuna lo cual perjudica de manera considerable la liquidez. En términos monetarios el efectivo y equivalente de efectivo son S/ 2, 844,728 según se muestra en los estados financieros. Así mismo, para el mismo período se tiene

cuentas por cobrar vencidas de S/ 15, 975,861 según se muestra en el Grafico N° 5.1, en caso se hubieran cobrado oportunamente las facturas vencidas la liquidez de la empresa sería mayor. En la presente tesis se ha llegado a determinar que la empresa tiene deficiencias en las que no considera puntos críticos que son importantes para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar dentro de las políticas de crédito y las políticas de cobranza perjudicando la liquidez de la empresa.

### GRAFICO N° 5.9

#### EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017

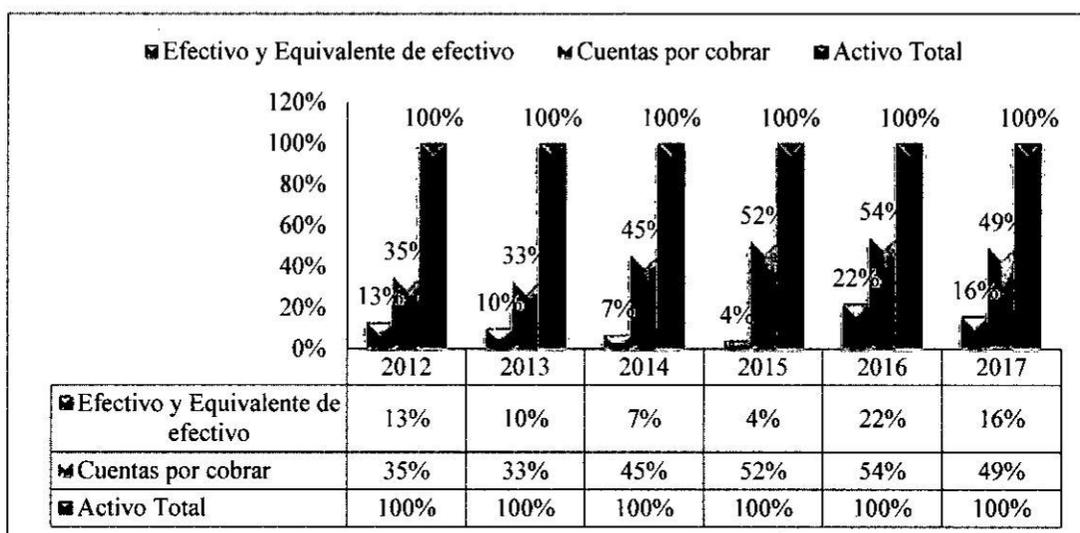


Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

En el Gráfico N° 5.10 se muestra la relación de las cuentas por cobrar y el efectivo equivalente de efectivo respecto al activo total.

**GRAFICO N° 5.10**

**CUENTAS POR COBRAR Y EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO  
SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017**



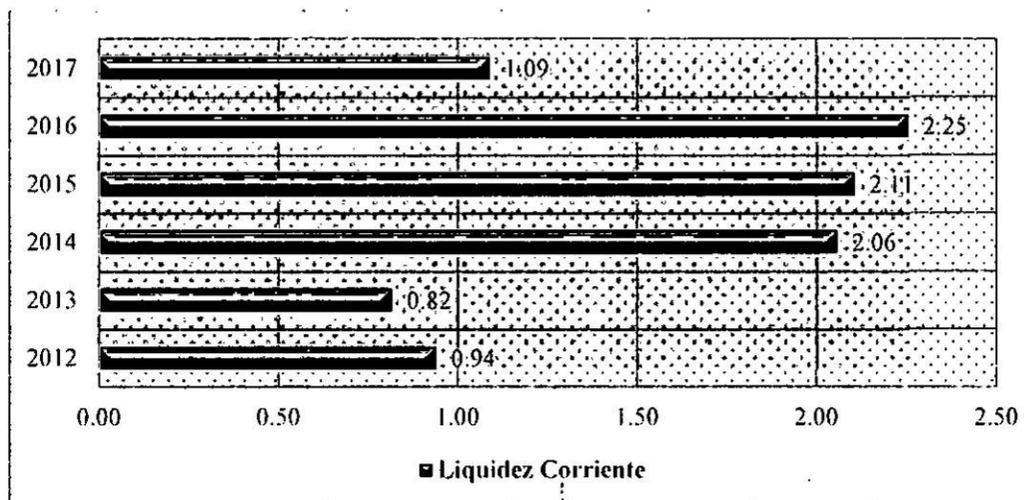
Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

En el Gráfico N° 5.11 se observa el ratio de liquidez corriente de los periodos 2012 al 2017 que fueron 0.94, 0.82, 2.06, 2.11, 2.25 y 1.09 respectivamente donde el ratio más bajo corresponde al período 2013 de 0.82 lo que nos indica una situación crítica para la empresa debido a que no es razonable para cubrir cada S/ 1.00 de deuda. Para el período 2013 la empresa tuvo un mayor número de clientes y ello debió reflejar un ratio razonable mayor a 1.00 debido a la facturación; sin embargo, tenía facturas por cobrar vencidas de S/ 2, 664,846 según se muestra en el Gráfico N° 5.1 (P.39), así mismo, también hubo un incremento de mayor proporción en el pasivo corriente como se muestra en cuentas por pagar relacionadas del estado de situación financiera debido a que

solicitó financiamiento para cubrir con los gastos como los beneficios sociales de los nuevos empleados, el alquiler de una nueva sede entre otros gastos.

### GRAFICO N° 5.11

#### VARIACIÓN DEL RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017

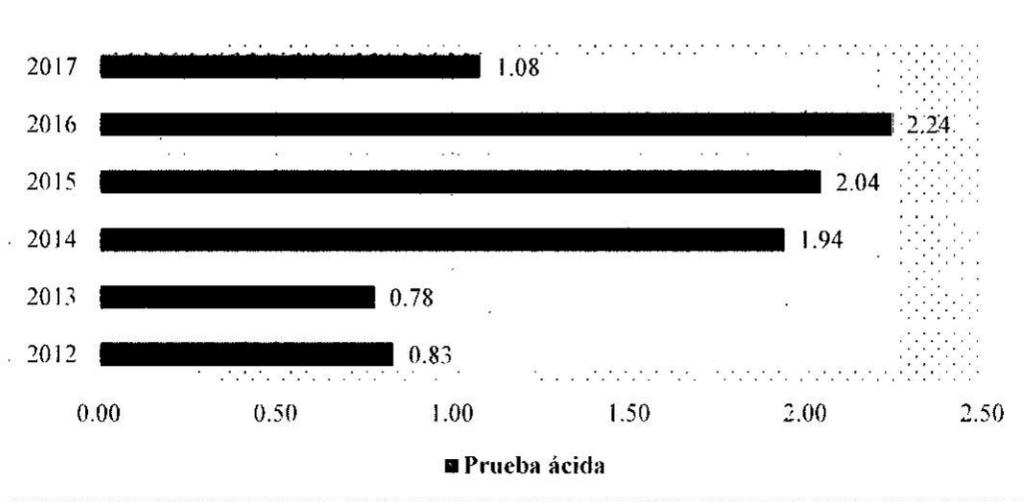


Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

Asimismo en el Gráfico N° 5.12 se observa el ratio de prueba ácida de los periodos 2012 al 2017 que fueron 0.83, 0.78, 1.94, 2.04, 2.24 y 1.08 respectivamente donde el ratio más bajo corresponde al período 2013 de 0.78 lo que nos indica una situación crítica para la empresa debido a que no es razonable para cubrir cada S/ 1.00 de deuda. A diferencia del ratio anterior en este cálculo no se consideran los gastos contratados por anticipado y por lo tanto se hace más crítica el resultado disminuyendo a 0.78 en el período 2013.

### GRAFICO N° 5.12

VARIACIÓN DEL RATIO DE PRUEBA ÁCIDA DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017

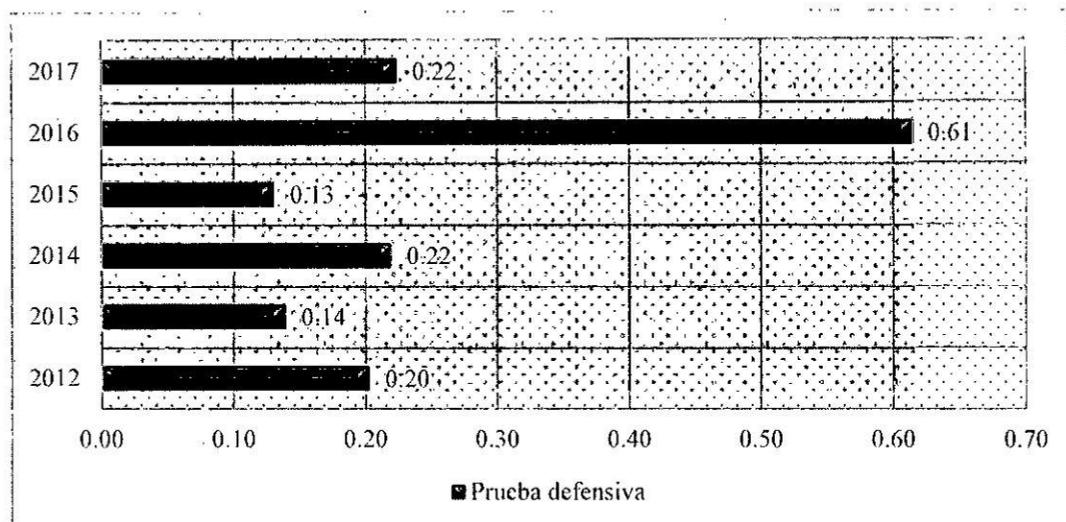


Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

Para demostrar la hipótesis también se utilizó el ratio de prueba defensiva como se muestra en el Gráfico N° 5.13 se analizaron los periodos 2012 al 2017 que fueron 0.20, 0.14, 0.22, 0.13, 0.61 y 0.22 respectivamente donde el ratio más bajo corresponde al período 2015 de 0.13 lo que nos indica una situación crítica para la empresa debido a que no es razonable para cubrir cada S/ 1.00 de deuda. Debido a que en el presente ratio sólo se considera el efectivo y equivalente de efectivo de la empresa se observa que pese al aumento en el número de clientes y mayor facturación la empresa no cobra de manera oportuna ya que desde el inicio del contrato no se establecen dentro de ella las políticas de crédito en consecuencia los clientes no realizan sus pagos según lo acordado con el líder de venta de la empresa Everis Perú S.A.C. que lo llegaron a tener verbalmente o mediante vía telefónica y ello perjudica significativamente a la liquidez de la empresa. En base a ello la empresa al período 2015 a llegado a tener S/ 15, 975,861 de cuentas por cobrar vencidas según se muestra en la tabla N° 5.1 (P.41).

### GRAFICO N° 5.13

#### VARIACIÓN DEL RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA DE LOS PERIODOS 2012 AL 2017



Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

En base a la tabla N° 5.5 se elaboró la Nube de Puntos reflejado en el gráfico N° 5.14 y la correlación de Spearman en la tabla N° 5.6.

### TABLA N° 5.5

#### CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ (RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA) DE LOS PERÍODOS 2012 AL 2017

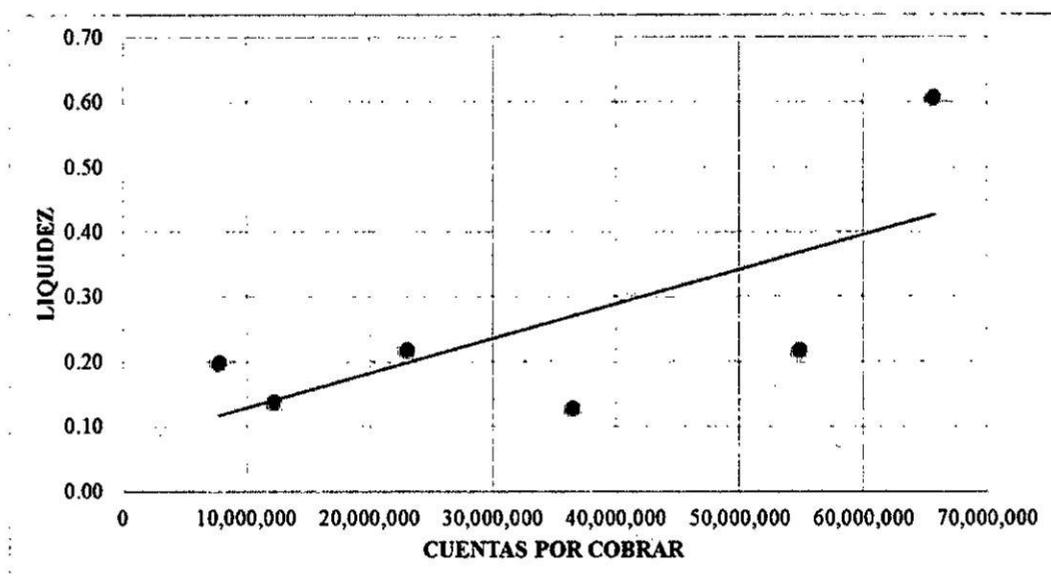
Periodo	Cuentas por cobrar	Liquidez (Ratio Prueba defensiva)
2012	7,815,834	0.20
2013	12,260,994	0.14
2014	23,059,956	0.22
2015	36,473,082	0.13
2016	65,717,811	0.61
2017	54,820,834	0.22

Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

La nube de puntos reflejó que las cuentas por cobrar incrementan debido a que aumentan el número de sus clientes pero recurre en financiamiento para obtener liquidez debido a que el mayor porcentaje de sus activos totales se encuentra en sus cuentas por cobrar.

**GRAFICO N° 5.14**

**NUBE DE PUNTOS ENTRE LAS VARIABLES CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ (RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA)**



Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

El coeficiente de correlación de Spearman sirvió para demostrar que la liquidez es explicada en un 69.6% por las cuentas por cobrar determinando un alto porcentaje de correlación.

**TABLA N° 5.6**

**COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN (MUESTRA PEQUEÑA) PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ (RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA)**

CC.SPEARMAN	VALOR
	69,6%

Fuente: Estados financieros de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. Elaboración Propia.

Con todo lo mencionado se demuestra que a medida que aumenta las cuentas por cobrar la liquidez disminuye. De esta manera se verifica que la deficiente gestión de cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C.

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

### 6.1 Contratación de resultados con otros estudios similares

Pérez, H. (2013) determinó para el período 2013 el 0.87 como índice de prueba ácida, ello explica que no mantienen un efectivo disponible para el pago de sus deudas corrientes debido a que las mercaderías a lo largo de los períodos han ido incrementando su costo. En el presente trabajo de investigación mediante el análisis del mismo índice aplicado a los períodos 2012 al 2017 se obtuvo 0.78 en el 2013, el índice más crítico el cual significó que la empresa no tenía liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones corrientes. Ello debido a que no se gestiona de manera eficiente las políticas de crédito y cobranza; el no tener bien estructurados los manuales traen como consecuencia la deficiente gestión y una disminución drástica de liquidez.

Lizárraga, K. (2010) en su análisis al ratio del periodo promedio de cobro obtuvo como resultado 110 días en el período 2009 por lo que considera una deficiente gestión en las políticas de crédito. En la presente investigación no se tiene bien estructurado el manual de políticas de crédito ello trae como consecuencia que los clientes no realizan sus pagos a tiempo perjudicando la liquidez de la empresa observándose en el período 2016 que llegó a tener 144 días de período promedio de cobro para lograr cobrar a los clientes. De esta manera el autor confirma que sin una buena política de Créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables, tal resultado es similar a la presente investigación ya que la empresa tiene deficiencias en el manual de las políticas de crédito porque no se establecen los plazos de cobro dentro de los contratos.

Loyola, C. (2017) indicó que carecer de un departamento de crédito y cobranza con una adecuada política de créditos establecidos ha repercutido en la liquidez de la empresa agropecuaria Chimú S.R.L pues los procedimientos seguidos para el otorgamiento de créditos son flexibles y tienen una limitada evaluación

de cliente, para ello demostró que en el período 2013 las cuentas por cobrar representan un 16.83% del activo total mientras que en el período 2014 el porcentaje aumenta y las cuentas por cobrar llegan a representar el 21.27% del total activo. Para la empresa Everis Perú S.A.C. las cuentas por cobrar han llegado a representar el 54% del activo total en el período 2016 y para el período 2017 un 49%, de esta manera se interpreta que existe una deficiente gestión en las cuentas por cobrar ya que no consideran puntos estratégicos dentro de las políticas de crédito como establecer los plazos de cobro generando también una deficiente gestión en las políticas de cobranza. El seguimiento de las políticas de cobranza lo realiza el área de tesorería pero no atiende a las políticas de crédito ya que el líder de venta es la persona responsable de acordar con el cliente el plazo de cobro que de manera errónea lo hace verbalmente y ello afecta a la liquidez de la empresa.

## VII. CONCLUSIONES

- a) Las deficientes políticas de crédito aumentan el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017, el cual no permite que la empresa cobre oportunamente las facturas que emiten a sus clientes porque desde el inicio del contrato no se establecen dentro de ella los plazos de cobro que deberían estar reflejadas dentro de las políticas de crédito, en consecuencia los clientes no realizan sus pagos según lo acordado con el líder de venta de la empresa Everis Perú S.A.C. que de manera errónea lo llegaron a tener verbalmente o mediante vía telefónica y ello perjudica a la liquidez de la empresa.
- b) Las deficientes políticas de cobranza disminuyen el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. El área de tesorería no realiza una correcta gestión de las políticas de cobranza ya que el proceso de cobranza lo realizan una vez la factura se encuentra vencida. En consecuencia la empresa tiene cuentas por cobrar vencidas que según el ratio de duración de créditos otorgados llegaron a 144 días en el período 2016 perjudicando a su capital de trabajo para poder invertir en el desarrollo de nuevos proyectos como también en el cumplimiento de sus obligaciones corrientes.
- c) La deficiente gestión de las cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017 debido a que las deficiencias que existen en las políticas de crédito y cobranza perjudica a la liquidez de la empresa y ello se demuestra en el ratio de prueba defensiva que se realizó en los periodos 2012 al 2017 el cual dieron como resultado valores menor a 1.00 siendo éstos no razonables, en consecuencia la empresa para cumplir con sus obligaciones corrientes tuvo que solicitar financiamiento.

## VIII. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda incluir como estrategia dentro de las políticas de crédito los plazos de cobro que se acuerdan con el cliente, así mismo, se recomienda incluir un plazo de 15 días una vez brindado el servicio para que el cliente valide el número de horas y de esta manera se pueda agilizar con el proceso de facturación. Otro punto estratégico es colocar dentro de las políticas de crédito que una vez vence la factura se realizará una penalidad con el porcentaje de acuerdo al detalle del servicio brindado. De esta manera la empresa Everis Perú S.A.C. podrá cobrar sin complicaciones dentro de un plazo razonable, ello conllevará también a disminuir el financiamiento, las cuentas por cobrar vencidas y el riesgo de liquidez que tiene actualmente la empresa.
- b) Se recomienda colocar dentro de las políticas de cobranza que el área de tesorería se encargue de validar que se haya incluido dentro de los contratos los plazos de cobro y datos bancarios de la empresa. Así también, se recomienda poner dentro de las políticas de cobranza que el área de tesorería gestione el proceso de cobro una semana antes que venzan las facturas.
- c) La empresa tiene como política interna brindar bonos a los líderes de venta por ganar contratos con los clientes pero se recomienda adicionar que el bono se brindará siempre y cuando el líder cumpla con terminar el ciclo comercial con el cliente, es decir, realizar un seguimiento conjuntamente con el área de tesorería hasta que se cobre los servicios brindados al cliente. De esta manera la liquidez de la empresa mejorará y habrá una mejor gestión de las cuentas por cobrar.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Apaza, M. (2011). Estados financieros-formulación, análisis e interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE. Perú: Insituto Pacífico S.A.C.
- Aranda, K., & Sangolqui, E. (2010). La administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar. Tesis para optar el Título de Ingeniero Comercial. Ecuador: Universidad del Azuay.
- Bamber, L., Harrison, W., & Horngren, C. (2010). Contabilidad (Octava ed.). México: Pearson Educación de México, S.A.
- Bembibre, V. (2009). Rentabilidad. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>
- Bernstein, L. (1999). Análisis de estados financieros. Teoría, aplicación e interpretación. Barcelona: Ediciones S.
- Blog de Crédito y Cobranza en las PyMes (2013)-Políticas de Crédito. Recuperado 02 de 2018, de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/08/07/las-politicas-de-credito-y-cobranza/>
- Brachfield, P. (2003). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España: Gestión 2000.
- Campoverde Vélez, F. (2008). El riesgo crediticio. Recuperado el 02 de 2018, de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Canelo, G (2015) Crédito, Recuperado el 02 de 2018, de <http://cobranzaefectiva.blogspot.pe/2010/11/conceptualizacion-basica-sobre-el.html>

Chong, E. (2011). Contabilidad Financiera Intermedia: Estados Financieros y análisis de cuentas del Activo. Perú: Universidad del Pacífico.

Córdoba, M. (2005) Administración Financiera. Colombia: URYCO LTDA 958-96500

Consumoteca consumidores bien Informados.(2015) Cartera de clientes. Recuperado el 02 de 2018, de <http://www.consumoteca.com/economia-familiar/economia-y-finanzas/cartera-de-clientes/>

Crece Negocios (2012)-Ratios Financieros. Recuperado el 02 de 2018, de <https://www.crecenegocios.com/ratios-financieros/>

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Investigación. Fundamentos y metodología (Segunda ed.). México: Pearson Educación de México, S.A.

Diez de Castro, L., & López, J. (2007). Dirección Financiera: La inteligencia financiera en la gestión empresarial. España: Pearson Educación de México, S.A.

Elnuevodiario (2013) La morosidad ¿Qué la origina?. Recuperado el 02 de 2018, de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>

Ettinger, R. (2000). Créditos y cobranzas (Quinta e d.). México: Continental.

Flores, J. (2013). Análisis e interpretación de Estados Financieros, teoría y práctica. Perú: Centro de especialización en contabilidad y finanzas E.I.R.L.

Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México: Pearson educación de México, S.A.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). México: Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Índices del Riesgo y Limites del Crédito (2010)-Créditos y cobranzas. Recuperado el 02 de 2018, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/02/riesgoylimitesdelcredito.html>

Lizárraga, K. (2010). Gestión de cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate. Tesis para optar el Título de Contador Público. Perú: Universidad de San Martín de Porres.

López Domínguez, I. (2015). Obligaciones corrientes. Recuperado el 02 de 2018, de <http://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/obligaciones-corrientes-de-pago.html>

López, L. (2011). Evaluación de las cuentas por cobrar de las marcas LG y PHILIPS en la empresa electrónica y computación Intraher, C.A. Optar al Título de Licenciado en Contaduría. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana.

Loyola, C. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo. Tesis para optar el Título de Contador Público. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Noriega, J. (2011). Administración de cuentas por cobrar-Un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Maestría en Administración Financiera. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Orellana, H. (2011). Cuentas por cobrar. Recuperado el 02 de 2018, de <http://admondecuentasporcobrar.blogspot.pe/>

Pérez, H. (2013). Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L. Tesis para optar el Título de Contador Público. Perú: Universidad Nacional de San Martín.

Pérez, J. y Merino M. (2008). Actualizado: 2012. Recuperado el 02 de 2018, de <https://definicion.de/gestion/>

Samper Arias, J. (2015). Activo y Pasivo Corriente. Recuperado el 02 de 2018, de <http://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>

**ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EVERIS PERÚ S.A.C., PERIODOS 2012-2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables		Metodología	Población y Muestra
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente		Tipo de Investigación	Población
1. ¿En qué medida la Gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017?	1. Determinar si la Gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	1. La deficiente gestión de las cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	Gestión de cuentas por cobrar		Aplicada con enfoque Cuantitativo	Conformada por la empresa Everis Perú S.A.C. situada en el distrito de San Isidro-Lima
			Dimensiones	Indicadores		
			Políticas de crédito	Importe anual de cuentas por cobrar Importe anual de cuentas por cobrar vencidas		
			Políticas de cobranza	Estado de Resultados Comparativo Estado de Situación Financiera Comparativo		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente		Diseño de la investigación	Muestra
¿En qué medida las políticas de crédito influyen en el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017?	Determinar si las políticas de crédito influyen en el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	Las deficientes políticas de crédito aumentan el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	Liquidez		No experimental de corte Longitudinal-Descriptivo-Correlacional-Explicativo	Conformado por los Estados Financieros y Memoria de la empresa Everis Perú S.A.C. de los periodos 2012-2017.
			Dimensiones	Indicadores		
¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017?	Determinar si las políticas de cobranza influyen en el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	Las deficientes políticas de cobranza disminuyen el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	Riesgo de liquidez	Periodo promedio de cobro Ratio de Liquidez Ratio de Prueba Ácida Ratio de Prueba Defensiva Ratio de Capital de Trabajo		
			Capital de Trabajo			

## ANEXO 2: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
<b>ACTIVOS</b>												
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>												
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	2,923,078	13%	3,658,233	10%	3,497,825	7%	2,844,728	4%	25,222,162	22%	17,750,752	16%
Cuentas por Cobrar Comerciales	7,815,834	35%	12,260,994	33%	23,059,956	49%	36,473,082	52%	65,717,811	54%	54,820,834	49%
Cuentas por Cobrar Relacionadas	561,031	3%	1,052,891	3%	987,512	2%	1,448,017	2%	2,380,764	2%	2,970,255	3%
Otras Cuentas por Cobrar	709,066	3%	3,469,058	9%	3,269,094	6%	3,447,470	5%	1,269,819	1%	9,874,966	9%
Gastos Contratados por Anticipo	1,576,079	7%	950,247	3%	1,875,476	4%	1,369,393	2%	485,237	0%	713,891	1%
Otros Activos	-	0%	-	0%	44,298	0%	49,800	0%	55,078	0%	36,197	0%
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>13,585,088</b>	<b>61%</b>	<b>21,391,422</b>	<b>57%</b>	<b>32,734,161</b>	<b>64%</b>	<b>45,630,490</b>	<b>65%</b>	<b>96,130,871</b>	<b>79%</b>	<b>86,166,895</b>	<b>71%</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>												
Inversiones Mobiliarias	2,546,337	11%	3,346,337	9%	3,346,337	7%	3,346,337	5%	3,346,337	3%	3,346,337	3%
Cuentas por Cobrar Relacionadas LP	3,437,343	15%	6,706,203	18%	8,694,978	17%	13,583,503	20%	9,102,506	8%	10,216,265	9%
Activos adquiridos en Arrendamiento Fin	1,007,496	4%	1,219,533	3%	1,050,561	2%	903,694	1%	756,728	1%	116,683	0%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	1,396,769	6%	4,245,897	11%	4,496,701	9%	5,607,487	8%	8,829,905	7%	9,880,798	9%
Adios por Impuesto a la Renta y Parti	441,795	2%	441,795	1%	441,795	1%	580,364	1%	1,724,940	1%	1,692,141	2%
Otros Activos no Corrientes	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	1,128,303	1%	21,967	0%
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>6,829,731</b>	<b>39%</b>	<b>15,959,786</b>	<b>43%</b>	<b>18,030,473</b>	<b>38%</b>	<b>24,021,385</b>	<b>34%</b>	<b>24,888,719</b>	<b>21%</b>	<b>25,274,111</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>22,414,819</b>	<b>100%</b>	<b>37,351,189</b>	<b>100%</b>	<b>50,764,634</b>	<b>100%</b>	<b>69,651,874</b>	<b>100%</b>	<b>121,019,591</b>	<b>100%</b>	<b>111,441,007</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>												
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>												
Sobregiro Bancario	-	-	5,025	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obligaciones Financieras CP (neto)	1,762,405	8%	2,899,477	8%	871,903	2%	1,094,352	2%	1,305,740	1%	874,913	1%
Cuentas por Pagar Comerciales	1,591,084	7%	3,142,107	8%	3,546,707	7%	3,118,907	4%	6,733,944	6%	2,806,393	3%
Cuentas por Pagar Relacionadas CP	8,408,811	38%	14,678,032	39%	2,820,256	6%	7,035,339	10%	10,579,423	9%	54,971,139	49%
Otras Cuentas por Pagar	2,632,463	12%	5,475,934	15%	8,679,719	17%	10,426,244	15%	24,040,703	20%	20,488,842	18%
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>14,391,762</b>	<b>64%</b>	<b>26,200,665</b>	<b>70%</b>	<b>15,918,986</b>	<b>31%</b>	<b>21,674,841</b>	<b>31%</b>	<b>42,659,810</b>	<b>35%</b>	<b>79,121,288</b>	<b>71%</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>												
Obligaciones Financieras (neto)	165,454	-	786,150	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cuentas por Pagar Relacionadas LP	491,504	2%	349,214	1%	25,468,749	50%	29,311,055	42%	45,983,731	38%	9,622,440	9%
Pasivos por Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos	105,784	-	1,377,340	-	105,785	-	480,736	-	-	-	-	-
Ingresos Diferidos	-	0%	-	0%	-	0%	4,299,362	6%	14,062,440	12%	-	0%
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>762,742</b>	<b>3%</b>	<b>2,512,704</b>	<b>7%</b>	<b>25,574,534</b>	<b>50%</b>	<b>34,091,153</b>	<b>49%</b>	<b>60,046,171</b>	<b>50%</b>	<b>9,622,440</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>15,154,505</b>	<b>68%</b>	<b>28,713,369</b>	<b>77%</b>	<b>41,493,519</b>	<b>82%</b>	<b>55,765,994</b>	<b>80%</b>	<b>102,705,981</b>	<b>85%</b>	<b>88,743,728</b>	<b>80%</b>
<b>PATRIMONIO</b>												
Capital	2,600,300	12%	2,600,300	7%	2,600,300	5%	2,600,300	4%	8,913,945	7%	8,913,945	8%
Reservas	340,626	2%	340,626	1%	340,626	1%	195,402	0%	195,402	0%	917,590	1%
Otras Reservas	-	0%	-	0%	-	0%	145,223	0%	145,223	0%	-	0%
Resultado Acumulados	2,732,406	12%	4,099,467	11%	5,448,195	11%	6,599,541	9%	8,570,725	7%	8,354,481	7%
Resultado del Ejercicio	1,586,982	7%	1,597,428	4%	882,394	2%	4,345,413	6%	488,314	0%	4,511,293	4%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>7,260,314</b>	<b>32%</b>	<b>8,637,820</b>	<b>23%</b>	<b>9,271,515</b>	<b>18%</b>	<b>13,885,880</b>	<b>20%</b>	<b>18,313,610</b>	<b>15%</b>	<b>22,697,279</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>22,414,819</b>	<b>100%</b>	<b>37,351,189</b>	<b>100%</b>	<b>50,764,634</b>	<b>100%</b>	<b>69,651,874</b>	<b>100%</b>	<b>121,019,591</b>	<b>100%</b>	<b>111,441,007</b>	<b>100%</b>

### ANEXO 3: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Ingresos por servicios	33,642,262	100.00%	55,612,209	100.00%	68,635,126	100.00%	96,250,077	100.00%	164,529,267	100.00%	216,162,161	100.00%
<b>TOTAL INGRESOS BRUTOS</b>	<b>33,642,262</b>	<b>100.00%</b>	<b>55,612,209</b>	<b>100.00%</b>	<b>68,635,126</b>	<b>100.00%</b>	<b>96,250,077</b>	<b>100.00%</b>	<b>164,529,267</b>	<b>100.00%</b>	<b>216,162,161</b>	<b>100.00%</b>
Costo del Servicio	-18,616,000	-55.34%	-27,349,976	-49.18%	-34,041,732	-49.60%	-52,503,045	-54.55%	-102,135,513	-62.08%	-123,865,089	-57.30%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>15,026,262</b>	<b>44.66%</b>	<b>28,262,233</b>	<b>50.82%</b>	<b>34,593,395</b>	<b>50.40%</b>	<b>43,747,032</b>	<b>45.45%</b>	<b>62,393,754</b>	<b>37.92%</b>	<b>92,297,072</b>	<b>42.70%</b>
Gastos de Ventas y Administración	-11,874,000	-35.29%	-23,463,498	-42.19%	-31,271,313	-45.56%	-38,727,139	-38.16%	-54,981,802	-33.42%	-73,974,075	-34.22%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>3,152,262</b>	<b>9.37%</b>	<b>4,798,735</b>	<b>8.63%</b>	<b>3,322,082</b>	<b>4.84%</b>	<b>7,019,893</b>	<b>7.29%</b>	<b>7,411,953</b>	<b>4.50%</b>	<b>18,322,997</b>	<b>8.48%</b>
Ingresos Financieros	1,151,128	3.42%	23,529	0.04%	57,337	0.08%	116,789	0.12%	31,989	0.02%	217,248	0.10%
Gastos Financieros	-1,395,408	-4.15%	-1,990,421	-3.58%	-937,693	-1.37%	-1,205,278	-1.25%	-1,814,507	-1.10%	-1,999,659	-0.93%
Diferencia de Cambio	-	0.00%	-	0.00%	805,144	1.17%	-1,519,283	-1.58%	1,422,555	0.86%	-2,484,050	-1.15%
<b>RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES Y DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>2,907,982</b>	<b>8.64%</b>	<b>2,831,842</b>	<b>5.09%</b>	<b>3,246,869</b>	<b>4.73%</b>	<b>4,412,121</b>	<b>4.58%</b>	<b>7,051,989</b>	<b>4.29%</b>	<b>14,056,536</b>	<b>6.50%</b>
Impuesto a la Renta	-1,321,000	-3.93%	-1,234,414.00	-2.22%	-2,364,475.00	-3.44%	-2,505,096	-2.60%	-6,563,675	-3.99%	-9,545,243	-4.42%
Reserva legal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>1,586,982</b>	<b>4.72%</b>	<b>1,597,428</b>	<b>2.87%</b>	<b>882,394</b>	<b>1.29%</b>	<b>1,907,025</b>	<b>1.98%</b>	<b>488,314</b>	<b>0.30%</b>	<b>4,511,293</b>	<b>2.09%</b>

**ANEXO 4: RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE DE LOS  
PERÍODOS 2012 AL 2017**

COMPONENTES	PERIODOS											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	IMPORTE	RATIO										
ACTIVO CORRIENTE	13,585,088		21,391,422		32,734,161		45,630,490		96,130,871		86,166,895	
PASIVO CORRIENTE	14,391,762	0.94	26,200,665	0.82	15,918,586	2.06	21,674,841	2.11	42,659,810	2.25	79,121,288	1.09

**ANEXO 5: RATIO DE PRUEBA ÁCIDA DE LOS PERÍODOS  
2012 AL 2017**

COMPONENTES	PERIODOS											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	IMPORTE	RATIO										
Activo Corriente -(Inventarios + Gastos Contratados por Anticipado)	12,009,008		20,441,176		30,858,686		44,261,097		95,645,634		85,453,004	
Pasivo Corriente	14,391,762	0.83	26,200,665	0.78	15,918,586	1.94	21,674,841	2.04	42,659,810	2.24	79,121,288	1.08

**ANEXO 6: RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA DE LOS  
PERÍODOS 2012 AL 2017**

COMPONENTES	PERIODOS											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	IMPORTE	RATIO										
Activo Disponible	2,923,078		3,658,233		3,497,825		2,844,728		26,222,162		17,750,752	
Pasivo Corriente	14,391,762	0.20	26,200,665	0.14	15,918,586	0.22	21,674,841	0.13	42,659,810	0.61	79,121,288	0.22

**ANEXO 7: RATIO DE PERÍODO PROMEDIO DE COBRO  
DE LOS PERÍODOS 2012 AL 2017**

COMPONENTES	PERIODOS											
	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	RATIO
CxC Comerciales x 360	7,815,834	84	12,260,994	79	23,059,956	121	36,473,082	136	65,717,811	144	54,820,834	91
Ventas Netas	33,642,262		55,612,209		68,655,126		96,250,077		164,529,267		216,162,161	

**ANEXO 8: CAPITAL DE TRABAJO DE LOS PERÍODOS  
2012 AL 2017**

COMPONENTES	PERIODOS								
	2012			2013			2014		
	IMPORTE	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	IMPORTE	RATIO
Activo Corriente - Pasivo Corriente	13,585,088	14,391,762	-806,675	21,391,422	26,200,665	-4,809,242	32,734,161	15,918,586	16,815,576

COMPONENTES	PERIODOS								
	2015			2016			2017		
	IMPORTE	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	IMPORTE	RATIO	IMPORTE	IMPORTE	RATIO
Activo Corriente - Pasivo Corriente	45,630,490	21,674,841	23,955,649	96,130,871	42,659,810	53,471,062	86,166,895	79,121,288	7,045,608

**ANEXO 9: MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y  
COBRANZA**

 <small>EVERIS DATA COMPANY</small>	<b>EVERIS PERÚ S.A.C</b>		<b>AÑO: 2018</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>		
	Responsables: Líderes de venta/Área de Tesorería	Elaborado por: Finanzas	

## **Manual de Políticas de Crédito y Cobranza**

El presente Manual de Crédito norma las políticas para el otorgamiento de créditos de Everis Perú S.A.C., alcanzando su aplicación al equipo de líderes de ventas y el área de tesorería puesto que estos tienen participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de las ventas al crédito.

### **a) Misión**

El equipo de líderes de ventas y el área de tesorería son los responsables de mantener una alta calidad en sus cuentas por cobrar. Es política de la empresa que las ventas de servicios sean al crédito debido a la duración del desarrollo del proyecto. El equipo de líderes de ventas y el área de tesorería velarán por tener una morosidad mínima en la cartera de clientes.

### **b) Objetivo General**

El objetivo del presente Manual es establecer los lineamientos correspondientes para la administración de la cartera de clientes de Everis Perú S.A.C., y que de esta manera disminuya el riesgo de morosidad que pueda sucederle a la empresa.

Con el Manual se podrá contar con una política coherente, claramente explicada y escrita que sea complemento de la planificación estratégica, definida a través de metas, objetivos y presupuestos, a fin de aumentar el valor del patrimonio en beneficio de todos los asociados, inversionistas y funcionarios de la empresa.

### **c) Objetivos Específicos**

- Establecer los lineamientos crediticios a ser aplicados por los líderes de ventas en los procesos de créditos al momento de hacer los contratos de servicios con los clientes.
- Minimizar los riesgos en las ventas de servicios al crédito.
- Orientar a los nuevos líderes de ventas en el proceso de las ventas al crédito.

 <small>PRINTED DATA Campaign</small>	<b>EVERIS PERÚ S.A.C</b>		AÑO: 2018
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>		
	Responsables: Líderes de venta/Área de Tesorería	Elaborado por: Finanzas	

- Lograr un adecuado proceso de ventas al crédito, desde la reunión de la propuesta del proyecto hasta la firma del contrato con los lineamientos establecidos en él respecto a la cobranza.
- Conocer a todos los clientes, las características y entorno económico en el que se desenvuelven.

#### **d) Responsabilidad**

La responsabilidad directa de la ejecución del manual de créditos y cobranzas están a cargo del equipo de líderes de ventas y del área de tesorería de la empresa, ya que al momento de realizar la venta los líderes deben tener en cuenta los términos de crédito, así mismo el área de tesorería deberá tener en cuenta el proceso de cobranza para la recuperación del efectivo de dichas ventas.

#### **e) Consideraciones para la evaluación de las ventas de servicios al crédito**

- Ficha RUC del cliente.
- Revisión de información en Centrales de Riesgos.
- Para casos en que aplique se consultará Registros Públicos.
- Copia Literal
- Apreciación del área comercial de la empresa.

#### **f) Condiciones de las ventas de servicios al Crédito**

##### **Contrato**

Se establece que dentro de cada contrato deberá reflejarse el plazo de cobro que se acuerde con el cliente. Así mismo, deberá reflejarse la cuenta bancaria de la empresa para que el cliente lo considere en el momento del abono.

 <small>EVERIS PERÚ S.A.C.</small>	<b>EVERIS PERÚ S.A.C</b>		AÑO: 2018
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>		
	Responsables: Líderes de venta/Área de Tesorería	Elaborado por: Finanzas	

### **Entregables**

Una vez el cliente haya recibido el entregable (detalle de horas brindadas según el avance del servicio) tiene un plazo máximo de 15 días para dar conformidad del entregable.

### **Facturación**

El líder de venta deberá coordinar el detalle que se incluirá en el cuerpo de la facturación a solicitud del cliente.

### **Plazos de cobro**

De acuerdo al tipo de servicio la empresa cobrará la factura a 30 o 60 días. Considerando que 60 días es el plazo máximo en los créditos otorgados por la empresa.

### **Penalidad**

Se establece que dentro de cada contrato se indicará que una vez vencida la factura el cliente tendrá un plazo de cinco días adicionales para efectuar el pago de la misma, caso contrario se procederá a imponer una penalidad con el porcentaje de acuerdo al detalle del servicio brindado.

### **g) Importancia del Cobro**

Una compañía puede ser muy rentable en su negocio, pero insostenible si no gestiona su cobro y se ve obligada a declararse en “suspensión de pagos”. Cualquier retraso en los cobros de la compañía (aunque se consideren individualmente), impacta en la gestión diaria de tesorería. Una buena gestión de cobro que efectúa la compañía, **impacta directamente en el valor de la compañía**: un buen nivel de cobro posibilita un menor nivel de endeudamiento de la compañía. **La situación de liquidez**: al impactar en la situación de liquidez también lo hace en su capacidad de hacer frente a sus obligaciones de pago (nómina, impuestos, seguridad social, proveedores, etc.).

 <small>AGENTE DATA CHEQUES</small>	<b>EVERIS PERÚ S.A.C</b>		AÑO: 2018
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>		
	Responsables: Líderes de venta/Área de Tesorería	Elaborado por: Finanzas	

#### **h) Procedimientos del cobro**

- ✓ Notificación preventiva verbal por el agente de ventas al cliente antes del vencimiento de la factura.
- ✓ Supervisión activa de Cuentas por cobrar por el área de Tesorería conjuntamente con los líderes de venta (Coaching, información de la cobranza).
- ✓ El área de Tesorería se encargará de hacer el seguimiento de cobro de las facturas y debe quedar reflejado en el sistema actualizando la fecha de previsión de cobro.
- ✓ Participación directa del líder de venta y el equipo de tesorería en la cobranza a través de visitas, correos y llamadas según el estado de la factura.
- ✓ Al no tener respuesta del cliente superior a los 90 días, el área de tesorería deberá reportar a la central de Riesgo.
- ✓ Cobranza legal (demandar) a cargo de abogados externos.
- ✓ Provisión de cuentas de cobranza dudosa (contable)  $\geq$  360 días.

#### **i) RECEPCION DE COBRO**

La factura estará cobrada cuando se reciba y deposite el dinero en la cuenta bancaria, mientras el dinero no se reciba en la cuenta bancaria y pueda estar disponible para su uso por la compañía, una factura no puede considerarse cobrada. El departamento financiero de la compañía actualizará el sistema diariamente con los cobros de clientes recibidos, una vez consultada la posición financiera del día. Los cobros no recibidos vía transferencia bancaria (cheques, pagarés, etc) se llevarán a cobro con la entidad financiera tan pronto como se reciban.

## Definición del nuevo proceso de cobro

