



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa  
comercial Inversiones Tambaico S.A.C Lima, 2018**

**Para optar el título profesional de Contador Público**

**AUTORA**

Br. Ramos Armaulia, Briguith Sharon

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa  
comercial Inversiones Tambaico S.A.C Lima, 2018**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

MBA José Abel De la Torre Tejada

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Asesor temático

Dr. Edwin Vásquez Mora

**Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mis padres, Abilda y Felipe, a mis hermanos Shirley y Bryan que siempre han estado a mi lado apoyándome en alcanzar y cumplir mi meta. Brindándome palabras de aliento y confiando siempre en mi persona.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener y a los maestros que me han brindado enseñanzas y conocimientos a lo largo de toda mi carrera.

Agradezco a mi asesor temático Dr. Vásquez Mora Edwin por su orientación y guía brindada durante el proceso de realización de esta tesis. Asimismo, agradezco al Mg. Fernando Nolzco, por la enseñanza y compromiso otorgado en cada clase de taller.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ramos Armaulia Briguith Sharon identificado con DNI Nro 72484905 domiciliado en Av. Luna Pizarro 556 Int. 3. La Victoria egresado(a) de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C.” para optar el título profesional de Contabilidad y Auditoría, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 30 de Junio del 2018

---

Ramos Armaulia Briguith  
DNI 72484905

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo al cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Norbert Wiener para optar el grado de Contador Público, será realizada de acuerdo a una investigación holística, presentó el siguiente trabajo de investigación denominado: Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C Lima 2018.

La presente investigación se encuentra dividida en ocho capítulos: En el primer capítulo tenemos el problema de investigación, donde se identificará y formulará el problema, así como los objetivos generales y específicos y al final la justificación. En el segundo capítulo contempla se desarrolló del marco teórico y práctico, dentro de ello se visualizará los sustentos teóricos, los antecedentes, marco conceptual. El tercer capítulo se describe el método de la investigación como el sintagma, el enfoque, tipo, diseño, población, muestras, técnicas e instrumentos, procedimientos y análisis de datos. En cuarto capítulo se describe la misión y visión, actividad económica de la empresa, información tributaria de la empresa, sus proyectos actuales y perceptivos empresariales. En el quinto capítulo se desarrolla el trabajo de campo, se visualizará los resultados cuantitativos, análisis cualitativos y diagnóstico final. En el capítulo seis se determinará la propuesta de investigación “Implementación de políticas y normas en el otorgamiento de crédito”, se desarrollará los fundamentos de la propuesta, los problemas, la alternativa de solución, objetivos de la propuesta, justificación de la propuesta, resultados esperados y el desarrollo de la propuesta. En el capítulo siete veremos un amplio

desarrollo sobre la discusión que será en base a la triangulación de datos a través de los fundamentos teóricos y los antecedentes. En el capítulo ocho es el desarrollo de las conclusiones y sugerencias. En el capítulo nueve veremos las referencias.

Br. Ramos Armaulia Briguith Sharon  
DNI: 72484905

## Índice

	Pág.
Miembros del jurado	
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xv
Índice de figuras	xvi
Índice de cuadros	xvii
Resumen	xviii
Abstract	xx
Introducción	xxviii
<b>CAPITULO I</b>	
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>26</b>
1.1 Problema de investigación	
1.1.1 Identificación del problema ideal	27
1.1.2 Formulación del problema	
1.2 Objetivos	28
1.2.1 Objetivo general	
1.2.2 Objetivos específicos	29
1.3 Justificación	

1.3.1 Justificación metodológica	30
1.3.2 Justificación práctica	
CAPITULO II	
MARCO TEORICO Y PRACTICO	
2.1 Marco Teórico	32
2.1.1 Sustento Teórico	33
2.1.2 Antecedentes	34
2.1.3 Marco Conceptual	
CAPITULO III	
MÉTODOS	36
3.2 Método	
3.2.1 Sintagma	37
3.2.2 Enfoque	38
3.2.3 Tipo, diseño y método	39
3.2.4 Categorías y subcategorías apriorísticas	40
3.2.5 Población, muestra y unidades informantes	42
3.2.6 Técnicas e instrumentos	44
3.2.7 Procedimiento	50
3.2.8 Análisis de datos	
CAPITULO IV	
EMPRESA	55
4.1 Descripción de la empresa	56
4.2 Marco legal de la empresa	

4.3 Actividad económica de la empresa	57
4.4 Información tributaria de la empresa	58
4.5 Información económica y financiera de la empresa	58
4.6 Proyectos actuales	60
4.7 Perspectiva empresarial	63
CAPITULO V	
TRABAJO DE CAMPO	67
5.1 Resultados Cuantitativos	69
5.1.1 Análisis horizontal	70
5.1.2 Ratios de liquidez	
5.1.3 Ratios de solvencia	72
5.1.4 Ratios de gestión	73
5.1.5 Estados de resultados	
5.1.6 Ratios de rentabilidad	75
5.2 Análisis cualitativo	76
5.2.1 Categoría Cuentas por cobrar	
5.2.2 Categoría liquidez	
5.2.3 Categorías emergentes	
5.3 Diagnostico final	
CAPITULO VI	
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	98
6.1 Fundamentos de la propuesta	100
6.2 Problemas	

6.3 Elección de la alternativa de solución	104
6.4 Objetivos de la propuesta	106
6.5 Justificación de la propuesta	108
6.6 Resultados esperados	109
6.7 Desarrollo de la propuesta	110
6.7.1 Objetivo 1: Disminuir los saldos en la Cuentas por cobrar	111
Plan de actividades	112
Indicadores	114
Solución administrativa	
Cronograma (Diagrama de Gantt)	
Flujo de caja	
Evidencia	
6.7.2 Objetivo 2: Incrementar la efectividad	
Plan de actividades	
Indicadores	
Solución administrativa	
Cronograma (Diagrama de Gantt)	
Flujo de caja	
Evidencias	
6.7.3 Objetivo 3: Aumentar la liquidez	
Plan de actividades	
Indicadores	
Solución administrativa	120

Cronograma (Diagrama de Gantt)	
Flujo de caja	
Evidencias	
6.8 Consideraciones finales de propuesta	
CAPITULO VII	134
DISCUSIÓN	
CAPITULO VIII	
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
8.1 Conclusiones	
8.2 Sugerencias	141
CAPITULO IX	144
REFERENCIAS	
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de la investigación	150
Anexo 2: Matriz metodológica de categoriz	155
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	
Anexo 4: Instrumento cualitativo	157
Anexo 6: Triangulación de las entrevistas	180
Anexo 7: Fichas de validación de inst. cual.	200
Anexo 8: Fichas de validación de propuesta	225
Anexo 9: Evidencia de la visita a empresa	229
Anexo 12: Matrices de trabajo	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categoría	
Tabla 2. Comparación del año 2016 al 2017 del estado de Situación Financiera de la empresa	63
Tabla 3. Comparación del año 2016 al 2017 del estado de Resultados de empresa	64
Tabla 4. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera correspondiente a los periodos 2016 y 2017 sobre las cuentas de Efectivo y Equivalente de Efectivo, Cuentas por Cobrar y Mercaderías de la empresa Inversiones Tambaico S.A.C.	67
Tabla 5. Comparación sobre liquidez general por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambaico SAC.	68
Tabla 6. Comparación sobre prueba acida por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambaico SAC.	69
Tabla 7. Comparación sobre apalancamiento financiero por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambaico SAC.	70
Tabla 8. Comparación sobre endeudamiento de corto plazo por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de solvencia de la empresa Inversiones Tambaico SAC	71
Tabla 9. Comparación sobre solvencia patrimonial o endeudamiento total por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de solvencia de la empresa Inversiones Tambaico SAC	72
Tabla 10. Comparación sobre rotación de cobros por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de gestión de la empresa Inversiones Tambaico SAC.	73
Tabla 11. Comparación sobre rotación de inventarios por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de gestión de la empresa Inversiones Tambaico SAC.	

Tabla 12. Análisis Horizontal del Estado de Resultados correspondiente a los periodos 2016 y 2017 sobre las cuentas de Ventas y Costo de Venta de la empresa Inversiones Tambaico S.A.C	74
Tabla 13. Comparación sobre rentabilidad del activo – ROA por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambaico SAC.	76
Tabla 14. Comparación sobre rentabilidad del patrimonio – ROE por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambaico SAC.	77
Tabla 15. Comparación sobre margen neto sobre ventas por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambaico SAC.	78
Tabla 16. Flujo de caja en escenario optimista	119
Tabla 17. Flujo de caja en escenario probable	126
Tabla 18. Flujo de caja en escenario pesimista	131
Tabla 19. Viabilidad económica de la propuesta según los tres escenarios de flujo	132
Tabla 20. Procedimiento de Cobranzas	121
Tabla 21. Procedimiento de Capacitación del Personal	122

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera correspondiente a los periodos 2016 y 2017 sobre las cuentas de Efectivo y Equivalente de Efectivo, Cuentas por Cobrar y Mercaderías de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C	78
Figura 2. Comparación sobre liquidez general por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco SAC.	79
Figura 3. Comparación sobre prueba acida por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco SAC.	80
Figura 4. Comparación sobre apalancamiento financiero por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco SAC.	85
Figura 5. Comparación sobre endeudamiento de corto plazo por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de solvencia de la empresa Inversiones Tambranco SAC.	90
Figura 6. Comparación sobre solvencia patrimonial o endeudamiento total por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de solvencia de la empresa Inversiones Tambranco SAC.	95
Figura 7. Comparación sobre rotación de cobros por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de gestión de la empresa Inversiones Tambranco SAC.	
Figura 8. Comparación sobre rotación de inventarios por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de gestión de la empresa Inversiones Tambranco SAC.	100
Figura 9. Análisis Horizontal del Estado de Resultados correspondiente a los periodos 2016 y 2017 sobre las cuentas de Ventas y Costo de Venta de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C	

- Figura 10. Comparación sobre rentabilidad del activo – ROA por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambaico SAC. 109
- Figura 11. Comparación sobre rentabilidad del patrimonio – ROE por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambaico SAC
- Figura 12. Comparación sobre margen neto sobre ventas por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambaico SAC. 110
- Figura 13. Diagnósticos cuantitativos. Creación propia.
- Figura 14. Diagnósticos cualitativos. Creación propia
- Figura 15. Alternativas de solución. Creación propia.
- Figura 16. Categoría solución. Creación propia. 111
- Figura 17. Procesos de Políticas de crédito.
- Figura 18. Procedimiento para mejorar la cobranzas y la gestión de datos clientes
- Figura 19. Aumentar o incrementar la liquidez en la empresa 115

## Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Categorías emergentes y definiciones básicas.	90
Cuadro 2. Actividades del objetivo 1 de la propuesta Implantación de políticas y normas en el otorgamiento de créditos.	112
Cuadro 3. Actividades del objetivo 2 de la propuesta Mejoras en los procedimientos de cobranzas y en la gestión de datos de los clientes.	121
Cuadro 4. Actividades del objetivo 3 de la propuesta Implementación de mecanismos y procesos de control en los ingresos y gastos de la empresa.	128

## Resumen

La presente investigación presenta la necesidad de aplicar políticas de créditos para disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC, teniendo en cuenta la importancia que tiene aplicar un plan de políticas y normas en todo tipo de negocio, es por esta situación que se tomó la decisión de aplicar políticas de crédito, así como también establecer procedimientos, procesos, estrategias y métodos que permite un adecuado desarrollo en el momento que se realizar las cobranzas, además para mejorar la efectividad de la empresa Inversiones Tambaico SAC.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el sintagma holístico, donde se aplica la teoría del enfoque mixto, a través del tipo descriptivo, analítico y proyectiva, todo ello a través de un diseño transversal, de tipo no experimental. La muestra en la investigación será considerada el 100% de la población ya que el personal de la empresa es reducido, para recolectar los datos se realizó a través de encuestas y entrevistas.

Al tener un alto índice de morosidad en las cuentas por cobrar, más que en un año anterior, esto afectando la liquidez de la empresa se planeó desarrollar una implementación de políticas y normas en el otorgamiento de crédito.

Asimismo, se desarrollará a través de procedimientos, procesos, estrategias, mecanismo y métodos para aumentar los cobros y reducir los clientes morosos y deudores, beneficiando a la empresa a generar mayor liquidez para poder cubrir con todas sus obligaciones a un corto plazo, estas operaciones serán capacitados a cada trabajador para que pueda hacer un mejor control en sus funciones en base a la políticas y normas que se aplicarán. Para que al final de cada periodo la empresa obtenga una mayor rentabilidad.

*Palabras claves:* Liquidez, rentabilidad, cuentas por cobrar, morosidad, cobranzas

## Abstract

This research presents the need to implement policies and rules in the granting of credits to reduce delinquency in the accounts receivable of the company Inversiones Tambaico SAC, taking into account the importance of applying a policy plan and standards in all types of business, it is because of this situation that the decision was made to implement policies and rules in the granting of credit, as well as to establish procedures, processes, strategies and methods that allow an adequate development at the time of collection, in addition to improving the effectiveness of the company Inversiones Tambaico SAC.

For the development of the research, the holistic syntagma was used, where the mixed approach theory is applied, through the descriptive, analytical and projective type, all through a transverse design, of a non-experimental type. The sample in the research will be considered 100% of the population since the personnel of the company is small; to collect the data was made through surveys and interviews.

Having a high rate of delinquency in accounts receivable, more than in a previous year, this affecting the liquidity of the company was planned to develop an implementation of policies and rules in the granting of credit.

It will also be developed through procedures, processes, strategies, mechanisms and methods to increase collections and reduce delinquent customers and debtors, benefiting the company to generate more liquidity to cover all its obligations in the short term, these operations will be trained to each worker so that he can do a better control in his functions based on the policies and norms that will be applied. So that at the end of each period the company obtains greater profitability.

*Key words:* liquidity, cost effectiveness, accounts receivable, delinquency, collections.

## Introducción

En toda empresa existe la dificultad en sus cobranzas, esto debido a no tener un proceso de políticas o normas a sus clientes. El presente trabajo de investigación se desarrolla en base a la aplicación de créditos para disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar y así poder incrementar la liquidez en la empresa Inversiones Tambaico S.A.C. El objetivo general es proponer un plan de mejoras en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C, de esa forma le entidad podrá mejorar su ciclo financiero, mejorando a través de políticas, normas, procesos, estrategias y mecanismos de control para un mejor crecimiento de la organización.

En la investigación se desarrollaron análisis de categorías, cuentas por cobrar y liquidez. En la categoría de cuentas por cobrar se tomó como definición del autor Sundem (2000) quien indica lo importante que es la aplicación de procedimiento en las cuentas por cobrar, uno de ellos es el uso de la antigüedad de saldos para determinar los antiguos clientes deudores, verificar si cuentan con saldo pendiente por pagar, asimismo indica que las cuentas por cobrar se registran todos los aumentos, así como las disminuciones de productos de la venta. Con respecto a la categoría liquidez se tomó como base al autor García y Jorda (2004) quienes indican que la liquidez es primordial para las empresas ya que lo necesitan para cubrir sus obligaciones, además a través de ratios financieros se puede hacer un cálculo de cuánta liquidez tiene una entidad, al tener solvencia pagará puntualmente frente a los compromisos de pago a corto plazo. Por lo tanto, se presentará el análisis de los estados de situación financiera y estado de resultados en los puntos más resaltantes para la investigación.

Al detectar un alto índice de morosidad en las cuentas por cobrar y la falta de liquidez en la empresa, la investigación se enfoca en la importancia que tiene al aplicar políticas de

crédito al momento de realizar una venta. Así como de no contar con liquidez perjudica la economía de la entidad y en las tomas de decisiones.

Por último, el problema de la empresa será resuelta a través de la aplicación de políticas de créditos, donde incluye niveles de crédito, así como opciones de pago para que el cliente tenga facilidad de adquirir el producto, además se realizara un proceso de segmentación de clientes, es decir la comparación de clientes deudores y clientes que pagan puntual o al contado. Constantemente se revisará las direcciones de los clientes. Se aplicará procedimientos de cobranzas como un seguimiento constante a través de llamadas telefónicas, correos, notificaciones y visitas al cliente. A la vez al no cumplir con las fechas de pago se aplicará una sanción que consiste en intereses y mora al pagar fuera de fecha. Estos intereses y mora serán considerados como un ingreso excepcional a la empresa. Para que todo funcione correctamente se capacitara a cada trabajador indicándoles cuales son las políticas y normas que debe aplicar al cliente al momento de una venta, al finalizar la venta el cliente deberá de firma un compromiso de pago bajo las clausulas mencionadas en el documento.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Identificación del problema ideal**

Actualmente las entidades van en busca de herramientas que les permitan ser mejores en cada actividad que desarrollen, esto se debe a que desean participar con mayor porcentaje en los nichos de mercado, además por los continuos cambios que existen en la actualidad, obligándolas a adecuarse generando medidas que posibilitan que el negocio se mantenga en corriente, teniendo en cuenta que la prioridad de todo empresario es brindar la satisfacción de las exigencias de la cartera de clientes y así poder producir altos niveles de rendimiento.

El predecesor zoco de cotización del cosmos es Estados Unidos de América en el cual abonan sociedades conocidas mundialmente, cuentan con un volumen de negociación alto. Una de las empresas más innovadoras de los Estados Unidos fue Enron Corporación donde fue conocida durante cinco años como la mejor. No obstante, la reputación de la empresa comenzó a decaer debido a que se descubrió un fraude a accionistas y empleados, lo que ocasiono su pérdida total.

Muchas de las empresas con la finalidad de tener mayor participación en los nichos de mercado a veces exceden su confianza en la asignación de créditos, dando lugar al incremento de sus cuentas por cobrar, esta situación es un indicativo para que las empresas desarrollen sistemas de control en el activo exigible y no caer en situaciones de iliquidez.

En Latinoamericana en el 2016 ha sido intensivo en aumentos de morosidad en todas las economías. En Chile el primer semestre incremento el 19%, el 8.8 % en términos anuales. Uno de los países con mayor índice de morosidad fue en Brasil con 5.60%. En Argentina aumenta un 13.1% al ajustar por inflación en el periodo interanual. En Colombia con un 33.8%

interanual en la morosidad consumo y por ultimo México donde los Sofipo aumentaron de 8.9% a 10.9% en forma interanual. Este es el entorno con aumentos explosivos en morosidad.

El Perú no podía estar ausente de esta situación de morosidad donde se registra una morosidad bancaria de 2.46% en el año 2014, donde se observa que es menor que la media de latinoamericana, que fue de 3%. Sin embargo, la cobranza efectiva va en aumento. La transacción del poyo está en traspasar sus vades para adquirir más solvencia; para lograr sus objetivos los sectores de cobranza poseen equipamiento para permitir oprimir al asiduo deudor, según la ANECOP (2015).

Asimismo, las empresas que representan un mayor índice de morosidad son las medianas y pequeñas empresas, donde alcanzaron en noviembre del 2016 un índice de morosidad del 6.92% y 9% respectivamente según ASBANC (2016).

La mayoría de los clientes de la empresa Inversiones Tambaico SAC son empresas del Estado, donde tienen un alto índice de morosidad, fruto a la falta de una evaluación adecuada de los presupuestos que maneja cada entidad del estado. El retraso de los clientes conlleva a que la mayoría de ellos no cuentan con la suficiente liquidez para el pago a sus proveedores. Además, lo más importante para las empresas es el pago a los trabajadores, ya que sin ellos no habría movimiento o producción en el negocio. Es por ello que la empresa debe contar con políticas de cobranzas óptimas, así como políticas de control interno que permitan la efectividad de las cobranzas y generen una disponibilidad de liquidez para el pago a sus proveedores, a servicios brindados por terceros y el pago a sus trabajadores. Al contar con liquidez le ayudará a sustentar todos sus pagos a corto plazo.

### **1.1.2 Formulación del problema**

Los clientes de Inversiones Tambranco SAC son medianas empresas; pero también se considera como uno de sus principales clientes a las entidades del Estado que, a pesar de manejarse presupuestalmente, representan un alto índice de morosidad, debido a la ineficiencia con que realizan su gestión, esto se observa en los estados financieros, principalmente en el estado de situación financiera, en las Cuentas por Cobrar motivo por el cual se realiza la siguiente formulación del problema:

¿Cómo se puede mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C., Lima 2018?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Proponer un plan de mejoras en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C. Lima 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C., Lima 2018.

Categorizar las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C., Lima 2018.

Diseñar propuestas para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C., Lima 2018, a través de la disminución del índice de morosidad de los clientes.

Validar una efectiva opinión de expertos en el tema para ser aplicado en la empresa. Evidenciar la viabilidad de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa

comercial Inversiones Tambraico S.A.C. Mediante flujo-gramas, datos estadísticos y proporciones.

### **1.3 Justificación**

Las cuentas por cobrar son herramientas útiles e importantes que ayudarán a disminuir la morosidad en la empresa comercial Inversiones Tambraico S.A.C. Que como consecuencia permitirán incrementar la liquidez en dicha empresa, para lo cual se pretende reducir el tiempo de créditos otorgados a los clientes.

La presente investigación ayudará a mejorar el ciclo financiero de la empresa, donde deberá estar relacionado con el tiempo de servicios prestados por terceros, el tiempo de las cuentas por cobrar, así mismo reducir el índice de morosidad, por ende, que contribuya a la liquidez de la empresa para lograr nuevos proyectos; y estar reflejados en los estados financieros.

#### **1.3.1 Justificación metodológica**

El tipo de averiguación a utilizar es holístico, donde permite organizar y reglamentar el reportaje y entendimiento con la metodología de investigación. Además, nos brinda una perspectiva holgado de un dictamen que llega a una propuesta para enriquecer y dar dilemas de resultados a una existencia, en esta situación se evaluará la liquidez y cuentas por cobrar del negocio comercial Inversiones Tambraico S.A.C. El desarrollo de la propuesta responde a la importancia e interés profesional por tratar de conocer como la falta de cobros perjudica en la liquidez de la entidad.

El trabajo a presentar será cualitativo – cuantitativo, la empresa deberá contar con una política de cobranzas para así poder disminuir la morosidad y poder tener mayor liquidez para solventar sus gastos posteriores. Para alcanzar los objetivos de la indagación, se acude al uso

de técnicas de obtención de información como entrevistas y encuestas para verificar el funcionamiento de la empresa.

Por lo tanto, se evaluará la capacidad que tiene cada personal en el desarrollo de sus funciones, las cuales debe realizar de forma correcta en lucro de la empresa así poder disminuir los altos índices de morosidad, lo que redundará favorablemente en el incremento de la liquidez de la misma.

### **1.3.2 Justificación práctica**

El trabajo de investigación se desarrolla tanto en aspectos teóricos como prácticos. Nos referimos a teóricos porque se conceptualizarán las categorías y subcategorías, y es práctico porque se desarrollarán actividades para la recolección de datos utilizando instrumentos cualitativos como entrevistas, encuestas y cuantitativos como las cuentas contables, las mismas que estarán validadas por tres expertos.

Este estudio de averiguación posibilitará discernir con exigencia las cuestiones financieras que se exponen en la entidad, donde se generan mayor morosidad en las cuentas por cobrar y liquidez, asimismo permitirá revisar los costos o gastos innecesarios. El mayor problema que podría suceder sería el descenso en la petición de los clientes y reducción en la rentabilidad de la sociedad. Si la empresa posee una buena liquidez, la consecución de sus objetivos será más fácil, obteniendo una rentabilidad positiva para la empresa, a través del aumento de sus ingresos y el uso adecuado de sus gastos.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Sustento teórico**

### **Teoría de la contabilidad y el control**

Empresas fueron creadas para cumplir objetivos, sus metas y satisfacer necesidades de los clientes de la entidad. Satisfacer los objetivos de los dueños y todo aquello que conforma la organización como el grupo de personas de las cuales se satisface las necesidades de acuerdo al giro del negocio, para entender mejor esta teoría contamos con las tres ideas principales de Sunder (1997):

En primer lugar, el total de institución es un conjunto de convenios entre entes o grupo de personas, en segundo lugar, el abastecimiento de aviso compartido ampara a diseñar y aplicar estos pactos. Dicho de otra manera, el control en la estructura es un recuento uniforme o una estabilización entre las sugerencias de sus componentes. (p. 3)

Según lo manifiesta el autor, en toda empresa existirán dos o más partes que intervienen, ya sea aquellas personas individuales o conjunto de individuos en la evolución de comercialización o prestación de servicio de la empresa. Por ello en ambos casos, en ambas partes deberán compartir información de los acuerdos y contratos que realicen.

### **Teoría de las relaciones humanas**

En toda empresa existe diferencias de todo tipo, en ocasiones generando el retraso de los avances del trabajo. Por ello es primordial contar con un ambiente en donde cada ser es estimulado a manifestar de forma autónomo y fuerte ante todos sus compañeros de trabajo, para entender mejor la teoría contamos con la información de Idalberto. (2012)

Las acciones y actitudes prosperas al fragmentar de los toques entre personas y conjunto son conocidas como relaciones humanas. El entendimiento de las

correlaciones humanas concede al dirigente conseguir beneficios de sus subordinados y la obra de un ambiente en donde cada ser es incitada a reflejar de manera autónoma y benéfica. (p. 92)

La teoría mencionada será aplicada a los trabajadores de la empresa. Conocer cómo debería ser una atmósfera placentera, en donde cada trabajador es libre de expresarse. Opinando en casos de algún problema dentro de ella o algún cambio para mejorar la empresa.

### **Teoría de la relatividad económica**

El principal objetivo de la empresa es contar con solvencia para ser capaz de atender diferentes necesidades a corto y mediano tiempo. Esta liquidez se obtendrá al momento de llevar un control de los créditos brindados a los clientes. Asumiendo un compromiso en donde la empresa entrega un bien o servicio a cambio que el cliente entregue un bien económico, para entender mejor la teoría contamos con la información de Carlos (2006).

Es el trueque interpersonal de riquezas económicas asistidas por fondos económicos posteriores. Es de elemental significación destacar que la financiación abre el camino a un convenio futuro, donde será totalmente afinado o ejecutado cuando la persona que asume el compromiso de entregar el bien económico actual al vencimiento de la obligación un reciente innovador económico, será inversa de la acción al inicio del crédito. (p. 113)

Esta teoría económica se aplicará en la tesis para que la empresa conozca cómo se hace uso eficiente del crédito. Asimismo, mejorar e incorporar un análisis y control del crédito brindando a todos los clientes, para así evitar morosidad en el cobro de las ventas al crédito y/o servicios brindados a los diferentes clientes. Manteniendo siempre la mejor calidad y servicio brindado.

### **Teoría contractual de la empresa**

En toda entidad para poder llevar un control de todo el servicio brindado o bien entregado, debe tener una contabilidad y un control en la organización para poder llevar a cabo todas sus funciones. Asimismo, en la empresa se realizará si es necesario contratos para iniciar la entrega del bien o del servicio.

Por lo tanto, la inspección en la organización será un balanceo continuo o una estabilización entre los intereses de la empresa, para entender mejor esta teoría tenemos la información de Shyam. (1997)

Para un mejor entendimiento con respecto a la contabilidad y el control en las estructuras, es imprescindible poseer tres conocimientos primordiales. Primera, toda la estructura son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el abastecimiento de reportaje usual entre las partes contratantes ampara al boceto y realización de estos acuerdos. Finalmente, el control en las estructuras es un balanceo permanente entre los intereses de sus integrantes. Debe diferenciar del control de las estructuras, lo cual propone manejo o aprovechamiento de algunos de los integrantes de la organización por terceros. (p. 23)

La teoría contractual de la empresa será aplicada para que la entidad en un futuro directivo pueda desarrollar su análisis y capacidad de diagnóstico con la finalidad de que permitan detectar situaciones de gran impacto en el futuro. Para así poder evitar algún tipo de falla del procedimiento, ya que lo importante para toda empresa es sobresalir ante todo el mercado de negocio y no llegar en un futuro al fracaso. Ante todo, tipo de problema se

necesita conocer las causas y consecuencias, atendiendo así y buscar o dar una solución que no perjudique la empresa.

### **Teoría del costo de transacciones**

Para la supervivencia de algunas empresas se relaciona con el costo de transacción, entre ellas tenemos: el precio de búsqueda de la manufactura, costo por distinguir el valor, costo por pactar los convenios donde será utilizado para dirigir todos los acuerdos. Existiría un mal momento si la teoría entrara en negación, afectando así el entorno de la organización.

Por lo tanto, para una estructura es relevante que dentro de la empresa tramita más razonable sus apelaciones y/o cabida, para un mejor entendimiento contamos con el siguiente informe de Luis. (2009)

El tramite empresarial acarrea unos valores que no son recluso por la cantidad, tales como: el valor de búsqueda de la manufactura, el importe por distinguir el precio sobresaliente, el valor por comerciar los acuerdos para las transacciones, y el de avalar que lo estipulado se realice. Son llamados popularmente costos de transacción, según Williamson.

La esencia de las transacciones tiene tres atributos: a) la cualidad de los activos, b) la repetición de la transacción y c) la indecisión de la transacción. (p. 21)

La teoría del costo de transacción, son costos que permiten utilizar en el mercado para efectuar diferentes tipos de intercambio comercial o de servicios en la empresa; en el presente trabajo de investigación se aplicará para conocer el nivel de costos de transacción, determinando si facilitará o dificultará la externalización de actividades de las empresas. La teoría del costo de transacción se aplica de igual manera en la estructura de la producción en

las diferentes industrias, donde se tendrá mayor concentración en la actividad o distribución de las mismas entre las empresas proveedoras, las distribuidoras y los clientes.

## **2.2 Antecedentes**

### **Internacionales**

Según Goyo y Oliveros (2014) en su investigación *Lineamientos de Control en las Cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.* realizada en la Universidad de Carabobo, Venezuela, cuyo objetivo principal fue proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A. La presente investigación se encuentra basado del tipo descriptivo, el proyecto tiene una investigación de tipo documental, con respecto al diseño está basado en el diseño no experimental Por consiguiente, se llega a la conclusión que, de acuerdo a la investigación desarrollada, la empresa Dimo C.A. muestra una flojedad en las técnicas y lineamientos que deberían consumir para los trámites de créditos y/o cobranzas, impidiendo calibrar con precisión los documentos de clientes que se otorgan créditos. Asimismo, no se lleva una correcta gestión en las cobranzas e ingresos de la empresa.

Según los trabajadores la mayoría de los errores y deficiencias es por la gestión del dueño, quien permite los créditos carentes de cumplimiento con los lineamientos pactados por la compañía. Por lo tanto, la entidad debe aportar a que las economías sean más progresivas y eficaz. La finalidad de los lineamientos de control se basa en una correcta organización para tener una gestión eficiente y así cumplir con los objetivos.

Avelino (2017) en su investigación *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia Ltda.* realizada en la Universidad de Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, la investigación es de tipo descriptivo ya que describe los hechos que suceden en el área de créditos, tiene un enfoque cualitativo. Cuyo objetivo fue

tasar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cia. Ltda. Se llegó a la conclusión de que al realizar una revisión profunda con respecto a las cobranzas de la entidad Adecar Cia Ltda. Se demostró una inadecuada administración en las cobranzas, por ello produce una colisión en la solvencia del negocio.

Para un mejor análisis se aplicó los ratios financieros donde se contempla que la entidad cuenta con un racionio corriente para el periodo, por ello adquiere suficiente liquidez para respaldar las obligaciones que pueda tener con sus proveedores, trabajadores, entidades financieras, prestamos, etc. Todo ello se realizará aplicando políticas de la empresa.

Se observó que unos de los problemas son por la carencia de compromiso entre las secciones de enajenación y recaudación, ya que no intercambian información con respecto a sus clientes. Es por ello que la empresa considerara implementar estrategias y políticas para poder recuperar la cartera. De igual forma se recomienda confeccionar un proyecto de funciones para el área de créditos y cobranzas, realizando cronogramas de trabajo para el cobro de clientes.

Durán (2015) en su investigación *El Control Interno en la Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez* realizada en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador, cuyo imparcial es establecer un Control Interno de las cuentas por Cobrar que acceda a adaptarse en el proceso económico contable de esta estructura para lograr resultados confiables en la muestra de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., del cantón Camilo Ponce Enríquez. La metodología es de enfoque cualitativo y cuantitativo a través de un nivel exploratorio y descriptivo. Se llegó a la conclusión de que de acuerdo a la

investigación desarrollada a la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez se determinó que no posee un control interno de las cuentas por cobrar, esto le permitiría obtener rendimientos de su equilibrio solvente. También se observa que no cuenta con políticas contables en el área de crédito, donde debería de aplicarse para una mejor organización.

Utilizan programas auxiliares como el control de cartera, sin embargo, cuentan con un sistema de gestión administrativo, pero no brindan garantías en sus resultados. Dentro de la compañía no existe un departamento de inspección de cuentas por cobrar.

Por lo tanto, se recomienda a la empresa crear y ejecutar un manual de operaciones relacionado con el plan de las cuentas por cobrar. Se deberá capacitar a todos los trabajadores de la empresa para un mejor desarrollo de sus funciones.

Se deberá otorgar a los clientes un límite de créditos teniendo en cuenta periodos, todo ello siendo desarrollados bajo la supervisión del profesional. Priorizando implementar un sistema contable general.

Según Dicuru, Linares y Villegas (2015) en su investigación *Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflores, C.A.* realizada en la Universidad Carabobo, Venezuela, cuyo objetivo fue proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflores, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de crédito y cobranza. La investigación es de carácter proyectivo, en un nivel descriptivo basado a través de técnicas como cuestionarios. Se llegó a la conclusión de que al finalizar la investigación se evidenció que no disponen de bases adecuadas para tener una inspección de las cuentas por

cobrar, no existe una comunicación con respecto a las desviaciones en las políticas. No se otorga información ni reportes a los administradores o directivos del negocio para una pertinente decisión con respecto a la existencia de algunos clientes morosos. Sus evaluaciones no son frecuentes perjudicando al área correspondiente.

No constituyen políticas para ser empleadas en las cobranzas, no están separados los cargos. Existe una carencia de inspección y tasación además no tiene un método de información donde se pueda extraer informes de las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, la entidad optara por contar con un sistema apto para poder contar con reportes diarios donde podrá identificar y llevar un control de todos los clientes que se otorga créditos y revisar aquellos que no cumplen con el pago en el plazo de vencimiento del crédito, para ello también se implementara una guía de funciones en la sección de cuentas por cobrar. De igual forma de evaluar constantemente el desarrollo del área de cuentas por cobrar con el propósito de detectar algún error, omisiones y desviaciones para poder aplicar medidas correctivas.

Según González y Vera (2013) en su investigación *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011* realizada en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela, cuyo objetivo fue tasar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la entidad Hierros San Félix, S.A., periodo 2011. La presente investigación se basa en una metodología de campo donde los datos se extraerán directamente en la realidad es de un nivel descriptivo. Se obtuvo como conclusión en la investigación a la empresa Hierros San Félix C.A. donde se diagnostica que no cuentan con manuales de procedimientos, esto

provoca el desequilibrio en las funciones de los departamentos de créditos y cobranzas, no permitiéndoles llegar a cumplir sus objetivos y metas trazados en cada mes.

Se ha encontrado que existen facturas que no son cobradas a tiempo a pesar que el plazo de crédito ya haya culminado por ende genera saldos pendientes. No existe insistencia en el cobro de algunos clientes que no cumplen con el pago de la venta otorgada, de igual forma por parte de los trabajadores no existe presión para los clientes morosos.

En algunos casos se ha observado que existen límites de crédito con plazos mayores a lo establecido en estadísticas de crédito de la empresa. Asimismo, existe una carencia de dialogo entre los compartimientos de venta y cobranzas. Ante esta situación la compañía no cuenta con solvencia para sus cuentas incobrables. Es por ello que se recomienda implementar un mejor plan de normas y desarrollos administrativos, así como también contables de forma escrita donde reflejara todos los puntos que se debe mejorar para ejecutar las actividades en el departamento de cobranza. Además, se separa los cargos en el compartimiento de créditos y cobranzas, donde una sola persona este cargo de la facturación y la cobranza, y seguir continuamente a cada cliente. Si los clientes no cumplen con el plazo de crédito otorgado se debe incurrir a cobrar intereses moratorios. De igual forma se debe considerar métodos para detectar las cuentas de cobros dudosos.

### **Nacionales**

Según Vásquez y Vega (2016) en su investigación *Gestión de Cuentas por cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016* realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Consermet

S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. La investigación se encuentra bajo una metodología descriptiva, a través de técnicas de observación y análisis documental. Se concluyó que después de haber averiguado y analizado el testimonio de la empresa Consermet S.A.C nos permite ver con claridad que las cuentas por cobrar generan la disminución de la liquidez.

Las ventas al crédito no son cobradas en los plazos otorgados, y no se cumple con la política de crédito de 50 % de anticipado para poder iniciar el servicio. Dado este hecho la entidad no contara con solvencia para enfrentar sus obligaciones a corto plazo. Todo está en base a las políticas de crédito ya que al no cumplirlas ya que al no hacer un método de análisis esto afecta a la empresa, ya que no tendría solvencia para sus obligaciones.

Por lo tanto, es primordial aplicar las políticas de crédito a todos los clientes sin excepción, así como un seguimiento y estudio riguroso hacia los clientes al momento de contratar el servicio. Por ende, la empresa garantizara el cobro de sus facturas plazo corto.

Deberá de capacitar a sus trabajadores y segregar funciones a cada uno de ellos con la finalidad de que cumplan sus actividades día a día de acuerdo a sus capacidades.

Se deberá presentar a la gerencia una información financiera cada tres meses para así poder conocer el impacto de liquidez en las cuentas por cobrar.

Según Perez y Ramos (2016) en su investigación *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC., en Trujillo, en el año 2016* realizada en la Universidad Privada del Norte, Perú, cuyo objetivo fue analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC. Fue desarrollada bajo un tipo de diseño de investigación experimental, a través de métodos como entrevista encuesta y análisis

documental. Se concluyó que al analizar la empresa Bagservis SAC se determinó que no conservan un control interno de las cuentas por cobrar, los trabajadores no están siendo capacitados para poder realizar sus funciones de forma correcta. Al momento de otorgar un crédito a un cliente no se está realizando una evaluación crediticia. Un dato importante es cobrar intereses por el retraso en el pago a los clientes, así poder tener ingresos adicionales.

De igual forma no cuentan con procedimientos y políticas de cobranza afectando en cumplir los objetivos. Es por ello que se instauró e implanto un programa de control interno de las cuentas por cobrar, después de hacer uso del sistema se logró mejorar las actividades, procedimientos y dimensiones. Asimismo, ayudo de manera práctica y conveniente un excelente funcionamiento para el control de las cuentas por cobrar. La empresa Bagservis deberá de igual forma llevar un control oportuno al vencimiento de las cuentas por cobrar. Tratar de negociar con el cliente para evitar un aumento de morosidad. Es de gran importancia conocer a sus clientes antes de otorgarles un crédito, a través de centrales de riesgo.

Según Suarez y Becerra (2017) en su investigación *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015* realizada en la Universidad Señor de Sipan, Perú, cuyo objetivo fue determinar el efecto de las estrategias de cobranza de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015. La investigación ha sido desarrollada a través de una metodología de tipo no experimental, de tipo mixto, cualitativo y cuantitativo, bajo un diseño descriptiva aplicada. Se concluyó que de acuerdo a lo analizado el control de cuentas por cobrar solo se cumple el 28% es decir que de 32 actividades solo se ejecutan 9, esto es antes y después del crédito, generando un alto índice de morosidad.

En los últimos años los índices de liquidez en algunos casos se han reducido, por ello no es posible cumplir con los objetivos y metas de la entidad. Existe una falta de seguimiento a las áreas encargadas para que cumplan con las funciones que les corresponden. Es importante efectuar mayor presión y compromiso en el control de las cuentas por cobrar. Se deberá realizar un seguimiento a los clientes unos días antes de sus vencimientos de pago, además aplicar una mora por no pagar en el tiempo establecido por la empresa. Es recomendable conocer quiénes son nuestros clientes si son considerados morosos u otro tipo de información.

Según Gonzáles y Sanabria (2016) en su investigación *Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, periodo 2010-2015* realizada en la Universidad Peruana Unión, Perú, cuyo objetivo fue determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una Universidad particular, Lima 2010-2015. La presente investigación tiene una metodología de tipo cuantitativo a través de un alcance descriptivo explicativo, se basa en un diseño no experimental. Al finalizar se concluyó que la investigación sobre cuentas por cobrar tiene una consecuencia negativa sobre la solvencia en una universidad particular. Es decir, cada uno de los trámites de crédito, métodos de cobranzas, los ratios de actividad y morosidad impactan en la solvencia, siendo estos reflejados en los ratios de liquidez, razón acida, efectivo y capital de trabajo sobre el activo total. Las cuentas por cobrar se originan al comienzo de las matriculas, por el retraso en cancelar las obligaciones financieras de algunos estudiantes. Por lo *tanto*, es imprescindible implementar políticas de cobranzas y de crédito donde respalda la recuperación de las cuentas por cobrar en un periodo corto.

Según Cutipa (2016) en su investigación *Incidencia de la Morosidad en la Cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014- 2015* realizada en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno- Perú, cuyo objetivo fue determinar de qué manera influye la morosidad en la rentabilidad y liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A. en los años 2014-2015. La investigación tiene una metodología de tipo descriptivo, basados en técnicas de análisis experimental. Se concluyó que la empresa Electro SAA en el año 2014 tiene afectación de solvencia en un 16.56% y en el año 2015 tiene una afectación de 17.02%, sin embargo, esto no afecta en la solvencia de la compañía, ya que puede formalizar con sus obligaciones. Al visualizar que cuenta con cobranzas dudosas, estas no afectarían en la rentabilidad de la empresa ya que el castigo es mínimo. Se ha observado que existe un incremento de morosidad en los años de 2014 y 2015, por ello se realizará y/o planteará políticas de cobranza, contingencias, riesgos conocidos con convenios centrales. Asimismo, emitir notificaciones de cobranza de acuerdo a las leyes para recuperar y tener como ingreso la deuda en un menor tiempo.

Tendrá que ser un plan hecho únicamente para la empresa Electro Puno S.A.A.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **Las cuentas por cobrar**

Toda cuenta por cobrar se deberá reconocer después que dicha cuenta este cancelada. Para ello se utilizará un método de porcentajes de cuentas por cobrar. Este método realiza una composición de las cuentas por cobrar de final de año y se junta con las antiguas deudas. Uniendo el historial del cliente.

Según Sundem (2000).

Una mejora del procedimiento de cuentas por cobrar es el uso de la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar. Este procedimiento prevalece la composición de las cuentas por cobrar de forma anual y se funda en la antigüedad del adeudo. Integra inmediatamente el currículum de pagos del cliente. (p.186)

Las cuentas por cobrar deberán estar bien contabilizadas y reconocidas. Para ello con este método de cobranzas ayudara a que no transcurra tanto tiempo para evitar perder esta venta.

Las cuentas por cobrar son retribuciones en beneficio de la empresa que con el tiempo se convertirán en inversión. Es indispensable que la entidad cuente con mayores ingresos para poder invertir en enriquecer las operaciones o funciones de la entidad. Asimismo, en crecer en cuanto a calidad del bien servicio brindado.

Según Araiza (2005):

Es un activo que un plazo corto se transformara en efectivo o financiación. El administrador lo considera como un requerimiento económico propio de un negocio que en un futuro cercano producirá rentabilidad. Asimismo, legalmente representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, préstamos otorgados o cualquier otro bien o servicio brindado. (p. 130)

Se tendrá en cuenta que todas las cuentas por cobrar se convertirán en efectivo aportando liquidez para cubrir las obligaciones. Estas obligaciones pueden disminuir si se cuenta con mayor ingreso, y para ello es tener un control de todos los clientes deudores o morosos para insistir en el cobro, en su pronto compromiso de acuerdo al contrato de venta o servicio.

En muchas empresas se considera el activo más importante ya que aporta mucho para la liquidez de las empresas. Dentro del activo tenemos el efectivo, las cuentas por cobrar, son ellas que generan ingresos para la entidad. Por consiguiente, es importante tener un control de las cuentas por cobrar para que exista morosidad en los clientes ya sean nuevos o antiguos.

Según Fernández y Petit (2009):

Las cuentas por cobrar son consideradas por muchas organizaciones como uno de los activos financieros de mayor trascendencia, en gran parte las cobranzas; ya que representan activos líquidos aptos para convertirse en efectivo en un periodo determinado. (p. 89)

La empresa deberá tener como políticas que el plazo de cobranza será de 30 y 60 días, para así tener una mejor rotación de liquidez y no recurrir a préstamos. Ya que los préstamos afectarían en la liquidez de la empresa. Porque es un pasivo que se tiene que pagar en el transcurso de largo plazo.

Si las cobranzas no son recuperables las empresas pueden sufrir grandes pérdidas, siendo necesario adquirir préstamos bancarios con intereses altos.

Según Carrera (2017):

Al no lograr recuperar las cuentas por cobrar generaría un riesgo para la compañía, ya que cuentan con dicha recaudación para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Al conseguir recuperar el ingreso pendiente en menos tiempo posible puede llegar a desfinanciar a la entidad, por ende, se efectúa un préstamo de una entidad financiera. (p. 145)

El mayor riesgo que toda empresa podría presentar es en no poder recuperar las cuentas por cobrar, es decir si no genera ingreso la empresa no podrá solventar sus pagos a largo y corto plazo.

En las empresas existe un área que se encarga de realizar las cobranzas de todos los clientes, aquellos donde se les brinda un servicio o la venta de un bien. Sin embargo, estas cobranzas también pueden ser por otro tipo de ingreso como préstamos otorgados a empleadores o anticipados. Todos estos servicios brindados y ventas de bienes deber ser otorgados a través de una política de crédito son considerados plazos a 15, 30 o 60 días, donde se tendrá que llevar un control para el cobro hacia los clientes.

Según Meza (2007):

Las ventas son los importes que adeudan los clientes a la entidad. Existen diferentes formas de generar ingresos hacia la compañía, los que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleadores que da la entidad, entre otros. Las ventas derivadas de las operaciones propias de la empresa son ingresos que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios al crédito. (p.63)

El concepto de cuentas por cobrar ayudará a comprender mejor en cuantos plazos debo otorgar crédito a los clientes, y qué requisitos deben existir para ser considerados aptos para una política de créditos. Asimismo, ayudará a diferenciar en qué consisten cuentas cobrables e incobrables. Y como afectaría esta comparación a la empresa.

## **Liquidez**

Para tener una buena liquidez se debe considerar los equivalentes de efectivo ya que son una buena inversión. Antes de realizar cualquier tipo de inversión es necesario verificar en qué estado se encuentra la empresa para poder tomar la decisión de invertir. Cuando la empresa cuenta con liquidez su propósito es seguir creciendo, ser reconocidos a nivel mundial, así poder generar mayores ingresos donde contara con más liquidez, efectivo para la empresa.

La liquidez de la empresa estará en rotación debido a las cuentas por cobrar. Es necesario contar con una política de cobranzas para evitar morosidad en los clientes, mientras los cobros sean en corto tiempo la empresa contará con ingreso eso beneficiándola, ya que así podrá contar con solvencia y enfrentar sus obligaciones. Las cuentas por cobrar van de la mano con la liquidez. Al no cobrar no hay ingreso. Si no se cuenta con ingreso existe un desequilibrio con respecto al efectivo del negocio. Esto también ocasiona retraso en las operaciones de la compañía.

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

De acuerdo a lo expuesto por García y Jorda (2004) nos informan sobre la liquidez lo siguiente:

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

Cuando la empresa tenga liquidez lo primero que se deberá hacer, es cancelar las obligaciones. Es por ello que este concepto nos auxiliará a identificar si contamos con suficiente liquidez para afrontar las obligaciones presentes y futuras. Los ratios de liquidez mide la amplitud que cuenta las entidades para enfrentar las obligaciones de pago a corto plazo, evitando acumulaciones de deudas pendientes. Asimismo, es considerada una herramienta donde sirve para controlar la tesorería y prever si se cuenta con suficiente dinero para todos los gastos y costos de la entidad.

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

de corto y largo plazo. Al ser una compañía limpia e intachable con respecto a que no tiene deudas, obtendrá mayores oportunidades para el crecimiento de su empresa.

Conforme a Horngren, Harrison y Smith (2003) menciona sobre la liquidez que:

La liquidez calcula con que premura una partida se puede transformar en efectivo. El efectivo es el activo de importante liquidez. Por lo tanto, se puede determinar que los insumos tienen inferior liquidez que las cuentas por cobrar, entretanto el mobiliario y el edificio son incluso menos líquidos. Por consiguiente, las cuentas por cobrar son indeterminadamente liquidas porque la entidad cobrará el dinero en un futuro continuo (p.138).

El concepto de liquidez nos ayudará a un mejor entendimiento en como la empresa puede poseer e incrementar su liquidez para poder cumplir todas sus obligaciones a corto y largo plazo. Asimismo, la compañía sabría en qué casos no debería de malgastar el efectivo. La entidad al contar con liquidez mantendrá un proceso productivo comercial. Además, tiene la posibilidad de financiar el proceso de producción, de comercio, según sea el tipo de giro de negocio de la empresa, manteniendo en movimiento la operación.

En todo negocio la liquidez es uno de sus indicadores financieros de mayor importancia donde permite medir a la entidad en qué situación se encuentra tanto contable como financiera. Todo depende si la empresa tiene suficiente dinero en efectivo para solventar todos sus gastos a corto plazo, esto también evitará que la compañía tenga deuda pagos pendientes por hacer a largo plazo. Impidiendo tal vez en invertir en algún proyecto para el mejoramiento del negocio, pero por falta de liquidez no será posible invertir en ningún plan. Por lo tanto, por la

falta de liquidez puede acarrear enormes dificultades económicas tanto internos como externos.

De acuerdo a Domínguez (2007) señala sobre la liquidez lo siguiente:

El punto en que una entidad consiga hacer frente a sus compromisos es la disposición que obtiene de su solvencia a corto plazo. La solvencia conlleva por ende la capacidad de transformar los activos en efectivo o de priorizar tener suficiente solvencia para cubrir y/o hacer frente a los vencimientos a corto plazo. (p.16)

Este concepto nos apoyará en identificar qué relación tiene la liquidez con la solvencia. Ya que solvencia se refiere a la amplitud que adquiere una entidad para enfrentar sus obligaciones de pago. Nos ayuda a identificar la solvencia final, que consiste en la diferencia del activo y pasivo exigible, esta solvencia nos indicara si la empresa ya está en su destino final, es decir que la empresa ya no cuenta con liquidez por ende deberá de hacer un cierre temporal si no es tan grave la situación o se tendrá que hacer cierre definitivo si la empresa ya no tiene solución, la liquidación de una empresa. Este concepto nos amparara para que la empresa en investigación incremente su liquidez y evitar un posible cierre.

Las diferentes divisiones de solvencia facilitan índices muy valorables para conocer en diferentes situaciones momentos clave y de este modo poder analizar la evolución o desarrollo de la liquidez empresarial. Por ende, nos ayudará a tomar las mejores decisiones para la compañía, así como ayudará a canalizar de forma positiva los medios trazados.

Conforme a Muñoz (2007) indica sobre liquidez lo siguiente:

Para sostener una solvencia empresarial suficiente es imprescindible mantener un control persistente de los planos capitalistas. Esta operación se realizará con ayuda de

los cálculos estadísticos de liquidez, donde podrá determinar las posiciones de efectivo en un momento determinado. (p.50)

Para conocer como culminó su día de operaciones y/o situación de la empresa se podrá utilizar este plano de liquidez según lo menciono. El plano de liquidez nos brinda una exposición momentánea de cómo se encuentra económicamente la entidad, de igual forma la evolución de liquidez. Se podrá reconstruir y observar periodos y/o años anteriores mediante una comparación de ambos periodos. La única desventaja de este plano financiero es que no brinda una exposición momentánea de cómo se encuentra la entidad. Sin embargo, para conocer una su situación actual con una información relevante es el plano estático de liquidez. Y este que no apoyará en la información financiera de la empresa en investigación.

### **Políticas de crédito**

Si la empresa cuenta con políticas de créditos establecidas, se logrará que las cuentas se puedan cobrar con satisfacción de tal forma que se obtenga una mejor liquidez. Asimismo, las empresas podrán contar con mayor ingreso, las políticas de crédito deben estar bajo contratos para que así pueda ser valorizado ante los clientes, siendo así tendrán que realizar el pago en la fecha que le corresponde de lo contrario estaría pagando un interés por la mora o retraso en el pago. Esto se debe llevar un control para que las cuentas cobrar disminuyan y evitar saldos pendientes al final del año.

Según Morales y Alcacer. (2014), las políticas de crédito harán que la inversión en las cuentas por cobrar aumente. (p.78)

Se creará una política de crédito en la empresa para que pueda llevar un control a todos aquellos clientes que se le otorga crédito ya sea de quince, de treinta o de sesenta días. Estos

plazos otorgados deben ser cumplidos por los clientes, de lo contrario será afecto a una mora. Estos intereses le convendrían a la empresa ya que sería como un ingreso excepcional. No obstante, es necesario evitar la acumulación de cobranzas pendientes.

### **Rentabilidad**

Para que la empresa obtenga una buena rentabilidad es necesario que también opte por una buena inversión, ya que estas siempre irán relacionadas para obtener buenos resultados. Asimismo, para poder contar con una rentabilidad alta es necesario tener liquidez, para que la empresa se encuentre apto para seguir con sus operaciones.

Según Pérez y Veiga (2015):

La rentabilidad es el cociente entre el beneficio del periodo y la inversión necesaria para obtenerlo. Ambas variables se vinculan en una relación de causa – efecto; la inversión aporta los recursos para desarrollar la actividad y su gestión generan las ventas que originan el beneficio. (p.288)

Se tendrá que planificar una buena inversión para obtener una buena rentabilidad, como por ejemplo invertir en nuevos diseños, mejores telas, etc., para así vender más productos. A la vez buscar más opciones de crecimiento ante la competencia de mercado. Al ser número uno ante su entorno la empresa tendrá más ingresos hará más venta, por ende, tendrá mayor rentabilidad, además debe tener una organización eficiente para poder cumplir todos sus objetivos y metas.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

### **3.1 Sintagma**

Este trabajo de investigación se fundamenta en un sintagma holístico, ya que se realizará una propuesta para mejorar e incrementar la liquidez, y abreviar el retraso en las cuentas por cobrar.

Según Hurtado (2013):

El sondeo holístico posibilita principios de apertura de una metodología más completa y efectiva a las personas que realizan investigaciones en las distintas áreas del conocimiento. Es una proposición que presenta la averiguación como un proceso integral, progresivo, concatenado y estructurado. (p.14)

Este tipo de investigación ayudará a desarrollar proyectos innovadores, propuestas. Es por ello que en el sondeo se realizará una propuesta para disminuir la lentitud en las cuentas por cobrar y en incrementar la solvencia.

### **3.2 Enfoque**

En el presente trabajo se realizará el enfoque mixto porque incluye la recolección de datos y análisis de forma cuantitativa y cualitativa. Por lo tanto, se usará encuestas para la recolección de datos de forma cuantitativo y se aplicará entrevistas de carácter cualitativo.

De acuerdo a Giráldez (2000):

El proceso que recolecta la integración de métodos es el enfoque mixto, es decir este enfoque analiza de forma cuantitativa y cualitativa en un mismo sondeo o investigación. (p.137)

La obtención de información se realizará al personal de la organización utilizando técnicas relacionadas al tema planteado, de manera cuantitativa se realizarán las encuestas y de forma cualitativa mediante entrevistas donde serán aplicadas a la gestión, gerencia y operaciones.

### **3.3 Tipo, nivel y método**

#### **Tipo**

Es considerada como tipo de investigación descriptiva, proyectiva, explicativa y exploratoria, son métodos que ayudaran a identificar y entender mejor el proyecto de investigación.

Conforme a Hurtado (2000) señala lo siguiente:

El tipo refiere el grado de profundidad y clase de resultado al concluir en la investigación (Hurtado, 2000, p.110).

La presente tesis será elaborada de tipo descriptivo, ya que se describirá el momento actual como se encuentra la empresa, en que situación financiera y contable se encuentra. Analítica ya que se basa de una evaluación de control y finalmente proyectiva porque se realizará un plan de propuestas para disminuir la morosidad e incrementar la liquidez de la empresa.

#### **Nivel**

Para un mejor análisis de la investigación el proyecto se realizará a través de un nivel comprensivo, en donde la investigación se analizará y se explicará en función de una estructura. Asimismo, se predecirá y va a proponer propuestas para mejorar en su ciclo económico y organizacional de la empresa.

#### **Método**

En el campo de la investigación se realizará o se aplica diferentes métodos para llegar al objetivo entre ellas tenemos: hipotético deductivo y análisis crítico dialectico. Estas operaciones serán realizadas para seguir un proceso de investigación.

De acuerdo a Hurtado (2000) explica lo siguiente:

El método es el modo de incurrir o buscar un objetivo, donde comprende el grupo de pasos o etapas en general que guían la acción a trabajar. (p.110)

En la presente tesis se aplicará el método hipotético deductivo para obtener una compilación descriptiva de los hechos que se han observado, además se generalizara explicaciones y descripciones para ser aplicadas en hechos y circunstancias. Asimismo, se emplearán las posibles hipótesis para ser puestas a prueba real.

### 3.4 Categorías y subcategorías

Categoría I	Categoría II
Cuentas por cobrar	Liquidez
Subcategorías	
Subcategorías	Subcategorías
Políticas de crédito	Rentabilidad
Políticas de cobranzas	Ratios Financieros
Morosidad	Riesgo de Liquidez

Tabla 1

*Matriz de la categoría*

<b>Sub Categoría</b>	<b>Indicadores</b>
Políticas de crédito	El plan estratégico cobranza Segmentación de clientes Facturación Tipos de políticas de crédito

---

Políticas de cobranzas	Procedimiento de cobranza Análisis de antigüedad de saldos Tipos de cobranzas
Morosidad	Morosos fortuitos Morosos intencionales Morosos negligentes Morosos circunstanciales Morosos despreocupados
Rentabilidad	Rentabilidad sobre ventas Ratios de rentabilidad
Ratios Financieros	Ratios de Liquidez Ratios de Gestión Ratios de Solvencia
Riesgo de Liquidez	Riesgo de tesorería Riesgo de financiamiento

---

### 3.5 Población, muestra y unidades informantes

#### **Población:**

Se encuentra todo el personal de la empresa, como la gerente general, el asistente administrativo, el asistente de ventas y el personal de cargos. En total son cuatro personas que trabajan para la empresa.

#### **Muestra:**

Para realizar una correcta averiguación es primordial definir la población que se va a analizar. Asimismo, el procedimiento depende todo del problema que se haya propuesto y analizado según lo observado en la empresa, además se toma en cuenta los objetivos principales que se haya planteado de acuerdo al plan que se quiere llegar a cumplir para el progreso y bienestar de la empresa.

### 3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

## Técnicas

Para llegar a cumplir la propuesta, y realizar un plan es indispensable que en la averiguación se integre una estructura en donde se organizara la averiguación. La técnica dependerá de los objetivos plateados en la investigación.

## Instrumentos

De acuerdo a Hurtado (2000), los instrumentos son indispensables para que el investigador obtenga y extrae información para cumplir sus objetivos de la investigación donde permitirá brindar respuestas a las preguntas es donde el instrumento es ideal para poder resolver estas interrogantes.

En la presente investigación se realizará una recolección de datos por medio de entrevista y encuestas donde se detallará la problemática que presenta la empresa al final se obtendrá una solución para el problema donde será desarrollada, esta solución será a través de una propuesta que se va aplicar en la empresa.

Tabla 2

*Validación de expertos del instrumento cuantitativo ficha de registro documental*

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Edwin Vásquez Mora	Docente	Doctor	Aplicable
2	Bernabe Garnique Cruz	Docente	Magister	Aplicable
3	Raúl Vergara Moncada	Docente	Magister	Aplicable

### **3.7 Procedimiento para recopilar datos**

El desarrollo procede en la descripción de las categorías, estas categorías son cuentas por cobrar y liquidez, después de ello se plantea las preguntas de la entrevista en base a la problemática que surge en la empresa. Asimismo, se evaluará el conocimiento que tiene cada trabajador con respecto a las categorías mencionadas.

Se trabajará en base a los estados financieros de la empresa con comparación de los dos últimos periodos, esto se trabajará a través de una ficha de registro documental, donde también se aplicará un análisis de los ratios financieros más importantes y resaltantes de la problemática. Asimismo, se realizará gráficos en base a los datos presentados, todo ello es en base al diagnóstico cuantitativo.

También se realizará un diagnóstico cualitativo donde consiste en entrevistar a tres trabajadores de la empresa. Luego de tener todas las respuestas de los entrevistados se desarrollará la triangulación de datos que consiste en relacionar las respuestas iguales entre los tres entrevistados, esto es desarrollado de igual forma en base a los indicadores de cada subcategoría. Asimismo, se obtendrá categorías emergentes, es decir palabras relacionadas al tema pero que no se haya considerado anteriormente.

### **3.8 Análisis de datos**

Esta averiguación tendrá un análisis descriptivo de las conclusiones que se plantearán, además la estructuración de las categorías. También se utilizará el método de la triangulación y categorización. La investigación será desarrollándose a través de expertos.

## **CAPÍTULO IV**

### **EMPRESA**

#### **4.1 Descripción de la empresa**

La empresa Inversiones Tambranco S.A.C., se presenta en el mercado bajo el nombre comercial de Inversiones Tambranco S.A.C., donde el giro de negocio consiste en la venta y compra al por mayor no especializado. Se encuentra ubicada en Mza. F Lote. 13 Proviv. San Agustín (Altura paradero Rosaluz) en el distrito de Puente Piedra. Brinda los mejores productos de medicina con una mayor calidad. Asimismo, la entidad se encuentra empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para realizar contrataciones con el Estado Peruano. Cuenta con 2 socios todos con nacionalidad peruana. Personas de suma confianza donde se apoyan en el crecimiento de la empresa.

#### **4.2 Marco legal de la empresa**

La empresa está constituida bajo la normatividad peruana en el año 2009, regulada por la Ley general de Sociedades como una Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en la Superintendencia de Registros Públicos desde el año 2009. Inscrita como Contribuyentes en la Superintendencia de Administración Tributaria bajo la denominación Inversiones Tambranco S.A.C con RUC: 20523372913 regulada por el T.U.O de la Ley del Impuesto a la Renta, Ley de Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo como normas principales tributarias. Inscrita en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, siendo acreditado como pequeña empresa desde el año 2012.

#### **4.3 Actividad económica de la empresa**

La empresa está en el rubro de ventas al por mayor no especializada, asimismo en otras actividades profesionales, científicas y técnicas N.C.P por último actividades de hospitales.

Siendo unos de las mejores empresas comerciales en su giro de negocio ante las demás empresas.

#### 4.4 Información tributaria de la empresa

La empresa se encuentra en el régimen general del impuesto a la renta y régimen MYPE tributario, sus principales obligaciones tributarias son: Impuesto a la renta de tercera categoría, impuesto general a las ventas, retenciones de renta de trabajo, seguro social (Essalud), retenciones por fondo de pensiones y administradoras por fondos de pensiones (AFP).

#### 4.5 Información económica y financiera de la empresa

Tabla 2

*Comparación del año 2016 al 2017 del estado de Situación Financiera de la empresa.*

INVERSIONES TAMBRAICO SAC				
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 - 2017				
(Expresado en Soles )				
ACTIVO	<u>2017</u>	Porcentaje	<u>2016</u>	Porcentaje
	S/.			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
<b>Efectivo y Equivalente de Efectivo</b>	51,414.34	2.47%	65,601.77	3.41%
<b>Cuentas por Cobrar comerciales</b>	678,257.02	32.63%	540,370.30	28.09%
Cuentas por Cobrar a los accionistas	1,506.16	0.07%	1,648.00	0.09%
<b>Mercaderías</b>	208,063.62	10.01%	295,230.83	15.35%
Cuentas Diferidas	100,417.27	4.83%	85,196.54	4.43%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1,039,658.41</b>	<b>50.02%</b>	<b>988,047.44</b>	<b>51.37%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Intangibles	14,145.16	0.68%		
Menos Amortización	-1,414.52	-0.07%		
	12,730.64			
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	1,127,704.19	54.25%	993,034.38	51.63%
Menos Depreciación Acumulada	-101,549.39	-4.89%	-57,593.60	-2.99%

<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,026,154.80</b>	<b>49.98%</b>	<b>935,440.78</b>	<b>48.63%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,078,543.85</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,923,488.22</b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Tributos por Pagar	169,413.95	8.15%	295,901.80	15.38%
Remuneraciones por pagar	2,985.24	0.14%	2,919.95	0.15%
Cuentas por pagar comerciales	589,732.70	28.37%	589,845.20	30.67%
Cuentas por pagar Diversas	198,925.00	9.57%	0.00	
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>961,056.89</b>	<b>46.24%</b>	<b>888,666.95</b>	<b>46.20%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Cuentas por pagar Accionistas	55,805.50	2.68%	108,105.59	5.62%
Obligaciones Financieras	198,114.98	9.53%	202,782.14	10.54%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>253,920.48</b>	<b>12.22%</b>	<b>310,887.73</b>	<b>16.16%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,214,977.37</b>	<b>12.22%</b>	<b>1,199,554.68</b>	<b>16.16%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Social	300,000.00	14.43%	300,000.00	15.60%
Resultados Acumulados	423,933.47	20.40%	232,106.90	12.07%
Resultados del ejercicios	139,633.01	6.72%	191,826.64	9.97%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>863,566.48</b>	<b>41.55%</b>	<b>723,933.54</b>	<b>37.64%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,078,543.85</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,923,488.22</b>	<b>100.00%</b>

Tabla 3

*Comparación del año 2016 al 2017 del estado de Resultados de la empresa.*

INVERSIONES TAMBRAICO S.A.C				
<u>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</u>				
<u>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 -2017</u>				
(Expresado en Soles )				
	2017	%	2016	%
<b>Ventas</b>	2,143,906.59	100.00	2,628,990.31	100.00
<b>Costo de Ventas</b>	-1,307,783.01	-61.00	1,656,263.89	-63.00
Utilidad Bruta	<b>836,123.58</b>	-61.00	<b>972,726.42</b>	-63.00
Gastos de Ventas	-326,315.06	-15.22	-308,947.27	-11.75

Gastos Administrativos	-286,684.11	-13.37	-374,988.72	-14.26
Utilidad de operación	<b>223,124.41</b>	<b>-89.59</b>	<b>288,790.43</b>	<b>-89.02</b>
Ingresos financieros	15,937.68	0.74	10,047.22	0.38
Gastos financieros	-41,001.08	-1.91	-32,411.76	-1.23
Resultado antes del impuesto a la renta	198,061.01	-90.76	266,425.89	-89.87
Impuesto a la renta	-58,428.00	-2.73	-74,599.25	-2.84
Utilidad del Ejercicio	139,633.01	-93.49	191,826.64	-92.70

#### **4.6 Proyectos actuales**

Dentro de sus proyectos actuales esta la expansión a mercados como el de Colombia, Chile y Estados Unidos, hacerse conocida la empresa por sus productos de calidad.

#### **4.7 Perspectiva empresarial**

En la actualidad el rubro donde se encuentra la empresa está creciendo en el mercado, ya que la Gerente General observa que la venta de medicamentos al por mayor a diferentes entidades está generando buenos resultados donde se podrá expandir hasta convertirse en una marca global. La empresa desde sus inicios está manteniendo un crecimiento año tras años.

**CAPÍTULO V**  
**TRABAJO DE CAMPO**

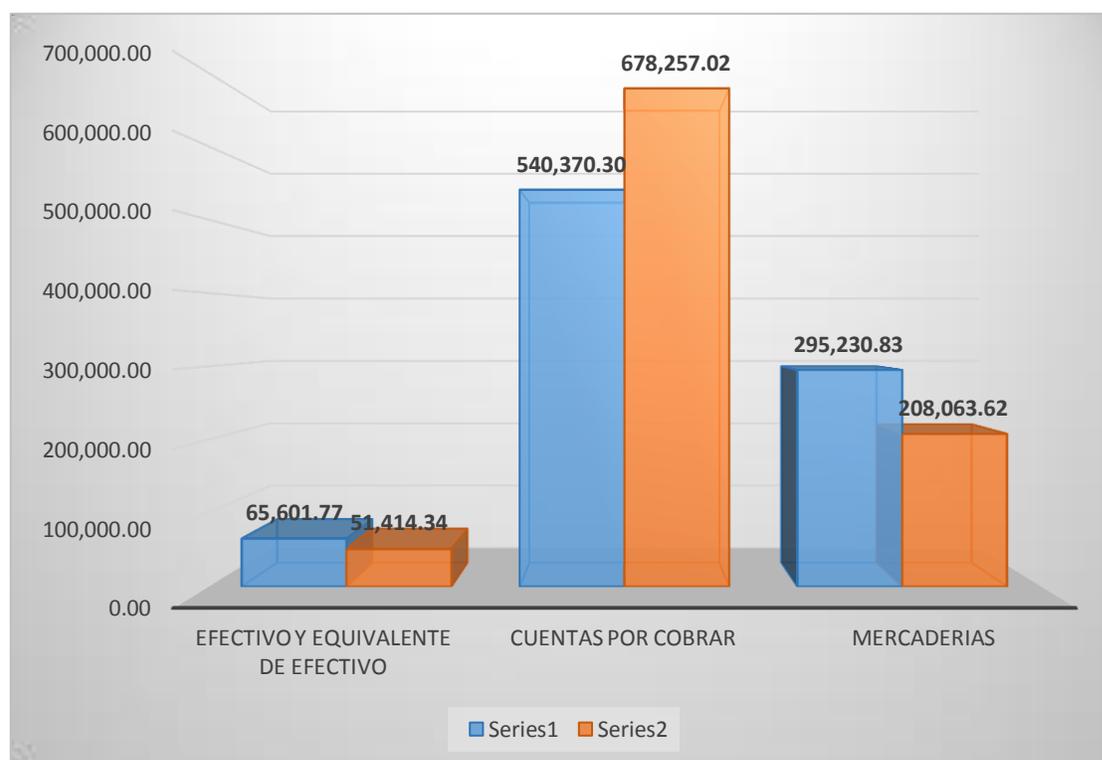
## 5.1 Resultados cuantitativos

### 5.1.1 Estado de Situación Financiera – Análisis Horizontal

Tabla 4

*Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera correspondiente a los periodos 2016 y 2017 sobre las cuentas de Efectivo y Equivalente de Efectivo, Cuentas por Cobrar y Mercaderías de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C.*

AÑO	Efectivo y equivalente de efectivo	Cuentas por cobrar	Mercaderías
2016	65,601.77	540,370.30	295,230.83
2017	51,414.34	678,257.02	208,063.62



*Figura 1. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera correspondiente a los periodos 2016 y 2017 sobre las cuentas de Efectivo y Equivalente de Efectivo, Cuentas por Cobrar y Mercaderías de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C.*

## Interpretación

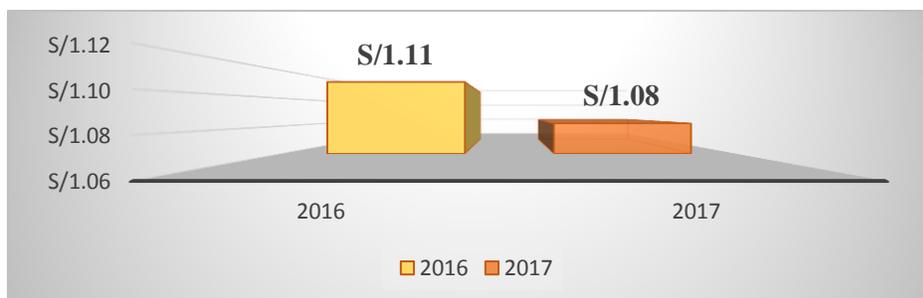
En la tabla 4 se observa que existe una diferencia 14,187.43 en las cuentas del efectivo o equivalente de efectivo por ello han disminuido en -27.59% en relación del año 2016 al 2017, lo que podría deberse a un exceso de créditos otorgados en la venta de los artículos. En relación al año 2016 y 2017 las cuentas por cobrar existen una diferencia de 137,886.72 por lo tanto se demuestran un incremento de 20.33 % que podría deberse a un exceso de crédito otorgado o al incremento de las ventas al crédito. Con respecto a la cuenta de mercaderías se observa una diferencia de 87,167.21 donde ha disminuido en 41.89% entre los años 2016 al 2017, lo que podría deberse al mayor consumo de artículos, esto generaría menor mercadería en almacén.

### 5.1.2 Ratios de Liquidez

Tabla 5

*Comparación sobre liquidez general por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

AÑO	Liquidez General
2016	S/1.11
2017	S/1.08



*Figura 2. Comparación sobre liquidez general por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

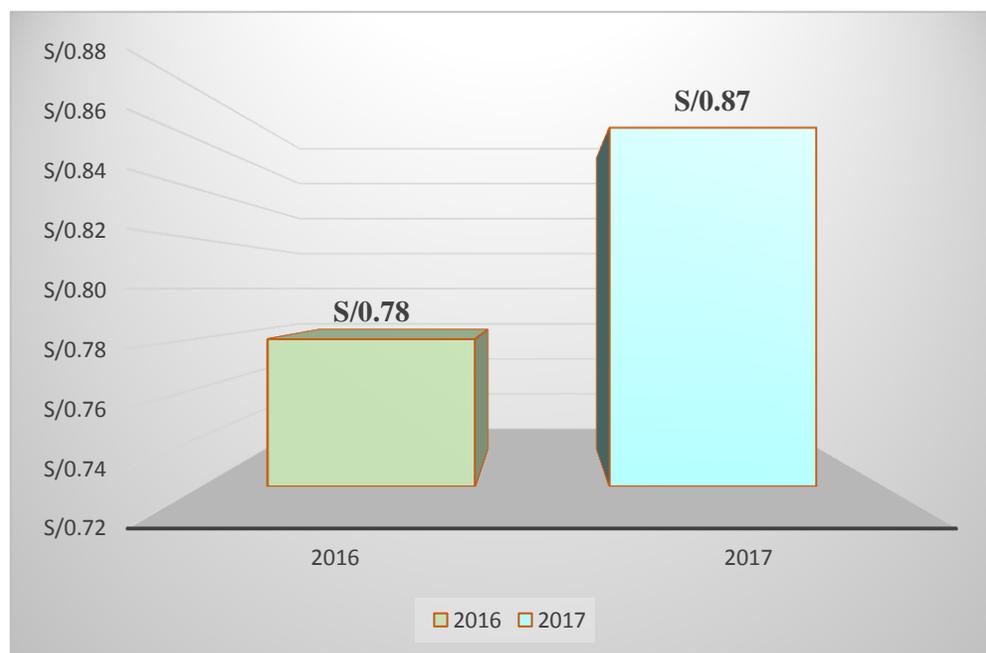
## Interpretación

En la tabla 5 se puede observar que la entidad en el año 2016, tiene un 1.11 de liquidez y en el 2017 disminuye en 1.08 de liquidez, es decir la empresa carece de liquidez, no cuenta con suficiente efectivo para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo. La empresa no cuenta con efectivo, esto podría deberse a la falta de cobro a los clientes, lo que estaría generando un alza en morosidad en las cuentas por cobrar.

Tabla 6

*Comparación sobre prueba acida por los periodos 2016 y 2017 en relación a las ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

AÑO	Prueba Acida
2016	S/0.78
2017	S/0.87



*Figura 3. Comparación sobre prueba acida por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

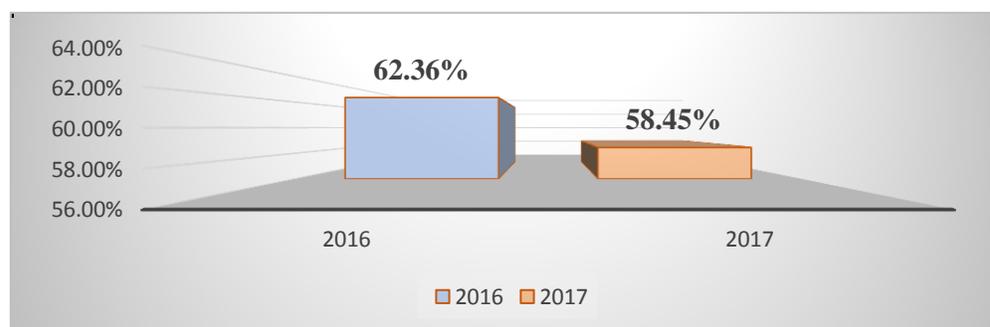
## Interpretación

En la tabla 6 se observa que el año 2016 existe un índice de 0.78 que de acuerdo a la aplicación de ratios, es menor al índice de 1 lo que indica que carece de liquidez, donde da a entender que tendría muchas cuentas por cobrar, aumento de morosidad en los clientes, esto podría ser por la falta de políticas de crédito, ya que este ratio mide la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones inmediatas, al tener menos que 1 nos indica que no podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Asimismo, sucede en el año 2017 con un incremento de 0.87, sin embargo, es menos al índice 1 por ende también en este periodo carece de liquidez, esto podría deberse a la falta de cobros a los clientes, existencia de clientes morosos al no aplicar una política de crédito.

Tabla 7

*Comparación sobre apalancamiento financiero por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

AÑO	Apalancamiento Financiero
2016	62.36%
2017	58.45%



*Figura 4. Comparación sobre apalancamiento financiero por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

## Interpretación

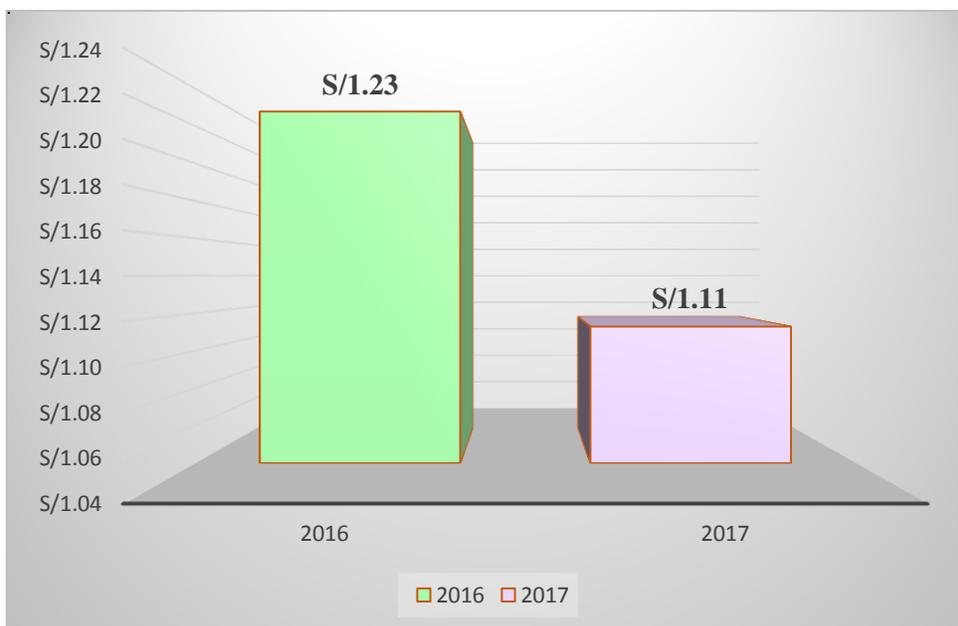
En la tabla 7 se observa que en el año 2016 tuvo un 62.36%, se podría decir que su total de activo no es posible ser financiado por pasivo total; en el 2017 existe una disminución de 58.45%, donde se podría decir que sus activos no se pueden financiar con el total de pasivos.

### 5.1.3 Ratios de Solvencia

Tabla 8

*Comparación sobre endeudamiento de corto plazo por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de solvencia de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

AÑO	Endeudamiento de Corto Plazo
2016	S/1.23
2017	S/1.11



*Figura 5. Comparación sobre endeudamiento de corto plazo por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de solvencia de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

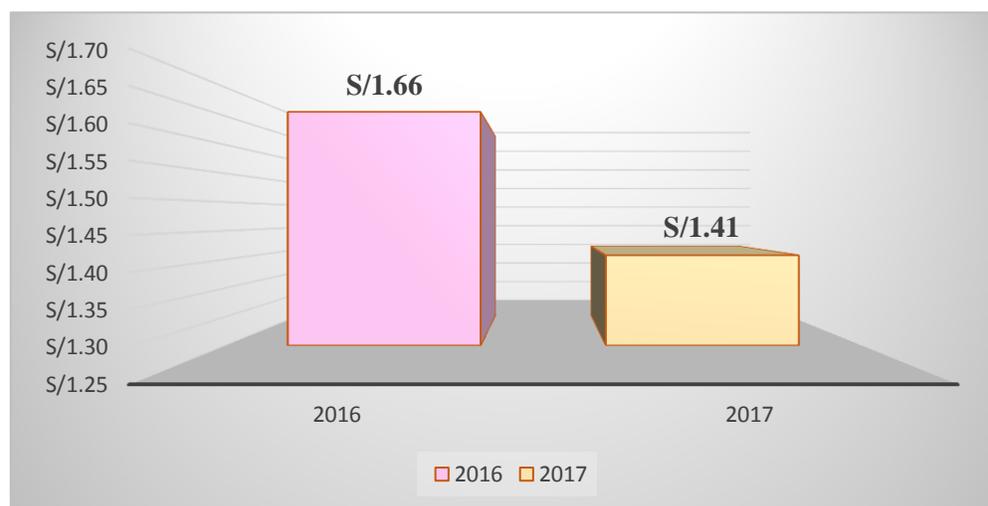
## Interpretación

En la tabla 8 con respecto a las cuentas por pagar en el año 2016 fueron 1.23 y en el año 2017 bajo a 1.11 lo que da a entender que no se incrementaron los préstamos en la gestión del 2017, sin embargo, la empresa cuenta con un alto importe por pagar a sus proveedores, pero a pesar de ello se observa que se redujo el pago a los préstamos por ello se deduce que la solvencia está en peligro, por la falta de efectivo. De ocurrir esta situación estaría afectando el patrimonio.

Tabla 9

*Comparación sobre solvencia patrimonial o endeudamiento total por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de solvencia de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

AÑO	Solvencia Patrimonial o End. Total
2016	S/1.66
2017	S/1.41



*Figura 6. Comparación sobre solvencia patrimonial o endeudamiento total por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de solvencia de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

## Interpretación

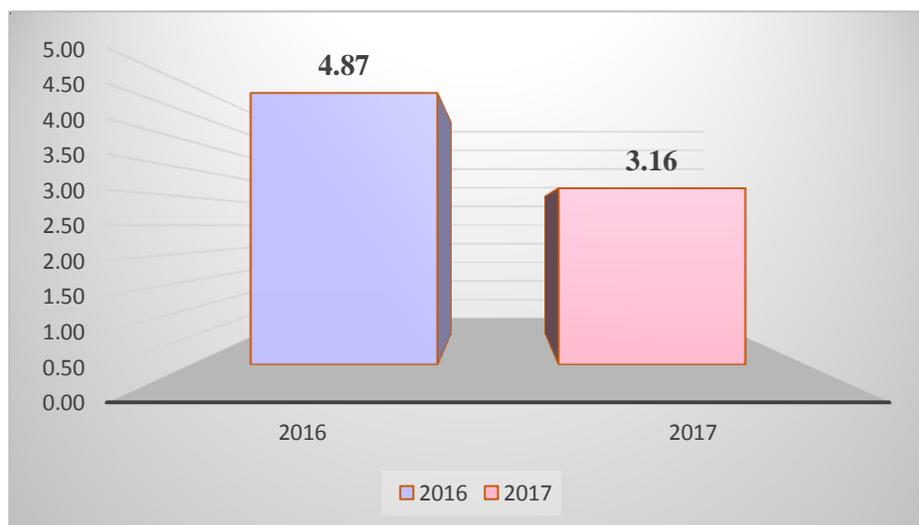
En la tabla 9 se observa que la empresa en el año 2016 tiene S/ 1.66 de deuda con terceros donde solo cuenta con S/ 1 de respaldo en el patrimonio. Y en el año 2017 tiene S/ 1.41 de deuda con terceros es menor que el año anterior de igual forma solo cuenta con S/ 1 de respaldo en el patrimonio.

### 5.1.4 Ratios de Gestión

Tabla 10

*Comparación sobre rotación de cobros por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de gestión de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

AÑO	Rotación de Cobros
2016	4.87
2017	3.16



*Figura 7. Comparación sobre rotación de cobros por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de gestión de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

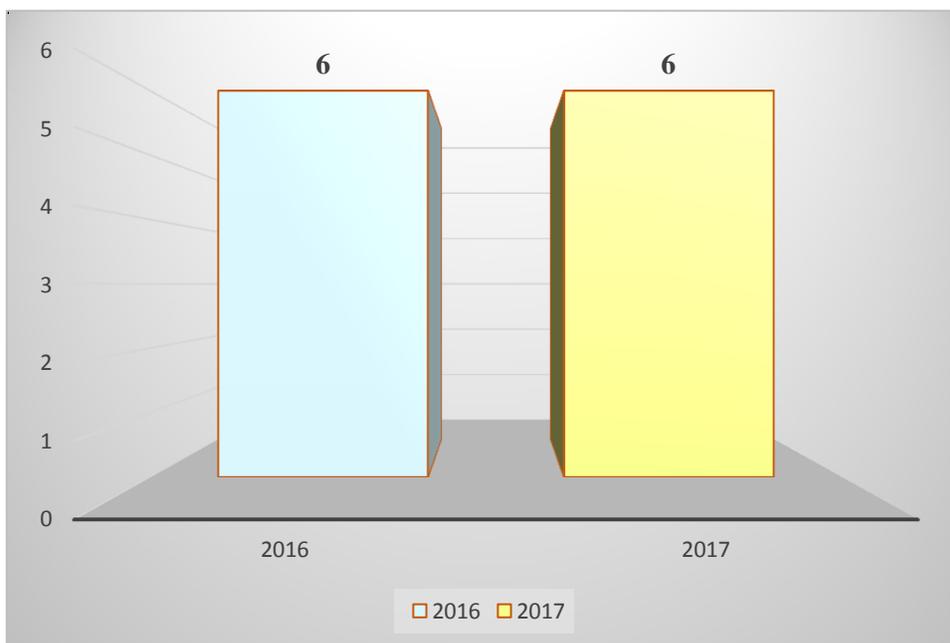
## Interpretación

La empresa tiene una rotación de cobranza en el año 2016 en 5 veces al año, así como en el año 2017 cobra 3 veces al año donde se observa que existe una disminución, lo que podría deberse a mayor morosidad en los clientes, la falta de cobranza de las ventas de mercaderías, o a la falta de control en la cobranza de las cuentas por cobrar.

Tabla 11

*Comparación sobre rotación de inventarios por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de gestión de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

AÑO		Rotación de Inventarios
2016	64.17	6
2017	57.27	6



*Figura 8. Comparación sobre rotación de inventarios por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de gestión de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

## Interpretación

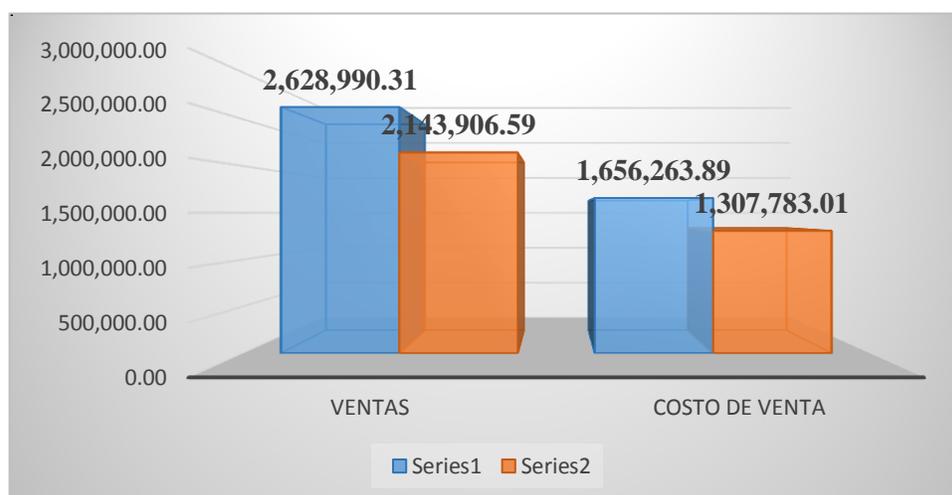
La empresa en el año 2016 cambio de inventario al año un aproximado de 6 veces, en el año 2017 un aproximado de 6 veces lo cual representa una rotación relativamente baja, lo que indica que la rotación de las mercaderías, se mantiene estacionaria.

### 5.1.5 Estados de Resultados – Análisis Horizontal

Tabla 12

*Análisis Horizontal del Estado de Resultados correspondiente a los periodos 2016 y 2017 sobre las cuentas de Ventas y Costo de Venta de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C.*

AÑO	Ventas	Costo de Venta
2016	2,628,990.31	1,656,263.89
2017	2,143,906.59	1,307,783.01



*Figura 9.* Análisis Horizontal del Estado de Resultados correspondiente a los periodos 2016 y 2017 sobre las cuentas de Ventas y Costo de Venta de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C.

## Interpretación

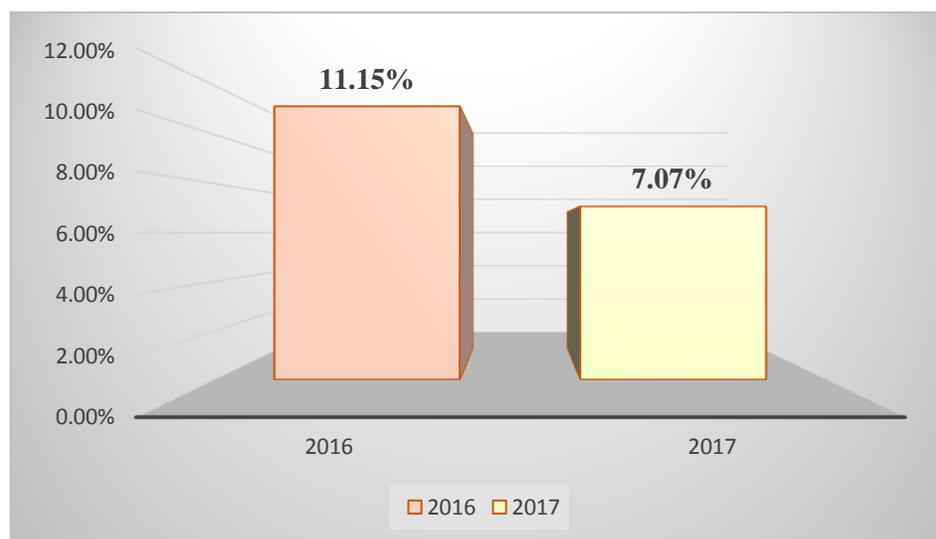
Con respecto a las ventas se observa que el año 2016 tuvo mayor venta que en el año 2017, teniendo una diferencia de 485,083.72 con un porcentaje de 22.63%, podría deberse a la pérdida de clientes. En el costo de venta se tiene una diferencia de 348,480.88 entre el año 2016 al 2017 con un 26.65%, esto podría ser debido a la mercadería consumida.

### 5.1.6 Ratios de Rentabilidad

Tabla 13

*Comparación sobre rentabilidad del activo – ROA por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

AÑO	Rentabilidad del Activo - ROA
2016	11%
2017	7%



*Figura 10. Comparación sobre rentabilidad del activo – ROA por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

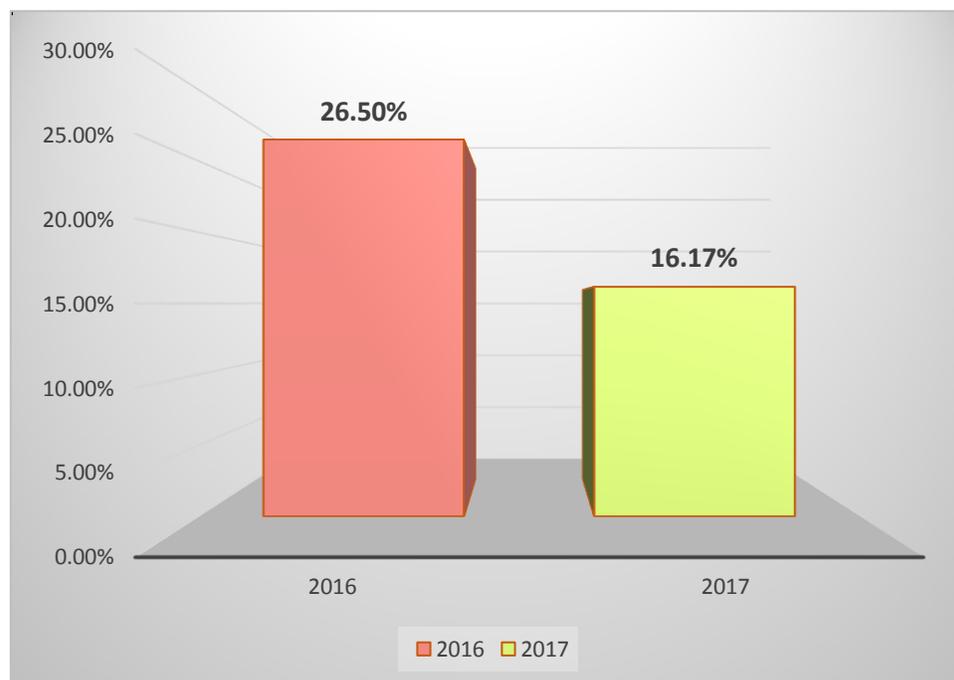
## Interpretación

Se observa que la utilidad sobre los activos de la empresa en el año 2016 obtuvo 11.01% existiendo una disminución con el año 2017 con 7.00%, esto podría deberse a una disminución en las ventas, lo que ha contribuido en la baja rotación de los inventarios.

Tabla 14

*Comparación sobre rentabilidad del patrimonio – ROE por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

AÑO	Rentabilidad del Patrimonio - ROE
2016	26.50%
2017	16.17%



*Figura 11. Comparación sobre rentabilidad del patrimonio – ROE por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambranco SAC.*

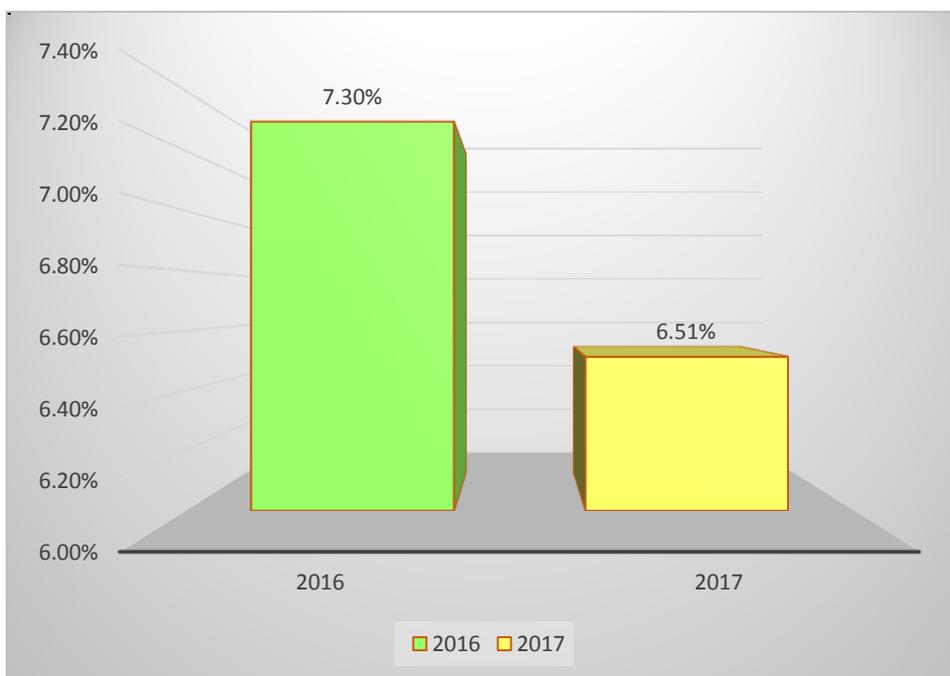
## Interpretación

Como se puede apreciar en este caso, la utilidad que se obtiene sobre el patrimonio de la empresa nos muestra que en el año 2016 asciende a 26.50% sin embargo se observa una disminución a 16.17% en el año 2017, que podría ser consecuencia de la reducción de las ventas.

Tabla 15

*Comparación sobre margen neto sobre ventas por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

<b>AÑO</b>	<b>Margen Neto sobre Ventas</b>
<b>2016</b>	7.30%
<b>2017</b>	6.51%



*Figura 12. Comparación sobre margen neto sobre ventas por los periodos 2016 y 2017 en relación a los ratios de rentabilidad de la empresa Inversiones Tambaico SAC.*

## **Interpretación**

Como consecuencia del análisis del margen de operación, también en lo referente a la utilidad neta ha habido una disminución en el año 2016 de 7.30% a 6.51% en el año 2017 esta disminución podría generar dificultades para obtener resultados positivos.

## **5.2 Análisis cualitativo**

### **5.2.1 Conclusiones aproximativas de la categoría Cuentas por Cobrar y sus subcategorías.**

#### **Análisis de la subcategoría Políticas de crédito**

En toda empresa es importante emplear una política de crédito para incrementar la productividad empresarial, ya que depende de ello el flujo de efectivo en la organización. Por ende, la empresa depende del flujo para poder tomar decisiones al momento de realizar el pago a nuestras obligaciones. Para mejorar las políticas de crédito se debe hacer en base a la implementación de un plan estratégico de cobranzas, donde se llevará un control de todos los clientes y poder recuperar en su totalidad la cartera de clientes, y así poder disminuir la morosidad que afecta a la empresa. Para un mejor control se podrá realizar una segmentación de clientes, una comparación de clientes que pagan y clientes que no pagan, para realizar un seguimiento continuo a esos clientes morosos. Asimismo, todo depende de la correcta facturación, donde no deberá existir error alguno como error en el ruc, en el monto o en la descripción, evitar esos tipos de errores para que el cliente no tenga ningún inconveniente al momento del cobro. Las políticas de cobro nos ayudaran a tener un mejor cobro y mejorar los ingresos de la empresa.

#### **Análisis de la subcategoría Políticas de cobranza**

Para una mejor organización en la empresa es importante tener una política de cobros, estos serán los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que otorga a los clientes. Se puede planear realizar un procedimiento de cobranzas donde deben ser planificados y anticipados mediante una serie de etapas o pasos de forma ordenada, ya que el principal propósito principal del procedimiento de cobranzas es maximizar los cobros y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar. Asimismo, se realiza un análisis de antigüedad de saldos, donde se revisará que clientes tienen deudas pendientes antiguas con la empresa, desde cuando son considerados clientes deudores, y así poder evitar la venta con mayor frecuencia a estos clientes. Por lo tanto, es necesario conocer cuáles son los tipos de cobranzas que existen y deben de existir en toda empresa para poder emplearlas y así tener un mejor control en las cobranzas. Estos tipos de cobranzas pueden ser: Cobranza extrajudicial, estas son consideradas cuentas vencidas que no han sido sometidas bajo ningún tipo de gestión de cobranza anterior; Cobranzas administrativa, es cartera por vencer y no ha estado bajo ninguna gestión anterior estos se basan de acuerdo a los créditos otorgados; y por último la cobranza judicial es considerada cuando se aplica un inicio de acción judicial al cliente por no querer cumplir con el pago de la venta entregado, se solicita al clientes los documentos anteriormente entregados como la factura, etc.

### **Análisis de la subcategoría Morosidad**

Existen empresas que siempre tienen clientes morosos, clientes que demoran en el cumplimiento de un compromiso en un tiempo establecido por la empresa. Por ende existen diferentes tipos de clientes morosos como: Morosos fortuitos, estos clientes no pueden cumplir con sus pagos pendientes en las fechas otorgadas debido a la falta de liquidez que el cliente carece; morosos intencionales, estos clientes si tienen el medio para poder pagar sus deudas,

sin embargo no quieren hacerlo es donde solicitan más plazos para poder pagar sus deudas en ocasiones de demoran años y en a veces nunca lo pagan; morosos negligentes, son clientes deudores que no tienen ningún tipo de intereses en saber cuánto es su saldo pendiente gastando su dinero en cosas innecesarias que cubrir el pago de sus deudas; morosos circunstanciales, estos clientes no pagan al momento de visualizar algún tipo de error o falla en los productos o servicios prestados, pero cuando se soluciona el problema proceden a cancelar las deuda; morosos despreocupados, por la falta de una buena organización en su gestión administrativa son clientes que ni siquiera saben que tiene deudas pendiente por pagar, para evitar más retraso con estos clientes constantemente se debe enviar correos o llamar haciéndoles recordar que tienen un saldo pendiente por pagar.

### **5.2.2 Conclusiones aproximativas de la categoría Liquidez y sus subcategorías.**

#### **Análisis de la subcategoría Rentabilidad**

Para toda empresa es importante generar siempre ganancia para así poder solventar sus obligaciones, para ello la empresa debe generar rentabilidad que consiste en tener suficiente utilidad o ganancia obtenida, a través de la inversión o recursos que se utilizan para obtenerla. Para analizar con mayor precisión se puede utilizar la rentabilidad sobre las ventas, donde se podrá medir la eficiencia que alcanza la empresa durante sus operaciones de día a día y así poder tomar decisiones para seguir mejorando. Ratios de rentabilidad es otra herramienta que se puede utilizar para comparar los resultados de la empresa con distintas cuentas de pérdidas y ganancias, este ratio financiero mide el nivel de eficiencia que tiene la empresa en el uso de sus activos en relación a la gestión de sus operaciones que planifican.

#### **Análisis de la subcategoría Ratios Financieros**

En toda entidad empresarial se hace uso de una herramienta primordial para el análisis de los estados financieros y así poder tomar mejores decisiones, donde nos permitirá interrelacionar y visualizar las diferentes variables, estos son los ratios financieros. Entre ellos tenemos el ratio de liquidez, donde el objetivo es diagnosticar si la empresa tiene la capacidad de convertir sus activos en liquidez a un corto plazo. Ratios de gestión, es donde se evalúa la eficiencia de la entidad en sus activos, inventarios, en sus pagos y en sus cobros si cuentan con suficiente solvencia para poder cubrir todas sus obligaciones. Ratios de solvencia, permite medir la capacidad que tiene la entidad para enfrentar sus obligaciones de pago con los trabajadores, terceros, préstamos, proveedores y otros gastos necesarios para la empresa, para su crecimiento empresarial.

### **Análisis de la subcategoría Riesgo de Liquidez**

En ocasiones existe el miedo en no poder cumplir con el pago de nuestras obligaciones, de no ser capaz de atender los compromisos de pago a corto plazo, donde es necesario contar con efectivo para atender las obligaciones a tiempo, todo esto es considerado como riesgo de liquidez. Donde podemos considerar el riesgo de tesorería, donde pueden existir personas inescrupulosas para apropiarse del efectivo, cheques o transferencias de la empresa, por ello es fundamental un software de tesorería donde debe ajustarse a las necesidades para una buena organización en tesorería ya que se maneja múltiples ingresos de la empresa. Riesgo de financiamiento, consiste en los préstamos o inversiones que la empresa solicita a terceros o a entidades financieras el riesgo está en no contar con liquidez para poder cubrir esa deuda, y así atrasarse en los pagos y seguir incrementando en intereses, esta situación perjudica a la empresa al no ser solvente ante sus obligaciones.

### **5.2.3 Categorías Emergentes**

Categoría emergente	Definición básica
Control Interno	<p>El control interno está compuesto de cinco componentes relacionados entre sí. Se basa en la dirección que debe seguir la empresa, además se encuentran integrados en el proceso de dirección. Estos componentes son aplicados a todas las empresas, las grandes empresas pueden implantarlos de distinta forma que las empresas pequeñas y medianas. A pesar que las pequeñas empresas sean menos formales y menos estructurados, estos también pueden tener un control interno eficaz. Los componentes del control interno son los siguientes: Entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación. (Díaz de Santos, 2015)</p>
	<p>En las empresas solo existe un sistema de control interno que es el administrativo, consiste en tener un plan de organización donde adopta cada empresa, en ello se puede determinar los métodos contables y operacionales, y procedimientos que ayudaran en el mejoramiento de la empresa. El objetivo administrativo de toda empresa es tener una</p>

	<p>coordinación y asignación de todas las funciones que la empresa aplica, asimismo lograr los objetivos trazados. Es importante hacer un seguimiento de las operaciones de la empresa, si estos están siendo aplicados de acuerdo a las políticas establecidas. (Estupiñan, 2015)</p>
	<p>La existencia del control interno ha sido desde las primeras organizaciones, por la necesidad de implantar controles internos hacia las personas que pertenecen en la empresa, asimismo llevar un control en sus operaciones. El control interno incluye el conjunto de métodos y el plan de organización para estar seguros que los activos de la entidad están y se encuentran protegidos. Asimismo verificar que la actividad de la entidad este siendo desarrollada eficazmente. (Barquero, 2013)</p>
	<p>En toda entidad es fundamental llevar un control interno para que pueda supervivir ante cualquier amenaza. En la mayoría de las empresas pequeñas y medianas quiebran debido a la falta de una buena gestión de control interno en la entidad, además por la falta de la existencia de un sistema de control interno.</p>

	<p>Es de suma importancia la existencia de un comité de control, ya que este comité reforzaría el sistema de control interno de la empresa. Asimismo deben ser personas capacitadas para un mejor desempeño, personas que tienen experiencia y conocimiento para llegar objetivamente a la dirección a través de sus guías y la supervisión constante de las actividades y operaciones de la empresa. (Eslava, 2013)</p>
	<p>La junta de directores y la administración implementa un proceso de control interno para el beneficio de la empresa, ejecutando un sistema más dinámico, más proactivo para el mejoramiento de la empresa. Los controles internos proporcionan a los ejecutivos a rastrear riesgos de crédito, riesgo operacional, riesgo legal y todos los riesgos que puede generar una mala decisión en las operaciones y las transacciones con los activos y los pasivos de la entidad. Para un mejor desarrollo e implementación de un sistema de control interno se requiere de leyes, supervisión exigida, políticas plasmadas, objetivos corporativos, una buena estructura y organización asimismo es indispensable tener una tecnología avanzada para</p>

	obtener mejores resultados. (Mantilla, 2013)
Flujo de Efectivo	<p data-bbox="672 304 1365 1071">La finalidad del flujo de efectivo es brindar información sobre las entradas y salidas del efectivo que tiene una entidad durante un intervalo de tiempo; el flujo de efectivo se encuentra distribuida en tres categorías: Actividades de inversión, de financiamiento y de operativas. El estado de flujo de efectivo es indispensable para todo tipo de entidad de ese modo se obtendrá entradas de efectivo para el futuro de la empresa producto de sus operaciones, con ello podrá pagar sus deudas a terceros y proveedores, sus dividendos e intereses. (Van y Wachowicz, 2002)</p> <p data-bbox="672 1108 1365 1438">Se ha incorporado en el nuevo Plan General de Contabilidad el nuevo estado de Flujo de Efectivo donde se configuran las cuentas de forma anual. Estos documentos deben ser presentados por las empresas a partir del ejercicio del 2008.</p> <p data-bbox="672 1476 1365 1806">El objetivo primordial del flujo de efectivo es la capacidad de producir efectivo que adquiere la empresa, así como el uso de los activos monetarios propios del efectivo. Se encuentran clasificados los movimientos por actividades de inversión,</p>

	explotación y financiación. (Gómez, 2009)
	<p>Para que la empresa pueda evaluar alternativas de gasto de capital debe desarrollar los flujos de efectivo relevantes. Estos son considerados el flujo negativo de efectivo de inversión, es decir incremental. Son flujos que el efectivo adicional ya sean negativos o positivos llegando a obtener un resultado del gasto de capital propuesto. El flujo de efectivo afecta la capacidad de la empresa ya que a través de ello se puede determinar si es posible pagar facturas o comprar activos para el desarrollo y las operaciones de la empresa. (Gitman, 2003)</p>
	<p>Es imprescindible saber de dónde proviene el efectivo de una entidad y que destino o uso tendrá, si lo principal es mantenerlo conservado en una buena posición financiera. Uno de los más importantes de los estados financieros es el Estado de Flujo de Efectivo ya que nos brinda una explicación completa de todos los cambios que pueden suceder en los saldos del efectivo en el transcurso contable. Asimismo, permite a los gerentes y a los inversionistas ejercer un control sobre uno de los</p>

	<p>aspectos más esenciales de la entidad, que es el efectivo. Aquellas empresas que pierden el efectivo están más cercanas a llegar a la quiebra, y además no podría cumplir con sus obligaciones. El flujo de efectivo es beneficioso porque a través de ello los inversionistas y gerentes podrán observar si pueden invertir para el beneficio de la empresa. (Horngren, Sundem y Elliott, 2000)</p>
	<p>Con el estado de Flujo de Efectivo se pretende obtener la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo. Asimismo es imprescindible que la entidad tenga liquidez, y esto se podrá verificar a través de tres categorías importantes para toda empresa son: Actividades de financiación, de inversión y de explotación. (De Margarida, 2009)</p>
Planeamiento Financiero	<p>El planeamiento financiero define la comunicación de responsabilidad de la empresa y delegación de autoridad, no es necesario constituir un ciclo empresarial. Estos establecen parámetros o bases donde se debe considerar las actividades o tareas de los ciclos empresariales, pueden participar muchos personales y dependencias. Para llegar a los</p>

	<p>resultados es primordial que intervenga la dirección de la entidad. (Estupiñan, 2015)</p>
	<p>El planeamiento financiero se inició con el primer uso de la moneda. Sucede en el mismo instante que se asigna un valor monetario a los bienes y servicios, es donde el planeamiento adquiere una base financiera. (Levy, 2015)</p>
	<p>El planeamiento financiero es un plan de negocio, se hace uso de ello para el propio beneficio de la empresa. Un desarrollo de planeamiento financiero elaborado correctamente se mostrará si es financieramente viable, además se podrá demostrar si el proyecto es lucrativo a partir de ello se convierte en un instrumento valioso para la entidad, entonces podrá convencer a los inversionistas de que podrán respaldarlo. (Cooper, Floody y McNeill, 2002)</p>
	<p>El planeamiento financiero representa toda la actividad o giro de negocio de la entidad, de acuerdo a las acciones de la empresa se pretende la previsión de las necesidades que la empresa pueda tener en un futuro. Asimismo es considerada una técnica donde es un conjunto de métodos y objetivos con el propósito</p>

	de establecer en una entidad pronósticos y cumplir las metas tanto económico y financiero teniendo en cuenta los medios necesarios que se tienen y se tienen que obtener para lograrlo. (Morales, 2014)
	El planeamiento financiero es necesario para determinar cuánto de financiamiento debe hacerse uso para las operaciones de una organización, además se decide cuanto de fondos será financiada. Por ello se dice que sin un buen procedimiento confiable la entidad puede carecer de recursos suficientes para asumir sus compromisos, tales como sus obligaciones y actividades operacionales. (Visión del futuro, 2005)

*Cuadro 1. Categorías emergentes y definiciones básicas.*

### **5.3 Diagnóstico final**

Según los entrevistados indicaron que con respecto a las cuentas por cobrar existe un incremento de morosidad por la falta de no contar o tener un proceso o procedimientos de políticas de crédito, al contar con un plan de política de crédito ayuda a la entidad a incrementar la productividad empresarial. Para que la entidad pueda mejorar sus cobranzas puede implementar un plan estratégico de cobranzas, donde se podrá llevar un control de todos sus clientes tanto antiguos como nuevos. Además, se puede realizar una segmentación de clientes que consiste según los entrevistados en realizar una separación o comparación entre los clientes que pagan y los clientes deudores y así poder seguir continuamente a estos

deudores. También comentar que es imprescindible al momento de la facturación de no existir ningún tipo de error con respecto a ruc del cliente, su dirección, la descripción de la venta y el importe; ya que esto puede generar demora en el pago por los clientes. La falta de políticas de crédito hace más difícil emplear un procedimiento de cobranzas, ya que los clientes no tendrán un límite para hacer el pago, y lo harán en el momento que ellos tengan la oportunidad.

Los entrevistadores también comentaron sobre la falta de políticas de cobranzas ya que sin estas políticas la empresa no realizará un buen procedimiento con respecto a los cobros hacia los clientes. Por ello para mejorar este inconveniente se podrá plantear el uso de un procedimiento de cobranzas donde deben ser planificados y anticipados mediante una serie de etapas o pasos de forma ordenada, cuyo objetivo es maximizar los cobros y minimizar las cuentas por cobrar.

Para tener un mejor control de sus clientes se debería de realizar un análisis de antigüedad de saldos, es decir se debería revisar que clientes tiene deudas antiguas desde que año es considerada como cliente deudora a la entidad. Se debería conocer cuáles son los tipos de cobranzas para ser empleadas con en los clientes como: cobranza extrajudicial, consideradas cuentas vencidas que no han sido sometidas bajo ningún tipo de cobranza anteriormente; cobranza administrativa, considerada en cartera por vencer se basa de acuerdo a los créditos otorgados y por ultimo cobranza judicial considerada cuando el cliente no quiere realizar el pago bajo ningún tipo de opciones, por ello se aplica un juicio judicial al cliente por evadir los pagos a la empresa.

Al existir la falta de políticas de crédito y cobranzas llegan los clientes morosos, clientes que a pesar de recibir la mercadería y de haber pasado un tiempo máximo para el pago no

realizan el pago correspondiente; es ahí donde existen diferentes tipos de morosos como: Morosos fortuitos, estos clientes debido a la falta de liquidez que carece no pueden cumplir con sus pagos; morosos intencionales, clientes que si cuentan con suficiente efectivo pero a pesar de ello no pagan las deudas que tienen todo lo contrario piden más tiempo y en ocasiones no lo pagan; morosos negligentes, clientes que no les importa cuáles son sus deudas y a pesar de tener dinero lo gastan en cosas innecesarias para la empresa; morosos circunstanciales, clientes que no pagan al detectar algún tipo de error en el producto asimismo en la entrega de la factura, pero estos clientes pagan después de arreglan el problema ya sea en el producto o la entrega de documentos; morosos despreocupados, clientes que por una falta organización en su gestión administrativa no tienen conocimientos de que deudas tienen con sus proveedores y con cuales, por ello con estos clientes es necesario constantemente comunicarnos ya sea vía telefónica o a través de correos.

Es importante para las empresas obtener ganancias para así poder solventar sus obligaciones con los proveedores, trabajadores y terceros; por ende, cada año la entidad debe generar rentabilidad que consiste en tener ganancia o utilidad, esto será posible a través de las inversiones que los accionistas o el gerente realice para mejorar la económica del negocio, además así poder crecer ante el mercado competitivo. Para medir su eficiencia de la empresa se podrá hacer uso de la rentabilidad sobre las ventas y tomar las mejores decisiones para el beneficio de la entidad. Otra herramienta que se puede utilizar para obtener mejores resultados son los ratios de rentabilidad ya que este ratio también mide la eficiencia que tiene la empresa.

Para que el gerente y los accionistas conozcan cómo se encuentra la empresa se utilizara los ratios financieros como el ratio de liquidez que consiste en ver si la entidad tiene la

capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo. Los ratios de gestión es donde se observa si tienen suficiente solvencia para poder cubrir todas sus obligaciones. Ratios de solvencia, permite la capacidad que tiene la empresa para enfrentar sus obligaciones con los proveedores, prestamos con terceros, terceros o entidades financieras.

En ocasiones existe la dificultad de poder cumplir con nuestras obligaciones, de no pagar a nuestros proveedores, a los trabajadores y a los terceros, esto nos lleva a un riesgo de liquidez. Puede suceder en tesorería donde pueden existir personas sin ética moral y hacer uso del efectivo en gastos personales o en cosas que son innecesarias para la empresa, por ello es importante tener un control en tesorería e implementar un sistema para saber que se paga, que se cobra y otros tipos de gastos con los cheques, transferencias y telecreditos que se utilizan día a día. Debido a la falta de dinero en ocasiones se solicita préstamos a entidades financieras y esto hacer que la empresa tenga más deudas entonces ya conlleva a tener un riesgo de financiamiento, el riesgo está en no poder contar con suficiente efectivo para poder cancelar los préstamos solicitados a las entidades financieras y así endeudarse más y lamentablemente perjudicar la liquidez de la empresa.

Con respecto al análisis horizontal de la situación financiera observamos los puntos más resaltantes entre ellos tenemos: Efectivo y equivalente de efectivo observamos que existente una diferencia de 14,187.43 del año 2016 al 2017 por ello ha disminuido en 27.59%, esto podría deberse a un exceso de morosidad en las cobranzas, la falta de pago de los clientes. Las cuentas por cobrar existen una diferencia de 137,886.72 en relación del año 2016 al 2017, por lo que se demuestra un incremento de 20.33% que podría deberse a un exceso de crédito otorgado o el incremento de las ventas a créditos. La cuenta de mercaderías existe una

diferencia de 87,167.21 donde ha disminuido en 41.89% entre los años 2016 al 2017 lo que podría deberse al mayor consumo de productos, esto genera menor mercadería en almacén.

En el análisis de liquidez general en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C se observa que la empresa en el año 2016 tiene un 1.11 de liquidez y en el 2017 disminuye en 1.08 de liquidez, es decir, la empresa carece de liquidez para poder cumplir con sus obligaciones inmediatas o a corto plazo. La empresa no cuenta con efectivo suficiente para poder sus pagos a proveedores, empleados, etc. En el análisis de prueba acida en relación a los ratios de liquidez se observa que en el año 2016 existe un índice de 0.78 que de acuerdo a la aplicación de ratios es menor al índice de 1 lo que indica que carece de liquidez, por ello no podrá cumplir con sus obligaciones. Asimismo, sucede en el año 2017 con un incremento de 0.87 demuestra que carece de liquidez ya que tiene un índice menor a 1; lo que da a entender que sufre de solvencia, falta de efectivo ante cualquier emergencia que se pueda presentar en la empresa. En el análisis de apalancamiento financiero en relación a los ratios de liquidez se observa que en el año 2016 tuvo un 62.36%, se podría decir que su total de activo no es posible ser financiado por pasivo total; en el 2017 existe una disminución de 58.45%, donde se podría decir que sus activos no se puede financiar con el total de pasivos.

En el análisis de endeudamiento de corto plazo en relación a los ratios de solvencia se relaciona con las cuentas por pagar en el año 2016 fueron 1.23 y en el año 2017 bajo a 1.11 lo que da a entender que no se incrementaron los préstamos en la gestión del 2017, sin embargo la empresa cuenta con un alto importe por pagar a sus proveedores, pero a pesar de ello se observa que se redujo el pago a los préstamos por ello se deduce que la solvencia está en

peligro, por la falta de efectivo. De ocurrir esta situación estaría afectando el patrimonio. En análisis de solvencia patrimonial o End. Total, en relación a los ratios de solvencia se observa que la empresa en el año 2016 tiene S/ 1.66 de deuda con terceros donde solo cuenta con S/ 1 de respaldo en el patrimonio. Y en el año 2017 tiene S/ 1.41 de deuda con terceros es menor que el año anterior de igual forma solo cuenta con S/ 1 de respaldo en el patrimonio.

En el análisis de rotación de cobros en relación a los ratios de gestión se observa que la empresa tiene una rotación de cobranza en el año 2016 en 5 veces al año, así como en el año 2017 cobra 3 veces al año donde vemos que existe una disminución, lo que podría deberse a mayor crédito de las ventas de mercaderías así como la falta de control en las cobranzas. El análisis de rotación de inventarios en relación a los ratios de gestión se observa que la empresa en el año 2016 cambio de inventario al año un aproximado de 6 veces y en el año 2017 un aproximando de 6 veces donde vemos una rotación relativamente bajo, por ello decimos que la rotación de las mercaderías se mantiene estacionaria.

De acuerdo al análisis horizontal del Estado de Resultados de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C se tomarán en cuenta los puntos más resaltantes son: Las ventas se observa que en el año 2016 tuvo mayor venta que en el año 2017 existiendo una diferencia de 485,083.72 con un porcentaje de 22.63% podría deberse a la pérdida de clientes. En el costo de venta se observa una diferencia de 348,480.88 entre el año 2016 al 2017 con un porcentaje de 26.65% esto podría deberse a la mercadería consumida.

En el análisis de rentabilidad del activo – ROA en relación a los ratios de rentabilidad se observa que la utilidad sobre los activos de la entidad en el año 2016 obtuvo 11.15% existiendo una disminución con el año 2017 con 7.07% esto podría deberse a una disminución

en las ventas, esto ha generado la baja rotación de los inventarios. En el análisis de rentabilidad del patrimonio – ROE en relación a los ratios de rentabilidad se observa que la utilidad que se obtiene sobre el patrimonio de la empresa nos muestra que en año 2016 asciende a 26.50% sin embargo se observa una disminución a 16.17% en el año 2017 que podría ser consecuencia de la reducción de las ventas. En el análisis de margen neto sobre ventas en relación a los ratios de rentabilidad se observa que ha habido una disminución en el año 2016 de 7.30% a 6.51% en el año 2017 esta disminución podría generar dificultades para obtener resultados positivos.

Por lo tanto, se observa que la empresa tiene un alto índice de morosidad en las cuentas por cobrar, y esto afecta el ingreso de la empresa, por ende, al no generar ingresos no adquiere liquidez, esto afectaría cubrir sus obligaciones a corto plazo. Todo lo contrario, estaría endeudándose con sus proveedores, terceros, entidades financieras u otros.

Por ello se brindará propuestas para mejorar el desarrollo y crecimiento de la empresa en todo el mercado comercial.

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA INCREMENTAR LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INVERSIONES TAMBRAICO  
S.A.C**

## 6.1 Fundamentos de la propuesta

La empresa Inversiones Tambaico S.A.C es considerada una entidad grande ya que al año realiza ventas superiores a 300 UIT, sin embargo por la falta de un proceso de políticas y normas de crédito existe un incremento de morosidad con respecto a las cuentas por cobrar, además se ha observado de acuerdo a los análisis de estado financieros y al análisis de ratios financieros se observa que la empresa ha disminuido su efectivo con respecto al año 2016 al 2017 donde se observa que la entidad carece de liquidez por ende no podrá cumplir con sus obligaciones a un plazo corto. Esto es debido a la falta de la existencia de un control en las cobranzas hacia los clientes, no cuenta con políticas o normas que pueden ser aplicados a sus clientes y así poder disminuir la morosidad en los cobros, la entidad al no tener efectivo en ocasiones tendrá que pedir préstamos para comprar sus mercaderías y con el préstamo otorgado poder pagar a sus proveedores. Las compras son productos del giro de negocio.

La empresa cuenta con clientes del Estado donde al vender montos altos es indispensable aplicar una política o norma para que en los próximos días puedan cancelar la venta ya entregado, estas políticas y normas ayudarán a tener un control en las cobranzas beneficiando a la empresa a generar más ingresos. Y al no cumplir con estas normas o políticas se aplicará una sanción, si paga fuera de vencimiento o fecha acordado.

Tener una política o norma es imprescindible para la empresa ya que a través de ello se puede incrementar la productividad empresarial, al tener mayores ingresos tendrá más oportunidades. Tenemos que en las cuentas por cobrar existen una diferencia de 137,886.72 en relación del año 2016 al 2017, por lo que se demuestra un incremento de 20.33% que podría deberse a un exceso de crédito otorgado o el incremento de las ventas a créditos. La cuenta de mercaderías existe una diferencia de 87,167.21 donde ha disminuido en 41.89% entre los años

2016 al 2017 lo que podría deberse al mayor consumo de productos, esto genera menor mercadería en almacén.

En el análisis de liquidez general en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambranco S.A.C se observa que la empresa en el año 2016 tiene un 1.11 de liquidez y en el 2017 disminuye en 1.08 de liquidez, es decir, la empresa carece de liquidez para poder cumplir con sus obligaciones inmediatas o a corto plazo. La empresa no cuenta con efectivo suficiente para poder sus pagos a proveedores, empleados, etc. En el análisis de prueba ácida en relación a los ratios de liquidez se observa que en el año 2016 existe un índice de 0.78 que de acuerdo a la aplicación de ratios es menor al índice de 1 lo que indica que carece de liquidez, por ello no podrá cumplir con sus obligaciones. Asimismo, sucede en el año 2017 con un incremento de 0.87 demuestra que carece de liquidez ya que tiene un índice menor a 1; lo que da a entender que sufre de solvencia, falta de efectivo ante cualquier emergencia que se pueda presentar en la empresa. En el análisis de apalancamiento financiero en relación a los ratios de liquidez se observa que en el año 2016 tuvo un 62.36%, se podría decir que su total de activo no es posible ser financiado por pasivo total; en el 2017 existe una disminución de 58.45%, donde se podría decir que sus activos no se puede financiar con el total de pasivos.

Por ello se propone políticas de crédito, estos serán de gran utilidad para la empresa ya que ayudara a cobrar las ventas con mayor satisfacción para incrementar la liquidez. Por ello la propuesta denominada políticas de crédito es desarrollada bajo el fundamento de la teoría: Contabilidad y el control, en esta teoría menciona que el control y la contabilidad están unidos y/o relacionados entre sí, por lo tanto, el control influye en toda la información y los reportes

que la contabilidad brinda a través de los Estados Financieros. A través de los Estados Financieros se analizan las cuentas de lo que sucede o como se encuentra la organización, asimismo es una fuente de información indispensable para que el gerente y los accionistas tomen las decisiones correctas para llegar a los objetivos de la entidad.

Para que este plan de trabajo (Políticas de crédito) tenga credibilidad pueden estar bajo contratos para que así los clientes tengan la seguridad de que al no cumplir con el pago en la fecha trazada tendrá que asumir las sanciones que fueron dictadas en el contrato. Los contratos lo tendrán tanto el cliente como la empresa.

Los créditos a nuestros clientes serán minuciosamente revisadas, se averiguará un reporte de cada cliente como se encuentra actualmente. Además, es crédito es fundamental para apoyar la comercialización y obtener mayor crecimiento en la empresa, asimismo es importante que las pautas, normas y reglas de la política deben estar bien definidas.

También en el fundamento de la teoría de la relatividad económica para que la empresa conozca cómo se hace uso eficiente del crédito. Asimismo, mejorar e incorporar un análisis y control del crédito brindado a todos los clientes, para así también evitar morosidad en el cobro de las ventas de crédito brindados a los diferentes clientes para que la entidad tenga liquidez y pueda cumplir con sus obligaciones. Manteniendo siempre la mejor calidad en los productos.

## **6.2 Problemas**

Según los entrevistados indicaron que con respecto a las cuentas por cobrar existe un incremento de morosidad por la falta de no contar o tener un proceso o procedimientos de políticas de crédito, al contar con políticas y normas de crédito ayuda a la entidad a incrementar la productividad empresarial. Para que la entidad pueda mejorar sus cobranzas puede implementar un plan estratégico de cobranzas, donde se podrá llevar un control de todos

sus clientes tanto antiguos como nuevos. Además, se puede realizar una segmentación de clientes que consiste según los entrevistados en realizar una separación o comparación entre los clientes que pagan y los clientes deudores y así poder seguir continuamente a estos deudores. También comentar que es imprescindible al momento de la facturación de no existir ningún tipo de error con respecto a ruc del cliente, su dirección, la descripción de la venta y el importe; ya que esto puede generar demora en el pago por los clientes. La falta de políticas de crédito hace más difícil emplear un procedimiento de cobranzas, ya que los clientes no tendrán un límite para hacer el pago, y lo harán en el momento que ellos tengan la oportunidad.

Los entrevistadores también comentaron sobre la falta de políticas de cobranzas ya que sin estas políticas, la empresa no realizara un buen procedimiento con respecto a los cobros hacia los clientes. Por ello para mejorar este inconveniente se podrá plantear el uso de un procedimiento de cobranzas donde deben ser planificados y anticipados mediante una serie de etapas o pasos de forma ordenada, cuyo objetivo es maximizar los cobros y minimizar las cuentas por cobrar.

Para tener un mejor control de sus clientes se debería de realizar un análisis de antigüedad de saldos, es decir se debería revisar que clientes tiene deudas antiguas desde que año es considerada como cliente deudora a la entidad. Se debería conocer cuáles son los tipos de cobranzas para ser empleadas con en los clientes como: cobranza extrajudicial, consideradas cuentas vencidas que no han sido sometidas bajo ningún tipo de cobranza anteriormente; cobranza administrativa, considerada en cartera por vencer se basa de acuerdo a los créditos otorgados y por último cobranza judicial considerada cuando el cliente no quiere

realizar el pago bajo ningún tipo de opciones, por ello se aplica un juicio judicial al cliente por evadir los pagos a la empresa.

Al existir la falta de políticas de crédito y cobranzas llegan los clientes morosos, clientes que a pesar de recibir la mercadería y de haber pasado un tiempo máximo para el pago no realizan el pago correspondiente; es ahí donde existen diferentes tipos de morosos como: Morosos fortuitos, estos clientes debido a la falta de liquidez que carece no pueden cumplir con sus pagos; morosos intencionales, clientes que si cuentan con suficiente efectivo pero a pesar de ello no pagan las deudas que tienen todo lo contrario piden más tiempo y en ocasiones no lo pagan; morosos negligentes, clientes que no les importa cuáles son sus deudas y a pesar de tener dinero lo gastan en cosas innecesarias para la empresa; morosos circunstanciales, clientes que no pagan al detectar algún tipo de error en el producto asimismo en la entrega de la factura, pero estos clientes pagan después de arreglan el problema ya sea en el producto o la entrega de documentos; morosos despreocupados, clientes que por una falta organización en su gestión administrativa no tienen conocimientos de qué deudas tienen con sus proveedores y con cuales, por ello con estos clientes es necesario constantemente comunicarnos ya sea vía telefónica o a través de correos.

Es importante para las empresas obtener ganancias para así poder solventar sus obligaciones con los proveedores, trabajadores y terceros; por ende, cada año la entidad debe generar rentabilidad que consiste en tener ganancia o utilidad, esto será posible a través de las inversiones que los accionistas o el gerente realice para mejorar la económica del negocio, además así poder crecer ante el mercado competitivo. Para medir su eficiencia de la empresa se podrá hacer uso de la rentabilidad sobre las ventas y tomar las mejores decisiones para el

beneficio de la entidad. Otra herramienta que se puede utilizar para obtener mejores resultados son los ratios de rentabilidad ya que este ratio también mide la eficiencia que tiene la empresa.

Para que el gerente y los accionistas conozcan cómo se encuentra la empresa se utilizara los ratios financieros como el ratio de liquidez que consiste en ver si la entidad tiene la capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo. Los ratios de gestión es donde se observa si tienen suficiente solvencia para poder cubrir todas sus obligaciones. Ratios de solvencia, permite la capacidad que tiene la empresa para enfrentar sus obligaciones con los proveedores, prestamos con terceros, terceros o entidades financieras.

En ocasiones existe la dificultad de poder cumplir con nuestras obligaciones, de no pagar a nuestros proveedores, a los trabajadores y a los terceros, esto nos lleva a un riesgo de liquidez.

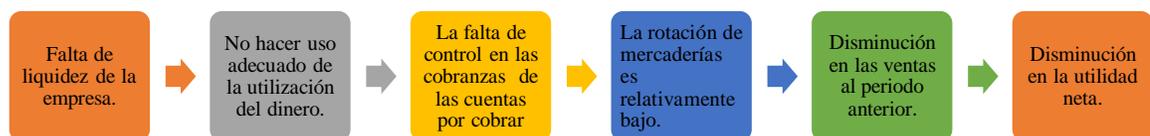
A través del análisis del ratio liquidez general se ha observado que la entidad no cuenta con suficiente liquidez para el pago de sus obligaciones, esto afecta a la organización y ocasiona un desequilibrio en el negocio. Lamentablemente existen personas sin moral entonces es importante que en tesorería exista un personal de confianza y capacitado para hacer un buen manejo con el efectivo de la entidad. Por ello es importante tener un control en tesorería e implementar un sistema para saber que se paga, que se cobra y otros tipos de gastos con los cheques, transferencias y telecréditos que se utilizan día a día. Debido a la falta de dinero en ocasiones se solicita préstamos a entidades financieras y esto hacer que la empresa tenga más deudas entonces ya conlleva a tener un riesgo de financiamiento, el riesgo está en no poder contar con suficiente efectivo para poder cancelar los préstamos solicitados a las

entidades financieras y así endeudarse más y lamentablemente perjudicar la liquidez de la empresa.

Por problemas que tiene la empresa con el aumento de morosidad en las cuentas por cobrar debido a la falta de políticas y normas al momento de ejecutar una venta, esta falta de cobranzas hace que la empresa no cuenta con liquidez, no este solvente ante cualquier emergencia o para cubrir sus obligaciones a corto plazo, como proveedores, terceros, trabajadores, entidades financieras, etc. Es la dificultad de no poder cubrir dichas obligaciones y que aumento los pendientes por cobrar.

### 6.3 Elección de la alternativa de solución

Después de análisis y revisiones de los Estados Financieros, los ratios financieros y las aportaciones de los tres entrevistadores, asimismo la fuente de información se llegó a los siguientes diagnósticos cuantitativos:



*Figura 13.* Diagnósticos cuantitativos. Creación propia.

Asimismo, tenemos los siguientes diagnósticos cualitativos:

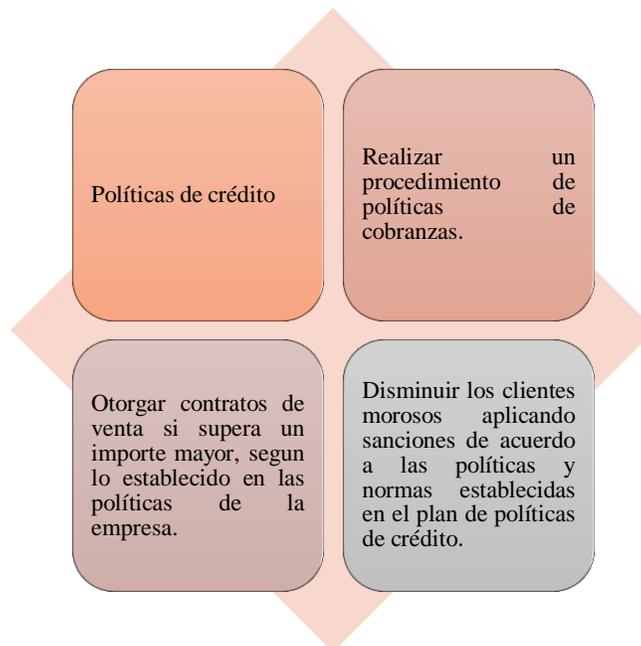


*Figura 14.* Diagnósticos cualitativos. Creación propia.

A través de los diagnósticos cuantitativos y cualitativos se llegó a priorizar problemas que afectan a la empresa como: La falta de liquidez, debido a los clientes morosos, falta de cobro. La existencia de la falta de rentabilidad hace que la empresa no genere utilidades perjudicando a sus accionistas, así como también a sus trabajadores.

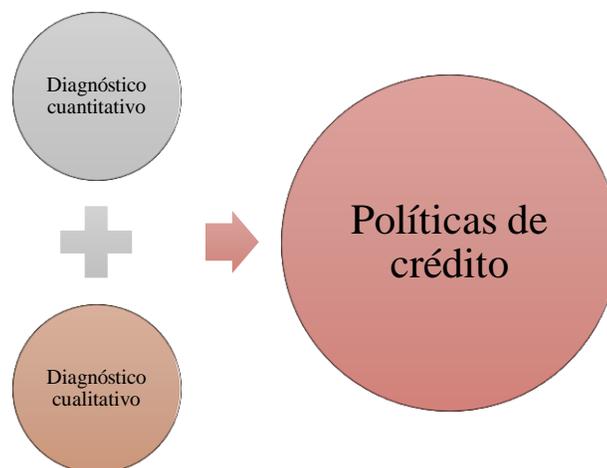
Al determinar diferentes problemas que acarrear a la empresa se obtiene como un problema principal que afecta a la organización en todos los sentidos es la problemática: La falta de políticas y normas de crédito y la falta de políticas de cobranzas origina que incrementen la existencia de los clientes deudores que no realizan el pago en corto plazo, todo lo contrario, en ocasiones se demoran meses o hasta años, pero también sucede que estos clientes no llegan a pagar nunca su deuda. Asimismo, producto de no contar con políticas y normas de crédito provienen los clientes morosos.

Al concluir con estos problemas que afectan a la empresa se brindó algunas alternativas de solución como:



*Figura 15.* Alternativas de solución. Creación propia.

Entre todas las alternativas brindadas se escogió a la más importante que es:



*Figura 16.* Categoría solución. Creación propia.

Se escogió las políticas de crédito porque a través de ello se podrá reducir al máximo la morosidad que se tiene en las cuentas por cobrar en los días de cartera, se tendrá que administrar de forma correcta el crédito otorgado a cada cliente, estos deben ser con procedimientos ágiles, además se tiene que evaluar el crédito de forma positiva y objetiva, es importante evitar la cartera vencida para poder mantener un equilibrio en las cobranzas.

#### **6.4 Objetivos de la propuesta**

Disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa.

Incrementar la efectividad en los procedimientos de cobranzas, capacitando al personal involucrado.

Aumentar o incrementar la liquidez en la empresa, a través del otorgamiento de crédito, previa evaluación.

## **6.5 Justificación de la propuesta**

La entidad Inversiones Tambaico S.A.C es una empresa comercial en donde su giro de negocio es la distribución y comercialización de material médico, laboratorio en general y compra y venta de equipos médicos, y servicios en general, actualmente la empresa tiene 10 años en el mercado, cuyo propósito es crecer año tras año. La empresa tiene aspiraciones de convertirse en líder en todo el mercado. Aumentar su clientela tanto empresas privadas como las empresas del Estado, así como también mantener los clientes que ya cuentan. Por ello, es de gran importancia de la presente propuesta, cuyo principal objetivo es la aplicación de políticas de crédito y así poder lograr contribuir a los objetivos y metas trazados por la empresa, además de aportar a cumplir la visión y misión de la organización.

Para que la organización siga en crecimiento y desarrollo es esencial implementar políticas de crédito, así como también establecer mecanismos de control interno donde permitirán organizar las actividades y operaciones que se desarrollan en la organización. Es importante tener un control de la liquidez de la entidad, para que no exista una falta de liquidez, además es importante realizar una buena distribución del efectivo para no perjudicar a la empresa; y poder cumplir con el pago a las obligaciones de la empresa con sus propios recursos.

Las políticas de créditos serán beneficioso para la empresa ya que así podrá atraer más clientes y mantener a los que ya tienen. Las ventas a crédito que se otorgan a los clientes que generan las cuentas por cobrar consisten en incluir condiciones de crédito que determinan el pago de las ventas en un número determinado de días establecidas por la empresa. Las cuentas por cobrar ya son consideradas como activos en el momento que

se realiza la venta a pesar de que en ese momento el cliente no haya pagado al contado, ya que en un plazo inferior a un año se convierten en efectivo.

Es necesario mantener una labor eficiente con el proceso crediticio y así poder evitar riesgos innecesarios que afectan a la empresa, vigilar cuidadosamente las cuentas por cobrar, asimismo, plantear métodos que ayuden en las cobranzas e inmediatamente reaccionar ante clientes que presentan señales de amenaza, clientes dificultosos con el pago a sus compromisos. Tomando estas medidas disminuirán el riesgo proveniente del otorgamiento de los créditos y reforzar una política de créditos firme.

El objetivo de la propuesta es disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar, esto se optimo a través de las políticas de crédito, donde la entidad empezara a aplicar a sus clientes y así mejorar todas las cobranzas.

También se propone incrementar las cobranzas para poseer procesos efectivos mediante la aplicación de estrategias de cobranza, donde mejorara el ingreso de la empresa, estas estrategias se reducirá la falta de cobros, disminuirá a los deudores, para ello se realizará una segmentación de clientes, es decir separar a los clientes ya sea aquellos clientes deudores como clientes que pagan puntuales. También se procederá a separar por carpetas a cada cliente teniendo toda la información suficiente para realizar un correcto seguimiento de pendientes de pago. La empresa para otorgar un crédito a los clientes primero estudiará su historial crediticio sobre todo a los clientes de empresas privadas para cerciorarse de que el cliente no este reportado de ninguna entidad crediticia. Se realizará un proceso continuo a los clientes a través de correos, llamadas telefónicas, cartas, notificaciones y en ocasiones más extremas visitas a la empresa.

Por último, se propone aumentar o incrementar la liquidez en la empresa aplicando las políticas de crédito al momento de ejecutar una venta, además es primordial tener un control en los gastos e ingresos de la empresa ya sea gastos por el pago de trabajadores o a terceros. Además, un control en sus costos, si la mercadería comprada corresponde al giro del negocio y observar la cantidad de productos que se ha comprado, estos deben estar registrados en almacén, se llevara un control de inventario de los ingresos y salidas de mercadería. Todo ello porque al disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar la entidad contara con liquidez, y al contar con liquidez es necesario tener un control en los gastos de día a día en la organización.

Por lo tanto, la empresa necesita de todas estas propuestas para mejorar, incrementar en sus ventas y disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar, aplicar procedimientos de cobranzas para mejorar e incrementar los ingresos a la empresa y no perjudicar la liquidez de la entidad. Así como también llevar un control de todos los ingresos a la empresa que se podrá visualizar en los estados de cuenta de la organización y los gastos y costos de la entidad que también estos serán visualizados en el estado de cuenta. Cada salida de dinero ya sea por gastos y por compra de mercadería (costos) deben estar sustentados con comprobantes de pago, al igual que los ingresos deben estar identificados a que empresas corresponden.

## **6.6 Resultados esperados**

La propuesta de políticas de créditos disminuirá el nivel de morosidad en las cuentas por cobrar, cuyo propósito es incrementar la efectividad en los procedimientos de cobranzas, así como mejoras en la gestión de datos del cliente. Se llegará a tener mayor control en los

ingresos provenientes de la venta y en otro tipo de ingresos, así como mejor control en los gastos provenientes por el pago a trabajadores, a terceros por servicios, entidades financieras, etc. Y en los costos revisar cada producto que ingresa al almacén, tener un control de inventario de los productos que ingresan y salen de almacén.

Además, se espera hacer un uso correcto del dinero de la entidad, para no perjudicar la economía de la organización. Cumplir con los pagos a los proveedores, a los trabajadores en un plazo corto, todos estos pagos deben estar registrados y con sus comprobantes de pago, se pretende que así sea, que no exista una salida de dinero fantasma. Y evitar o no tener un capital ocioso.

Se pretende que la empresa siga creciendo en el mercado, mejorando las actividades administrativas y las actividades de operación, esto a través de políticas, procesos, procedimientos y un mejor control. Todo ello para el desarrollo favorable económicamente en el negocio.

## **6.7 Desarrollo de la propuesta**

La propuesta será desarrollará en base a tres objetivos para un mejor desarrollo y aplicación en la empresa.

### **6.7.1 Objetivo 1: Disminuir los saldos de las cuentas por cobrar**

#### **Plan de actividades**

La elaboración de un procedimiento de políticas de crédito ayudara a la empresa a recuperar la cartera de sus clientes, además estas políticas deben ser cumplidas de acuerdo a las cláusulas pactadas para la empresa, la propuesta es de gran utilidad para el área administrativa, la aplicación de estas políticas de crédito ayudara a la empresa a disminuir los saldos de las cuentas por cobrar, de esa forma beneficiando y mejorando la liquidez de la entidad.

<b>Políticas de crédito</b>	
1	En el otorgamiento de crédito se realizará previa análisis respectivo, de acuerdo a los parámetros establecidos, a aquellos clientes sujetos al crédito.
2	Para la autorización del crédito al cliente será aprobado por el gerente, el contador general, además previa revisión con tesorería. Para ello existirá un personal de otorgamiento crediticio, es quien finalizara la entrega del crédito a través de un previo análisis.
3	Al momento de la entrega o aplicación de la política de crédito se elaborará un contrato con todas las cláusulas, conceptos, pautas, normas, políticas donde será firmado por ambas partes, tanto el vendedor como el comprador.
4	Cada expediente de todos los clientes debe encontrarse de forma ordenada, con un contenido de información veraz y requerida.
5	Al realizar cualquier cambio o modificación en los contratos entregados hacia el cliente ya sea por motivo de refinanciamiento, fraccionamiento, cesiones, rebajas y otros aspectos estos deberán ser evaluados y autorizados por el personal autorizado del área de crédito, asimismo por el gerente de la empresa.
6	Ante cualquier motivo de anulación de contrato deberá de será evaluado por el contador general, el personal autorizado de créditos y el gerente general, de esa forma se pretende que toda la información de la empresa tenga conocimiento los superiores.
7	Se llevará un control de periodo promedio de cobranzas.
8	Se analizará si el cliente tiene deuda con la empresa y de acuerdo a ello se le otorgara el crédito, dependiendo de cuanto es el saldo por pagar. O si es una empresa deuda recientemente.
9	Se pretende mantener menos del 10% de las cuentas de crédito que se encuentren pendientes vencidas
10	Es primordial mantener el periodo de cobro por debajo de los 60 días, esto será considerado hacia todos los clientes.
11	Se pretende que cada fin de mes cerrar menos de 2% del total de las cuentas incobrables por mes.
12	Es primordial mantener al día las revisiones constantes de ventas que se hayan otorgado a crédito

Cuadro 2. Actividades del objetivo 1 de la propuesta políticas de crédito.

El objetivo de la aplicación de las políticas de crédito es disminuir los saldos de las cuentas por cobrar para que la empresa cuente con solvencia para cubrir con sus obligaciones.

**Solución técnica**

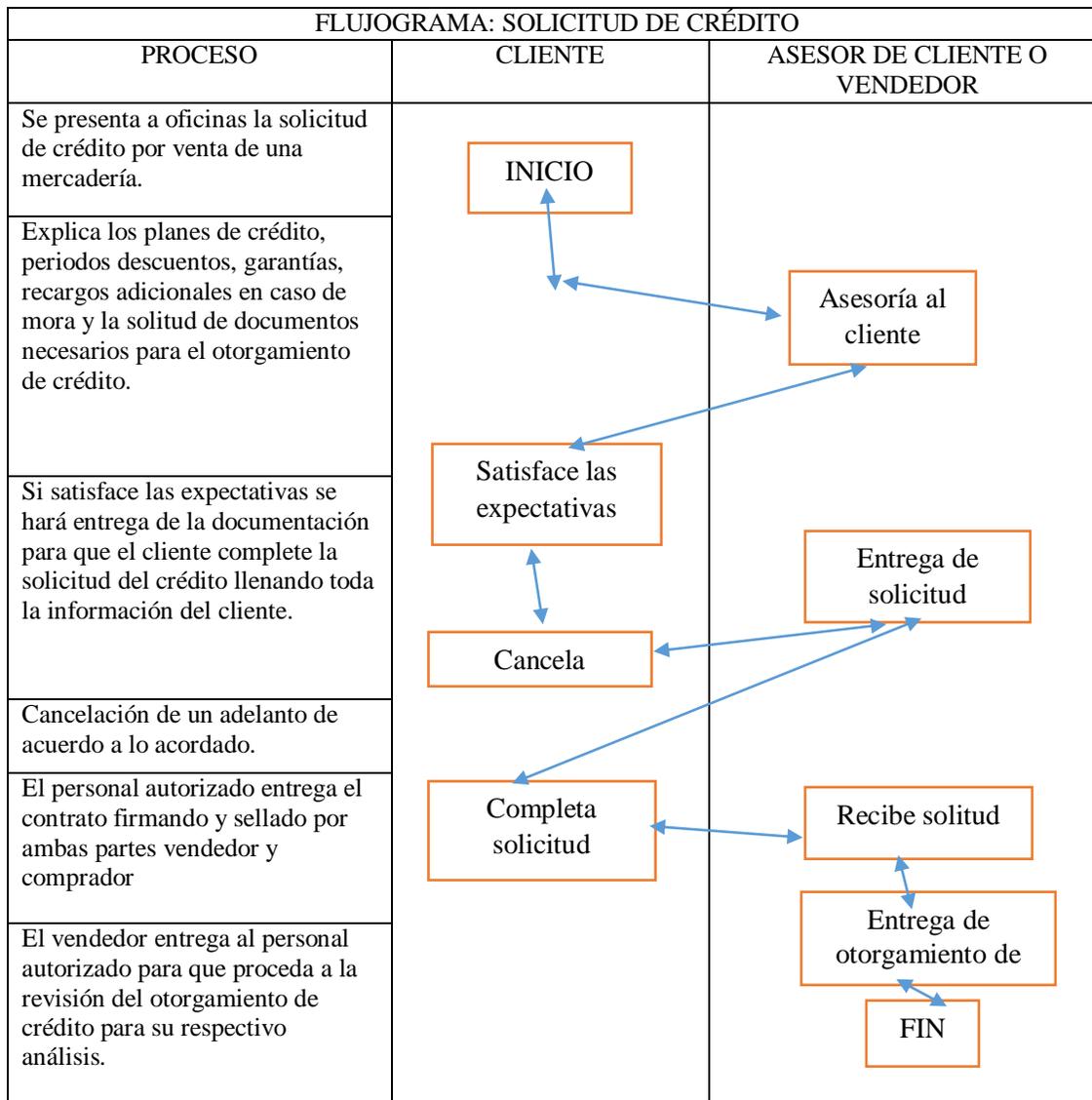


Figura 17. Procesos de Políticas de crédito.

Los procedimientos de la política de crédito se revisarán y verificara todos los documentos entregados como recibidos. Si la evaluación cumple con los requisitos procede al

otorgamiento de crédito. Toda evaluación será analizada con el gerente general y el personal encargado. Asimismo, se le informa al cliente si su evaluación de solicitud de crédito ha sido denegada y los motivos por la cual se ha negado, puede ser por falta de liquidez en la empresa o por ser un cliente deudor.

Se le informara al cliente todas las cláusulas que contempla el documento, así como el día de vencimiento de su cuota, valor y otros, además se le informara cuales son los medios de pago que recibe la empresa.

## **Responsabilidades**

### **El gerente general**

Se encargará de analizar el mercado para poder lograr una colocación adecuada de las ventas a crédito.

El gerente deberá de participar en la formulación de las políticas de crédito, donde tendrá que interpretar, analizar y comunicar si se lleva a cabo o procede la aplicación de las políticas de crédito.

Deberá de supervisar todas las áreas, donde deben estar cumpliendo sus funciones, actividades y operaciones en la empresa, sin perder tiempo alguno en distracciones.

Tendrá que estar al tanto en las dudas y consultas, así como reuniones con la clientela.

Deberá de tener precauciones en la fuga de utilidades provenientes por las cuentas incobrables.

Brindará opciones de apoyo para un mejor proceso en la aplicación de políticas, mediante la elaboración de manuales, organigramas, y procesos de crédito.

### **Contador general**

El contador deberá de realizar informes de los estados financieros para observar la situación financiera de la empresa.

Deberá de realizar auditorías internas donde tendrá que examinar, comprobar, revisar y verificar los documentos contables, que se encuentren correctamente registrados en el sistema contable. Al final de la supervisión el contador deberá de presentar un informe con de las revisiones que haya ejecutado. Observando en puntos a favor o negativo hacia la empresa.

Realizará la declaración tributaria mensualmente donde se observará si la empresa tiene mayor ingresos o ventas. Así como también un reporte del pago de sus impuestos.

Revisará cuidadosamente los procesos de créditos que se otorgará a los clientes mediante los contratos señalando las cláusulas.

Será encargado de presentar a la gerencia un informe todos los sueldos pagados a los trabajadores, así como bonificaciones u otros tipos de pagos. Mediante la preparación de nóminas.

Es indispensable la realización de contabilización de costes para saber si se cuenta con mercadería en stock o falta de mercadería.

### **Asistente administrativo**

Su principal función será administrar todos los documentos y archivos, mediante carpetas y operaciones con Excel.

Deberá de tener en orden todos los documentos solicitados por el gerente, contador o personal de créditos.

### **Indicadores**

Para obtener un mejor resultado se aplicará el indicador de rotación de cuentas por cobrar.

La fórmula de rotación de cuentas por cobrar es:

360
Periodo promedio de cobranzas

La formula es aplicada para saber cuánto es el número de veces en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo en un año.

Otro indicador para saber con respecto a las cobranzas es en la aplicación de promedio de las cuentas por cobrar.

La fórmula para saber el promedio de las cuentas por cobrar es:

Ventas al crédito anuales
Rotación de cuentas por cobrar

La fórmula es aplicada para saber el promedio de ventas en la empresa.

### **Solución administrativa**

Para que la entidad Inversiones Tambranco S.A.C disminuya la morosidad en sus cuentas por cobrar se aplicara un plan de políticas de crédito, que estará bajo líneas de crédito de: 30, 60, y 90 días plazos para que el cliente pueda pagar de acuerdo a la política establecida. Además, se otorgará opciones de pago de acuerdo a la cantidad e importe de la venta. Asimismo, se estará aplicando una mora al pasar la fecha de vencimiento, una mora de 1% del total de la venta. La administración se dedicará constantemente a un seguimiento a los clientes que se ha otorgado las líneas de crédito o las opciones de pago, se hará un recordatorio a todos aquellos clientes. También se encargará de preparar los contratos tanto para créditos como para opciones de pago, indicando las consecuencias que generaría al no cumplir con el pago.



## Flujo de caja en plazo de cinco años

### Escenario Optimista

Tabla 16  
*Flujo de caja en el escenario optimista*

<b>DATOS</b>	<b>IMPORTES</b>					
Tasa de crecimiento	14.00%					
Promedio de ingresos del 2014 - 2016	S/2,100,105.50					
Gastos	3.50%					

<b>PARTIDAS</b>	<b>0</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>INGRESOS</b>	S/2,394,120.27	S/2,729,297.11	S/3,111,398.70	S/3,546,994.52	S/4,043,573.75	
<b>Total de Ingresos</b>	<b>S/2,394,120.27</b>	<b>S/2,729,297.11</b>	<b>S/3,111,398.70</b>	<b>S/3,546,994.52</b>	<b>S/4,043,573.75</b>	
<b>EGRESOS</b>						
Remuneraciones fijas	S/100,890.90	S/104,422.08	S/108,076.85	S/111,859.54	S/115,774.63	
Remuneraciones variables	S/120,650.00	S/124,872.75	S/129,243.30	S/133,766.81	S/138,448.65	
Otros gastos del personal	S/55,890.50	S/57,846.67	S/59,871.30	S/61,966.80	S/64,135.63	
Honorarios	S/45,600.88	S/47,196.91	S/48,848.80	S/50,558.51	S/52,328.06	
Incentivos	S/22,500.00	S/23,287.50	S/24,102.56	S/24,946.15	S/25,819.27	
Suministros	S/35,625.20	S/36,872.08	S/38,162.60	S/39,498.30	S/40,880.74	
Gastos de oficina	S/83,830.80	S/86,764.88	S/89,801.65	S/92,944.71	S/96,197.77	
Gastos de aseo	S/69,609.60	S/72,045.94	S/74,567.54	S/77,177.41	S/79,878.62	
Gastos de representación	S/44,890.90	S/46,462.08	S/48,088.25	S/49,771.34	S/51,513.34	
Impuesto a la renta	S/30,500.50	S/31,568.02	S/32,672.90	S/33,816.45	S/35,000.03	
Gastos bancarios	S/47,100.01	S/48,748.51	S/50,454.71	S/52,220.62	S/54,048.34	
<b>Total egresos</b>	<b>S/657,089.29</b>	<b>S/680,087.42</b>	<b>S/703,890.47</b>	<b>S/728,526.64</b>	<b>S/754,025.07</b>	
<b>Flujo de caja</b>	<b>-S/9,150.00</b>	<b>S/1,737,030.98</b>	<b>S/2,049,209.69</b>	<b>S/2,407,508.23</b>	<b>S/2,818,467.88</b>	<b>S/3,289,548.68</b>

En la tabla 16 observamos el escenario optimista donde tiene alta rentabilidad por la implantación de la propuesta realizada, es decir el beneficio es mayor.

### Evidencia

La evidencia consiste en el uso de un organigrama para seguir los procesos de políticas de crédito.

## 6.7.2 Objetivo 2: Incrementar la efectividad en los procedimientos de cobranzas

### Plan de actividades

Al aplicar políticas, procedimientos de cobranzas son las directrices principales que el negocio aplicara para una correcta y oportuna gestión, además para la recuperación de la cartera de clientes.

<b>Políticas y estrategias de cobranza</b>	
1	Se llevará a cabo un control permanente durante el ciclo de la obligación, al momento de emitir una venta hasta finalizar con el pago del cliente, siempre brindando satisfacción a la clientela.
2	Se realizará una revisión y seguimiento constante de los vencimientos, niveles de rotación, clientes que se encuentren en juicio, revisar en qué situación o el estado del juicio aplicado, además de las provisiones.
3	Es importante adquirir previo conocimiento de cada deudor sin perder y mantener las buenas relaciones y una adecuada negociación con el cliente deudor.
4	Al entregar la factura del cliente, y pasado un tiempo mínimo se procede al cobro
5	El personal encargado deberá de tener todos los correos, teléfonos, y direcciones actualizados, para el seguimiento constante a través de los medios necesarios.
6	Seguimiento constante al cobro de los clientes a través de llamadas o correos.
7	Comprobar las direcciones de los clientes de forma rutinaria.
8	Realizar una segmentación de clientes.
9	Ofrecimiento de plazos de pagos flexibles.
10	Imputar intereses de mora y costes al no cumplir los pagos en el plazo pactado.

*Cuadro 3.* Actividades del objetivo 2 de la propuesta incrementar la efectividad en los procedimientos de cobranzas.

Estos procedimientos ayudaran a la empresa a reducir la morosidad en las cobranzas a los clientes, y de esa forma evitar a los clientes morosos y deudores ya sea antiguos como nuevos.

Al detectar que el vencimiento de las facturas, alcanza un tiempo fuera de fecha, la entidad procede a hacer uso de los mecanismos establecidos por la gerencia, procesos donde se aplicara sanciones por no cumplir con el pago en la fecha de vencimiento. Estos intereses y mora será un ingreso excepcional para la empresa.

Los procesos planteados de cobranzas procederán de la siguiente forma:

Tabla 20

Procedimiento de cobranzas.

<b>Etapa</b>	<b>Término</b>	<b>Acción</b>
Verificación de recibo de factura	8 días posteriores a la entrega de la factura	Llamada telefónica para la conciliar valores registrados.
Cobro preventivo	5 días antes de vencimiento	Llamada telefónica para recordar compromiso de pago.
Cobro admirativo	60 días de mora	Carta comercial para informar mora y negociar pago.
Cobro pre jurídico	90 días de mora	Visita para llegar a acuerdos.
Notificación de reporte negativo	20 días hábiles antes del próximo vencimiento.	Reporte negativo a la central de riesgo.
Cobro jurídico	120 días de mora.	Procedimiento ejecutivo por incumplimiento de acuerdos.

### Capacitación del Personal

Para que la empresa desarrolle sus actividades de forma correcta es indispensable que la entidad capacite a sus trabajadores, es decir hacer una inversión en la capacitación de cada trabajador para obtener mejores resultados y así llegar a los objetivos.

Tabla 21

Procesos de capacitación de personal

Modulo	Objetivo	Contenido	DUR ACI ÓN	CO ST O
Organización del crédito y la cobranza.	Comprender como los entornos externos e internos afectan la función de crédito y cobro, además los aspectos que se tiene que considerar en la organización de una unidad que responde a las exigencias actuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno interno y externo de crédito.</li> <li>- Estructura de la unidad de crédito y cobranza.</li> <li>- Dependencia de la unidad de cobros.</li> <li>- Relación con otras áreas.</li> <li>- Funciones</li> <li>- Personal del área.</li> <li>- Políticas y tecnología.</li> </ul>	20 horas	S/ 400 .00
Etapa del	Comprender las etapas de análisis de crédito a fin de identificar diversas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de crédito.</li> <li>- Evaluación preliminar</li> </ul>	20 del horas	S/ 400

análisis de crédito	actividades que permitan disminuir riesgo al otorgar crédito a los clientes.	solicitante. - Información relevante. - Evaluación de la capacidad de pago. - Evaluación de la segunda fuente de pago. - Decisiones de crédito.		.00
Plan de cobranzas	Comprender los componentes de un proceso de cobranzas a fin de estructurar las bases de un plan de cobranzas acorde a la realidad de la empresa.	- Componentes del plan de cobranza. - Etapas de la cobranza: preventiva, administrativa y judicial. - Estados de cuenta, aviso de vencimiento.	20 horas	S/ 400.00
Control de cobranzas	Comprender distintos instrumentos para el control de la cobranza a fin de definir elaborar y calcular los procesos de control.	- Instrumentos de control. - Informes de cobranza. - Presupuesto de cobranza.	20 horas	S/ 400.00

## Solución técnica

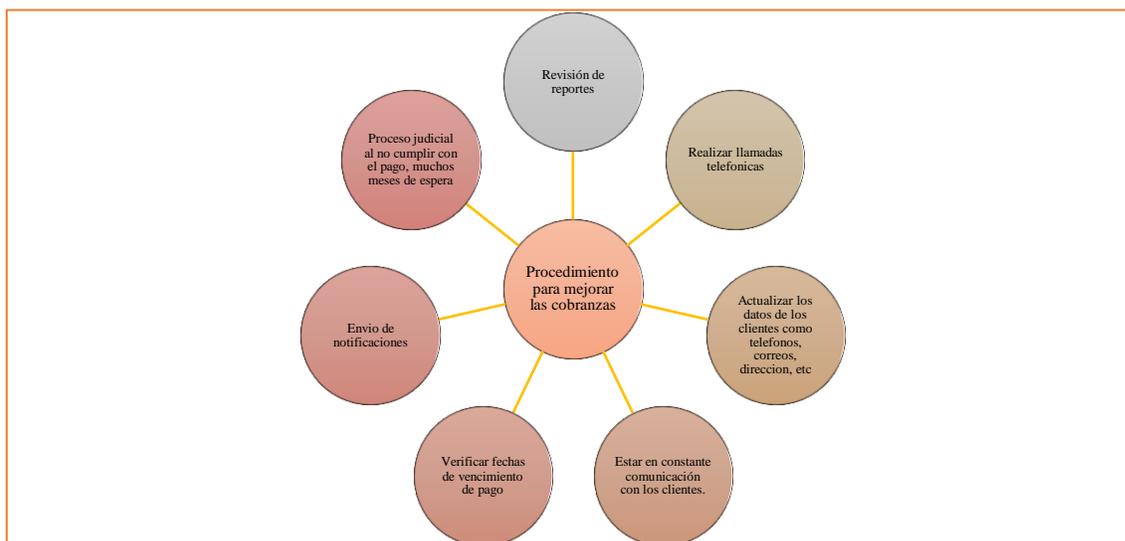


Figura 18. Procedimiento para mejorar las cobranzas y la gestión de datos de los clientes.

## Indicadores

A través de los indicadores presentados se pretende obtener un mejor análisis con respecto al saldo de las cobranzas de la empresa.

Se presenta la siguiente fórmula para el cálculo de días pendiente de cobro.

Saldo de cuentas por cobrar
Ventas al crédito por día

Con esta fórmula se podrá calcular los diferentes periodos de tiempo ya sea mensual, cada tres meses, de forma semestral o de manera anual, esto es para observar los cambios posibles.

### **Solución administrativa**

Al seguir procedimientos de cobranzas se propone mejorar en las cobranzas de la empresa y así disminuir la morosidad de las cuentas por cobrar. Esto se hará a través de un seguimiento constante a los clientes, llamándolos con anticipación que ya está a punto de vencer su fecha de pago, indicándolos que proceda a cancelar lo más antes posible la deuda, para evitar cualquier tipo de sanción. Para el seguimiento se enviará notificaciones después de realizar las llamadas y no nos atienden. Las notificaciones serán cuando ya ha vencido el plazo de pago de la venta y tendrá que asumir una mora por falta de cumplimiento. La persona encargada tendrá que llevar un orden y control de todos los reportes, informes y registros de cada uno de los clientes, aplicando una segmentación por cada uno de ellos para así evitar confusiones o enredos con los clientes. Es importante mantener actualizado los teléfonos, correos y direcciones de cada cliente. Cada pago que realice el cliente debe estar registrado y actualizado.



## Flujo de caja en cinco años

### Escenario Probable

Tabla 17

*Flujo de caja en el escenario probable*

<b>Datos</b>	<b>Importes</b>					
<b>Tasa de crecimiento</b>	10.00%					
<b>Promedio de ingresos del 2014 - 2016</b>	S/2,100,105.50					
<b>Gastos</b>	4.00%					

<b>PARTIDAS</b>	<b>0</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>INGRESOS</b>						
	S/2,310,116.05	S/2,541,127.66	S/2,795,240.42	S/3,074,764.46	S/3,382,240.91	
<b>Total de Ingresos</b>	<b>S/2,310,116.05</b>	<b>S/2,541,127.66</b>	<b>S/2,795,240.42</b>	<b>S/3,074,764.46</b>	<b>S/3,382,240.91</b>	
<b>EGRESOS</b>						
Remuneraciones fijas	S/100,890.90	S/104,926.54	S/109,123.60	S/113,488.54	S/118,028.08	
Remuneraciones variables	S/120,650.00	S/125,476.00	S/130,495.04	S/135,714.84	S/141,143.44	
Otros gastos del personal	S/55,890.50	S/58,126.12	S/60,451.16	S/62,869.21	S/65,383.98	
Honorarios	S/45,600.88	S/47,424.92	S/49,321.91	S/51,294.79	S/53,346.58	
Incentivos	S/22,500.00	S/23,400.00	S/24,336.00	S/25,309.44	S/26,321.82	
Suministros	S/35,625.20	S/37,050.21	S/38,532.22	S/40,073.50	S/41,676.45	
Gastos de oficina	S/83,830.80	S/87,184.03	S/90,671.39	S/94,298.25	S/98,070.18	
Gastos de aseo	S/69,609.60	S/72,393.98	S/75,289.74	S/78,301.33	S/81,433.39	
Gastos de representación	S/44,890.90	S/46,686.54	S/48,554.00	S/50,496.16	S/52,516.00	
Impuesto a la renta	S/30,500.50	S/31,720.52	S/32,989.34	S/34,308.91	S/35,681.27	
Gastos bancarios	S/47,100.01	S/48,984.01	S/50,943.37	S/52,981.11	S/55,100.35	
<b>Total egresos</b>	<b>S/657,089.29</b>	<b>S/683,372.86</b>	<b>S/710,707.78</b>	<b>S/739,136.09</b>	<b>S/768,701.53</b>	
<b>Flujo de caja</b>	<b>-S/9,150.00</b>	<b>S/1,653,026.76</b>	<b>S/1,857,754.79</b>	<b>S/2,084,532.64</b>	<b>S/2,335,628.38</b>	<b>S/2,613,539.38</b>

En la tabla 17 se observa el flujo de caja en escenario probable, cuyos resultados son positivos, alentadores, ya que el beneficio es mayor, ya que al colocar una tasa de crecimiento menor aun verificamos que se mantiene los resultados.

### Evidencia

Se evidenciará a través de flujogramas en base a la propuesta planteada para la empresa en mejora de las cobranzas, y así poder reducir los deudores y morosos.

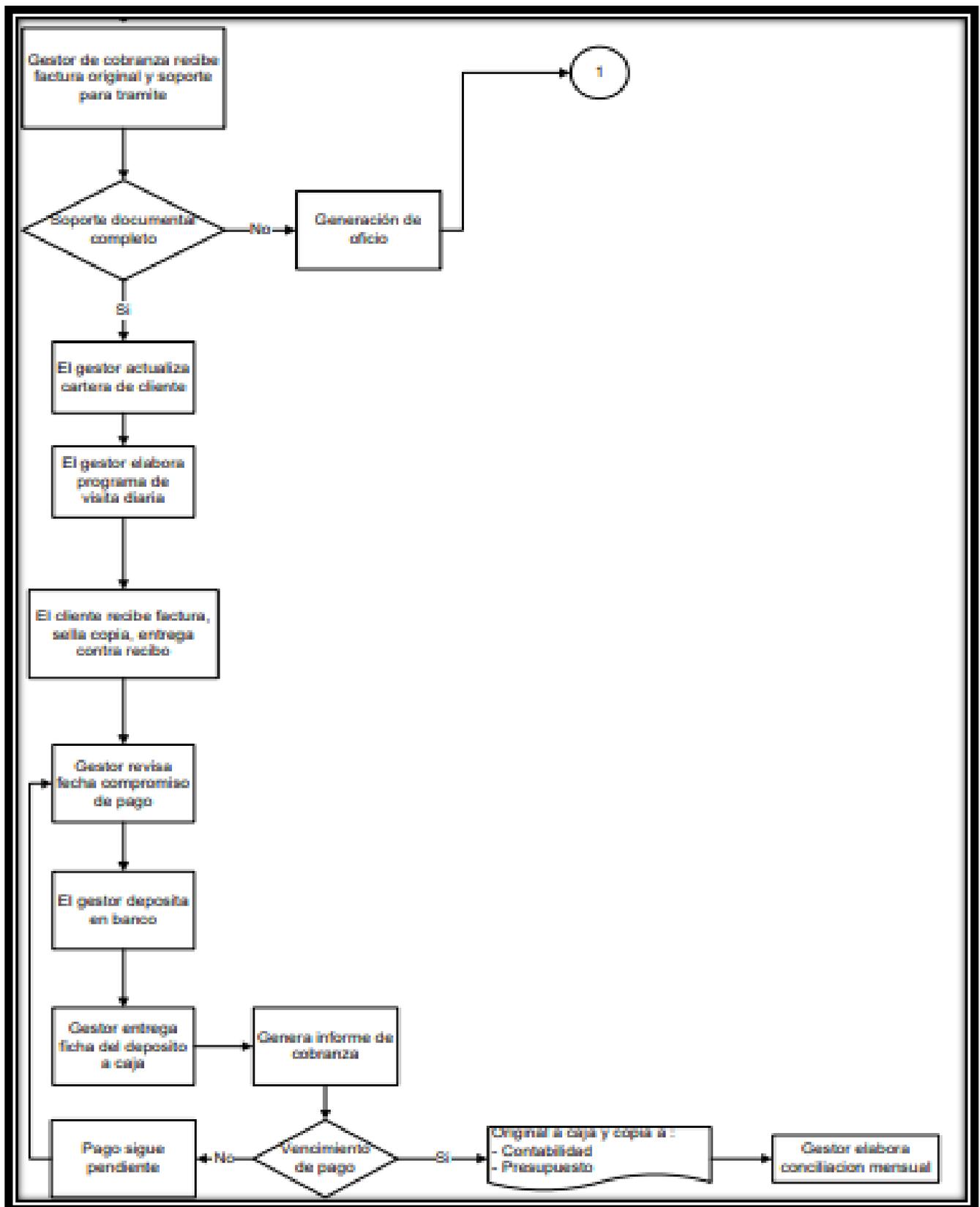


Grafico: Flujograma de políticas y créditos de cobranzas.

### 6.7.3 Objetivo 3: Aumentar o incrementar la liquidez en la empresa.

#### Plan de actividades

Aumentar o incrementar la liquidez en la empresa	
1	Llevar un control de los ingresos y gastos de la empresa.
2	Ejecutar previsiones en tesorería.
3	Disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar.
4	Aumento de cobranzas producto de las operaciones.
5	Optimizar el stock.

Cuadro 4. Actividades del objetivo 3 de la propuesta Implementación de mecanismos y procesos de control en los ingresos y gastos de la empresa.

#### Solución técnica

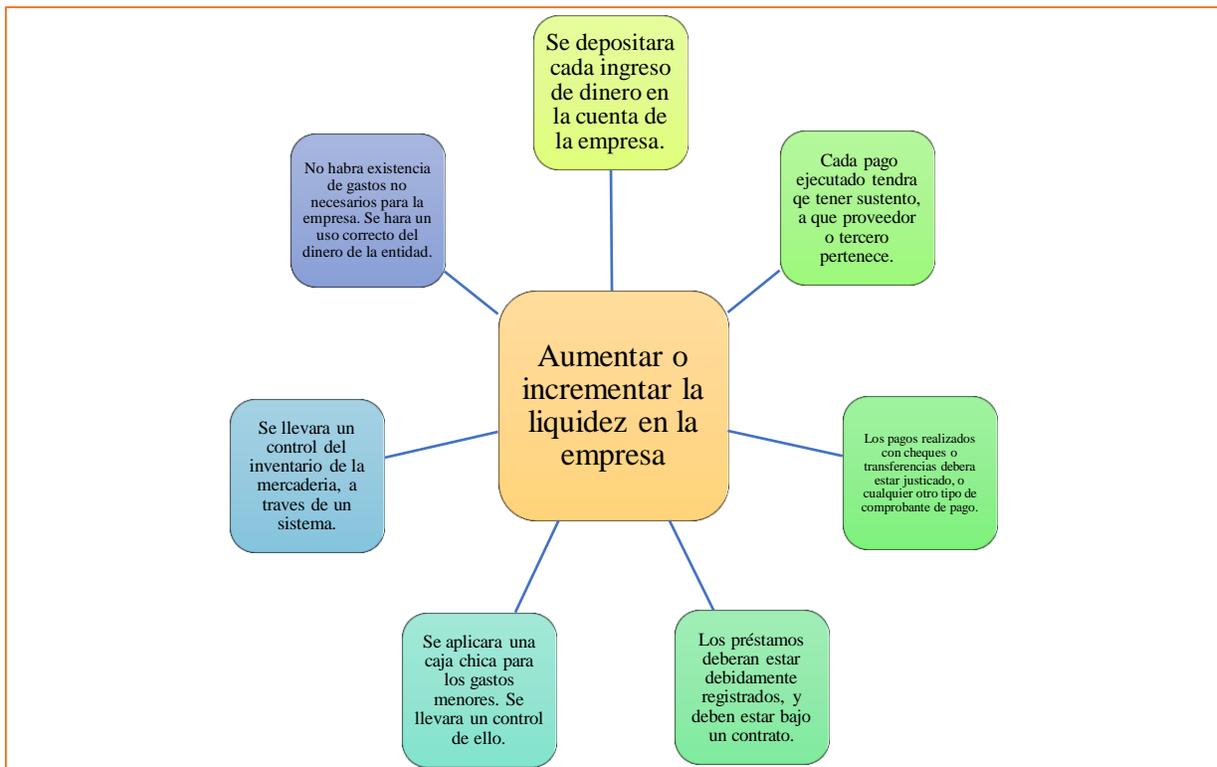


Figura 19. Aumentar o incrementar la liquidez en la empresa

### **Indicadores**

Para un mejor análisis se aplicará la fórmula liquidez inmediata.

Activo disponible
Pasivo circulante

Con esta fórmula se podrá determinar la capacidad que tiene la entidad para pagar con efectivo todas sus deudas a corto plazo.

### **Solución administrativa**

Para que la empresa lleve un control de todas las operaciones que ejecuta día a día, es importante llevar un control en los ingresos y gastos de entidad. Cada ingreso de dinero debe estar registrado e identificado en los reportes, así como relacionado a cada cliente. Los pagos que se realizar a los proveedores, terceros o entidades financieras deberán tener un comprobante de pago. Se relacionará cada pago con su factura, cada factura tendrá mayor control. Se llevará un control del dinero de la entidad a través de una caja chica, que servirá para el pago de gastos menores que también estarán relacionados con sus comprobantes. Se elaborará un contrato por cada préstamo que se solicita y que se entrega ya sea a trabajadores o accionistas.

Se aplicará una segmentación de carpetas. Cada carpeta será separada de acuerdo a las obligaciones que tiene la empresa, estos deben estar de igual forma archivados.

Se realizará una revisión constante en tesorería para saber cuánto dinero ha ingresado a la empresa. Para ello se disminuirá la morosidad en las cuentas por cobrar. Se establecerán procedimientos y estrategias para aumentar las cobranzas y obtener ingresos para la empresa.



## Flujo de caja en cinco años

### Escenario Pesimista

Tabla 18

*Flujo de caja en el escenario pesimista*

<b>Datos</b>	<b>Importes</b>	
Tasa de crecimiento		6.00%
Promedio de ingresos del 2014 - 2016	S/2,100,105.50	
Gastos		5.00%

<b>PARTIDAS</b>	<b>0</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>INGRESOS</b>						
	S/2,226,111.83	S/2,359,678.54	S/2,501,259.25	S/2,651,334.81	S/2,810,414.90	
<b>Total de Ingresos</b>	<b>S/2,226,111.83</b>	<b>S/2,359,678.54</b>	<b>S/2,501,259.25</b>	<b>S/2,651,334.81</b>	<b>S/2,810,414.90</b>	
<b>EGRESOS</b>						
Remuneraciones fijas	S/100,890.90	S/105,935.45	S/111,232.22	S/116,793.83	S/122,633.52	
Remuneraciones variables	S/120,650.00	S/126,682.50	S/133,016.63	S/139,667.46	S/146,650.83	
Otros gastos del personal	S/55,890.50	S/58,685.03	S/61,619.28	S/64,700.24	S/67,935.25	
Honorarios	S/45,600.88	S/47,880.92	S/50,274.97	S/52,788.72	S/55,428.15	
Incentivos	S/22,500.00	S/23,625.00	S/24,806.25	S/26,046.56	S/27,348.89	
Suministros	S/35,625.20	S/37,406.46	S/39,276.78	S/41,240.62	S/43,302.65	
Gastos de oficina	S/83,830.80	S/88,022.34	S/92,423.46	S/97,044.63	S/101,896.86	
Gastos de aseo	S/69,609.60	S/73,090.08	S/76,744.58	S/80,581.81	S/84,610.90	
Gastos de representación	S/44,890.90	S/47,135.45	S/49,492.22	S/51,966.83	S/54,565.17	
Impuesto a la renta	S/30,500.50	S/32,025.53	S/33,626.80	S/35,308.14	S/37,073.55	
Gastos bancarios	S/47,100.01	S/49,455.01	S/51,927.76	S/54,524.15	S/57,250.36	
<b>Total egresos</b>	<b>S/657,089.29</b>	<b>S/689,943.75</b>	<b>S/724,440.94</b>	<b>S/760,662.99</b>	<b>S/798,696.14</b>	
<b>Flujo de caja</b>	<b>-S/9,150.00</b>	<b>S/1,569,022.54</b>	<b>S/1,669,734.79</b>	<b>S/1,776,818.31</b>	<b>S/1,890,671.82</b>	<b>S/2,011,718.76</b>

En la tabla 18 se observa un flujo de caja en el escenario pesimista, pero a pesar de ello los resultados son alentadores.

### Evidencia

Se presenta un organigrama de como procede cuando la empresa tiene solvencia, al poder tener liquidez la empresa podrá cumplir con todos sus pagos a corto plazo.

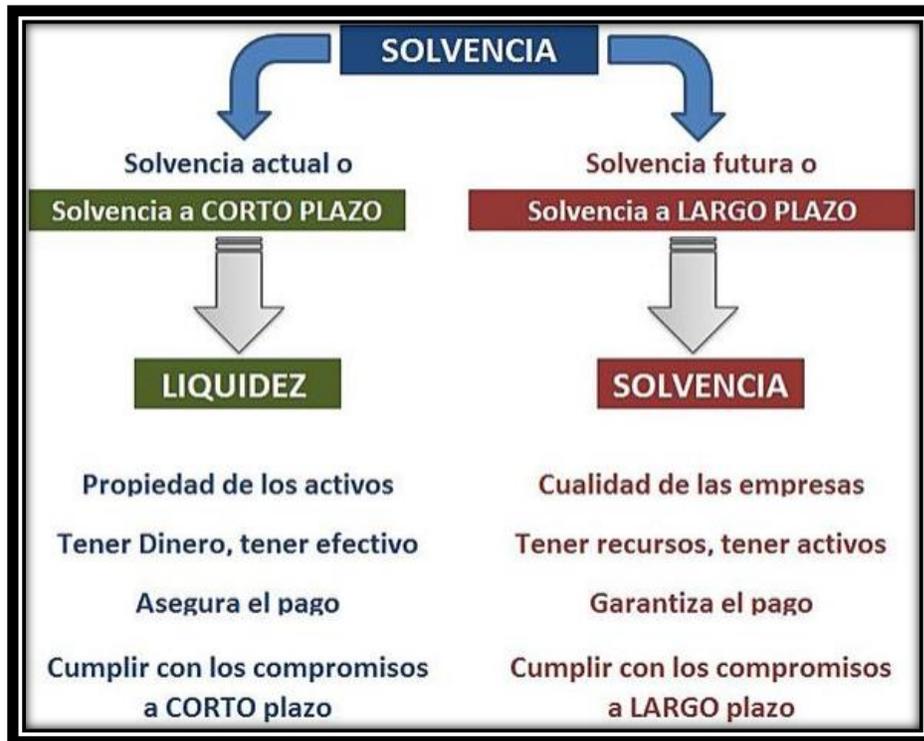


Figura 20: Procesos de solvencia

### Viabilidad económica de la propuesta

Tabla 19

Viabilidad económica de la propuesta según los tres escenarios del flujo de caja

	Optimista	Probable	Pesimista
<b>Tasas Cambiantes</b>			
Tasa de crecimiento	12.00%	10.00%	6.00%
Tasa de inflación	3.5	4.00	5.00
<b>Resultados</b>			
<b>VANE</b>	<b>S/6,179,263.48</b>	<b>S/5,374,351.62</b>	<b>S/4,623,442.73</b>

En la tabla 19 se muestra la viabilidad en base al indicador Valor Actual Neto (VAN), a través de ello se evalúa la propuesta en base a tres escenarios, donde se observa que los tres escenarios fueron satisfactorios para la empresa, donde se demuestra que la implantación y los cambios que se puede realizar en la empresa no lo perjudicaría, todo lo contrario, permitirá

que la empresa tenga un adecuado manejo de todos sus ingresos, costos y gastos provenientes de la operación y actividades de la entidad.

## **6.8 Consideraciones finales de la propuesta**

Las propuestas empleadas serán para beneficiar a la empresa, para un mejor desarrollo y crecer económicamente y en el mercado. La propuesta de políticas de crédito reducirá la morosidad en las cuentas por cobrar y así la empresa tendrá mayores ingresos, donde podrá cumplir con todas sus obligaciones a corto plazo. Al aplicar estas políticas de crédito se obtendrá mayores resultados con los clientes, es decir los clientes firmaran un documento donde se señala cuáles son las líneas de crédito o las opciones de pago que tiene para realizar el pago. Estas opciones y líneas de crédito estarán bajo normas, reglas para el beneficio de la empresa, al no cumplir con el pago en la fecha de vencimiento se procede a aplicar una mora que consiste el 1% del total de la venta. Esto solo sucederá si el cliente pasa del plazo acordado en el documento firmado por el cliente y por la empresa. Todos estos procesos se hicieron de la mano con el gerente general y mutuo acuerdo con el contador.

Mejores procesos de cobranzas a través de constante comunicación con el cliente y un seguimiento constante. Envíos de notificaciones a través de correos o hacia su domicilio.

Se aplicará un mejor control en los ingresos y gastos de la empresa. Cada ingreso tendrá que estar en el estado de cuenta, así como también cada ingreso deberá ser identificado y relacionado con las ventas hacia los clientes. Cada pago que se realiza a los proveedores deberán estar con sus comprobantes de pago, debe estar relacionado cada pago con su factura. Cada salida de dinero del estado de cuenta será identificada ya que se llevará un registro o reporte de todos los pagos que se realizar. Se aplicará una caja chica a los gastos menores y así

poder llevar un control del efectivo de la empresa. Se aplicará un control en los préstamos que se solicitan a las entidades financieras como préstamos que nos otorgan terceros. Además, prestamos que realiza a los accionistas o trabajadores, todo ello estará bajo un contrato firmado por ambas partes, aplicando intereses o mora si no se cumplen los pagos.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISCUSIÓN**

La presente tesis cuenta por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C logro finalizar adecuadamente el proceso de investigación y planificación de la propuesta de solución a los problemas que se han encontrado en la entidad, problemas en las cobranzas y la falta de liquidez esto generando dificultades para cubrir con los pagos en corto plazo, todo lo contrario, la empresa tendría más deudas por pagar. Con las propuestas planteadas con respecto a la aplicación de políticas de crédito ayudará a disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar asimismo reducir los clientes deudores, todo el personal tendrá acceso a la información para cualquier revisión o entrega al cliente. Al tener mayores ingresos la empresa podrá cubrir sus obligaciones a corto plazo, y así evitar algún tipo de sanciones o atraso con sus proveedores o con sus trabajadores o terceros. La empresa no cuenta con ningún tipo de políticas de crédito es por ello que se le plantea políticas de crédito que podrá utilizar para sus clientes nuevos o antiguos, para una mejor organización de sus cobranzas, la entidad tampoco cuenta con un procedimiento de cobranzas y no cuenta con una buena gestión de datos de los clientes, ya que esto también genera un retraso en las cobranzas por la falta de estrategias en ellas, y en ocasiones no tienen al día actualizado los datos de los clientes.

Asimismo, se observa que no cuentan con un orden en sus documentos de los clientes, y se verifica que no existe un control en sus ingresos, costos y gastos de la empresa provenientes de sus operaciones y actividades de la misma. Por ello, en la investigación se recurrió a varias teorías contables y administrativas donde tienen relación con las categorías y con la metodología de la investigación planteada, estas teorías son consideradas como base para la propuesta denominada "Políticas de créditos" donde consistirá en tres líneas de crédito y opciones de pago hacia el cliente, además se agregara sanciones que se aplicarían en el

momento en que el cliente no procede con el pago, esto aplica cuando el cliente paga después del vencimiento de la venta.

A través de la investigación se observa que la empresa se dedica a la compra y venta de productos de medicina, donde su punto de clientes se encuentra en las empresas privadas pero la mayoría son del estado. Las empresas del Estado en su mayoría siempre pagan después de un mes o más, es por ello que se aplicara este plan de políticas de crédito.

Se observó que a través de los estados financieros la empresa en el año 2016 al 2017 ha bajado sus ventas considerablemente es posible que haya sido por la falta de un control y plan de políticas.

Se utilizó para un mejor análisis los ratios financieros, en ello observamos que la empresa ha disminuido su efectivo con respecto al periodo anterior que es el año 2016, se observa que ha aumentado sus cuentas por cobrar del 2016 al 2017 esto es debido a la falta de cobranzas en los clientes por no contar con una política de créditos. Se verifica que también ha disminuido sus mercaderías.

De acuerdo al ratio de liquidez se observa que la empresa carece de liquidez por ello no podrá cubrir sus gastos a corto plazo, es necesario evitar un mal uso del efectivo, es lo que genera un desequilibrio en la economía de la empresa.

Teniendo en cuenta la teoría de la contabilidad y el control nos indica la importancia que tiene al llevar un control en la organización, ya que así se podrá hacer entrega de un informe correcto y ordenado a la gerencia y presentarlo ante los accionistas de la empresa. Con un manejo de control riguroso tanto en los ingresos y gastos y costos de la empresa se podrá identificar con mayor facilidad el resultado de la ganancia y rentabilidad que tiene la entidad. Esto beneficiaría a la empresa porque significaría que está creciendo y desarrollándose para un

mejor resultado. Tener un control en la empresa es tener un punto de equilibrio con la información registrada, y así poder otorgar un informe confiable al gerente general, estos informes pueden ser desarrollados a través de estados financieros, ratios financieros o a través de un análisis de las operaciones. Por ello a través de la investigación de Murillo (2013) tener un control interno va tener un impacto en la información financiera elaborada y analizada, entonces al aplicar el control en las cuentas por cobrar tendrá unos mejores resultados.

Según los antecedentes de acuerdo a la investigación de Goyo y Oliveros (2014) indica que el control en las cuentas por cobrar mejora en la economía de la empresa, además se hace uso de lineamientos de control para una correcta organización y así tener una gestión eficiente y cumplir con los objetivos. Según Avelino (2017) en su investigación considera que es importante la implementación de estrategias y políticas para poder recuperar la cartera, además seguir un proceso de seguimiento constante en las cobranzas y en los créditos otorgados. Según González y Vera (2013) en su investigación recomienda implementar un mejor plan de normas y desarrollos administrativos. Separar cargos en el área de créditos y cobranzas, donde llevaran un mejor control y seguimiento constante con los clientes moroso y deudores, así como también a clientes que se le otorgó créditos, además indica que de esa forma se llevara un mayor ingreso. Según Vásquez y Vega (2016) todo se basa en las políticas de crédito ya que al no cumplirlas o tenerlas afecta a la empresa, ya que lo clientes se demorarían en pagar y no habría ingreso de dinero en la empresa, perjudicando la solvencia de la empresa para sus obligaciones. De acuerdo a Cupita (2016) al detectar mayor cantidad de cobranzas afectarían en la rentabilidad de la empresa, por ello se procede a ejecutar un plan de procedimientos para una mejor gestión en las cobranzas y un mejor control en los ingresos y gastos de la empresa para que no exista ningún tipo de capital ocioso.

Por lo tanto, se propone disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar, para obtener mayores ingresos. Además, se propuso mejoras en los procedimientos de cobranzas y la gestión de datos del cliente, donde se hará un seguimiento constante al cliente a través de correos, llamadas telefónicas y visitas a la empresa. Asimismo, se propuso incrementar las cobranzas para poseer procesos efectivos, realizando un seguimiento constante al cobro de los clientes, ofrecimiento de plazos de pagos flexibles e imputar intereses de mora y costes administrativos. Asimismo, un control en los ingresos y gastos de la entidad donde estos deberán estar identificados y a la par registrados e identificados en el estado de cuenta de la empresa. Cada pago realizado debe estar con su factura. Por último, se propone un incremento de liquidez para la toma de decisiones de la organización. Son indispensables estas tres propuestas para el crecimiento de la empresa a nivel mundial.

**CAPÍTULO VIII**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 8.1 Conclusiones

**Primero:** Se propone la aplicación de políticas de créditos, ya que se detectó un aumento de morosidad en los saldos de las cuentas por cobrar, existiendo una mayor morosidad al periodo anterior y la falta de liquidez debido a no contar con mayor ingreso, perjudicando el pago de las obligaciones de la empresa. Por ello se deberá mejorar en los procedimientos de cobranzas y la gestión de datos del cliente. De esa forma la empresa llevará un control en su efectivo y poder cumplir con sus obligaciones.

**Segundo:** Se diagnosticó que por la falta de políticas y normas existe un aumento de morosidad en las cuentas por cobrar en comparación al año anterior. También se diagnosticó que en el año 2016 al año 2017 se realizó mayor venta, entonces el motivo por la cual ha disminuido las ventas es por la pérdida de clientes. Para reducir la morosidad en las cuentas por cobrar se podrá aplicar bajo líneas de crédito u opciones de pago. Mejorar los procedimientos de cobranzas es también importante ya que se hará un seguimiento constante de todos los clientes tanto nuevos como antiguos. Por último, un control en los ingresos y gastos de la empresa ayudará a tener un equilibrio económico, y lograr sus objetivos a corto plazo.

**Tercero:** Se conceptualizo de que la empresa genera una gran cantidad de ventas entre sus clientes tenemos a las entidades privadas, así como a las empresas del Estado, donde se encuentra un alto índice de morosidad en las cobranzas están en las privadas y en el Estado, asimismo se observa que carece de personal capacitado para ejercer las funciones asignadas, en ocasiones no tiene control del detalle de los ingresos de la

empresa. Al contar con poca liquidez no registran todo lo que pagan, no tienen un reporte de todos sus pagos, así como un reporte de todos sus ingresos.

**Cuarto:** La empresa no cuenta con un diseño adecuado para el manejo de las cuentas por cobrar y las cobranzas. No realizan un análisis de las deudas pendientes por cobrar, en ocasiones lo realizan, pero no hacen un seguimiento constante a los clientes deudores, por ello la propuesta ha sido diseñada para disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar, para mejorar en las cobranzas bajo estrategias y procedimientos, además la implementación de un control ayuda a que no exista un desequilibrio económico. Así la empresa contara con mayor liquidez a través de un proceso adecuado en las cobranzas.

**Quinto:** La propuesta planteada en la investigación será validada por el gerente y los accionistas, así como también por el contador general. La propuesta está enfocada y desarrollado en base a cumplir los objetivos, evaluar y disminuir los riesgos en las cobranzas y para incrementar la liquidez en la empresa, que la entidad cuente con suficiente solvencia para la toma de decisiones. Se validará todas las políticas y normas planteadas para el mejoramiento en las cobranzas y en la disminución de morosidad en las cuentas por cobrar.

## 8.2 Sugerencias

**Primero:** Ejecutar la aplicación de políticas de créditos para mejorar las cobranzas y disminuir la morosidad de cuentas por cobrar. También se sugiere mejoras en los procedimientos de cobranzas, a través de segmentación de clientes, seguimientos constantes a los clientes mediante correos, llamadas telefónicas y acercándose a la dirección de los clientes para hacer presente de la condición de sus deudas y que sanciones estaría aplicando al no cumplir con el pago en la fecha de vencimiento. Se realizará un proceso de cobranza deudora.

**Segundo:** Se ejecutará un plan para no perder clientela tras las medidas de políticas y normas, ya que para los antiguos clientes esta decisión podría afectarles en el sentido de los pagos. Es primordial mantener los clientes antiguos y generar clientes nuevos aplicando las políticas y normas de crédito para así la entidad tener mayor ingreso y mayor liquidez. Es importante identificar constantemente mejoras en la organización para así disminuir los riesgos en la empresa, por ello se debe revisar cada área para verificar si existe la posibilidad de mejorar o implementar procedimientos de mejora.

**Tercero:** Se ejecutará una capacitación a todo el personal de la empresa, donde se les indicará cuales son las nuevas medidas en el momento de realizar una venta, tendrán presente que políticas y normas deben aplicar tanto a los nuevos como a los antiguos clientes. Se asignará responsabilidades al personal capacitado para

cumpla con las funciones de cobranzas y un mejor control en los gastos e ingresos.

Es decir, la empresa deberá de separar las funciones a cada trabajador.

**Cuarto:** Se realizará un procedimiento de cobranzas en ellas aplicando las políticas y normas de los créditos, es decir se tomará como guía la implementación de políticas y normas para el otorgamiento de crédito, de tal modo que exista un equilibrio en las cuentas por cobrar, para tener un excelente ciclo financiero y evitar el déficit económico.

**Quinto:** Se realizará un informe constante de todos los avances de las cobranzas de los clientes en base a la aplicación de las políticas y normas. El informe será presentado al gerente y contador general para que tengan presente que clientes son considerados morosos y clientes puntuales con sus pagos. Para que más adelante ante cualquier situación el gerente pueda estar presente o apoyar mediante documentos para clientes que ya no quieran pagar. Por lo tanto, es importante tener un proceso, procedimientos, estrategias de políticas de crédito para un mejor control en las cobranzas y la disminución de morosidad en las cuentas por cobrar y sobre todo que la empresa tenga un alto índice de liquidez para cubrir con sus obligaciones e invertir más en la empresa, en su crecimiento y desarrollo ante todo el mercado.

**CAPÍTULO IX**  
**REFERENCIAS**

- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* Tesis para optar el título profesional. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad Sistema y Gerencia.* Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU\\_drbMC&printsec=frontcover&dq=cuentas+por+cobrar++en+libros+en+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidlbCcv8XaAhUiheAKHZWQBJwQ6AEIRDAF#v=onepage&q=liquidez&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_drbMC&printsec=frontcover&dq=cuentas+por+cobrar++en+libros+en+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidlbCcv8XaAhUiheAKHZWQBJwQ6AEIRDAF#v=onepage&q=liquidez&f=false). Extraído el 25 de mayo del 2018.
- Bondone, C (2006). *Teoría de la relatividad económica.* Recuperado de: [http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria\\_de\\_la\\_Relatividad\\_Economica.pdf](http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Relatividad_Economica.pdf). Extraído el 26 de mayo del 2018.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015.* Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>. Extraído el 25 de mayo del 2018.
- Chiavenato, I (2012). *Introducción a la teoría general de la administración.* Recuperado de: [https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto\\_chiavenato\\_\\_introduccion\\_a\\_la\\_teor%C3%ADa\\_general\\_de\\_la\\_administracion.pdf](https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato__introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf). Extraído el 26 de mayo del 2018.
- Cutipa, A. (2016) *Incidencia de la Morosidad en la Cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014- 2015.* Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno- Perú.

- Chiavenato, I (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. Recuperado de: [https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto\\_chiavenato\\_\\_introduccion\\_a\\_la\\_teor%C3%ADa\\_general\\_de\\_la\\_administracion.pdf](https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato__introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf). Extraído el 26 de mayo del 2018.
- Dicuru, V., Linares, H. & Villegas, Z. (2015) *Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflores, C.A.* Tesis para optar el Licenciadas en Contaduría Pública. Universidad Carabobo, Venezuela.
- Domínguez. P. (2007). *Manual de análisis financiero*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjL3Zqa6MvaAhUPoVMKHWFmBZAQ6AEIMzAD#v=onepage&q=liquidez&f=false>. Extraído el 25 de mayo del 2018.
- Durán, J. (2015) *El Control Interno en la Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez*. Tesis para optar el grado de Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA. Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- García, M. y Jorda, J. (2004) *Dirección financiera*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&pg=PA151&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHfVhAWw4ChDoAQg8MAU#v=onepage&q=liquidez&f=false>. Extraído el 25 de mayo del 2018.
- Giráldez, A. (2010). *Investigación, innovación y buenas prácticas*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ZNonOOdfkgC&pg=PA137&lpg=PA137&dq=segun+giraldez+2010+enfoco+mixto&source=bl&ots=hJwZNM6Ea&sig=K6>

b09LnDix4YaQL3\_rNX\_r2TQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNIIq1lMraAhVDtlMKHXttAmAQ6AEIOTAB#v=onepage&q&f=false. Extraído el 15 de mayo del 2018.

González, E., & Sanabria, S (2016) *Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, periodo 2010-2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Peruana Unión, Perú.

González, A., & Vera, E. (2013) *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011*. Tesis para optar el Título de Licenciadas en Contaduría Pública. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.

Goyo, B., & Oliveros B. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A*. Tesis para optar el Grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Horngren, C. Harrison, W. y Smith, L. (2003). *Contabilidad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&printsec=frontcover&dq=contabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5r7p2cvaAhUIyIMKHVyfBSgQ6AEITTAH#v=onepage&q=liquidez&f=false>. Extraído el 25 de mayo del 2018.

Hurtado, J. (2013). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Recuperado de: <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81ade-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>. Extraído el 15 de mayo del 2018.

- Hurtado, J. (2000). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Recuperado de: <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81ade-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>. Extraído el 15 de mayo del 2018.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad análisis de cuentas*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&printsec=frontcover&dq=cuentas+por+cobrar++en+libros+en+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidlbCcv8XaAhUiheAKHZWQBJwQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>. Extraído el 25 de mayo del 2018.
- Morales A, Morales J, Alcocer F. *Administración Financiera*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&pg=PA78&dq=pol%C3%ADticas+de+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY44uU\\_MnaAhXRt1MKHdl9CD8Q6AEIPTAD#v=onepage&q=pol%C3%ADticas%20de%20cuentas%20por%20cobrar&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&pg=PA78&dq=pol%C3%ADticas+de+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY44uU_MnaAhXRt1MKHdl9CD8Q6AEIPTAD#v=onepage&q=pol%C3%ADticas%20de%20cuentas%20por%20cobrar&f=false). Extraído el 25 de mayo del 2018.
- Muñoz, M. (2007). *La pequeña empresa*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-HTJVUPo0-0C&pg=PA51&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHfVhAWw4ChDoAQgsMAE#v=onepage&q=liquidez&f=false>. Extraído el 25 de mayo del 2018.
- Pérez, T., & Ramos, M. (2016) *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC., en*

*Trujillo, en el año 2016.* Tesis para optar el título profesional de Contados Publico. Universidad Privada del Norte, Perú.

Pérez, J y Veiga, C. La Gestión Financiera de la Empresa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTgOWc58vaAhXM7VMKH WJHCvIQ6AEIQDAF#v=onepage&q=rentabilidad&f=false>. Extraído el 25 de mayo del 2018.

Suarez, I., & Becerra, M. (2017) *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015.* Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Señor de Sipan, Perú.

Sunder, S (1997). *Teoría de la contabilidad y el control.* Recuperado de: [http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria\\_de\\_la\\_contabilidad\\_2015.pdf](http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf). Extraído el 26 de mayo del 2018.

Rivas, L (2009). *Evolución de la teoría de la organización.* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf>. Extraído el 26 de mayo del 2018.

Vásquez, L., & Vega, E. (2016) *Gestión de Cuentas por cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016.* Tesis par optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Propuesta de mejoramiento de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C Lima 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema	Objetivo general	<p>Las cuentas por cobrar son herramientas útiles e importantes que ayudarán a disminuir la morosidad en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Que como consecuencia permitirán incrementar la liquidez en dicha empresa, para lo cual se pretende reducir el tiempo de créditos otorgados a los clientes.</p> <p>La presente investigación ayudará a mejorar el ciclo financiero de la empresa, donde deberá estar relacionado con el tiempo de servicios prestados por terceros, el tiempo de las cuentas por cobrar, así mismo reducir el índice de morosidad, por ende que contribuya a la liquidez de la empresa para lograr nuevos proyectos; y estar reflejados en los estados financieros.</p>
<p>Los clientes de Inversiones Tambaico SAC son medianas empresas; pero también se considera como uno de sus principales clientes a las entidades del estado que, a pesar de manejarse presupuestalmente, representan un alto índice de morosidad, debido a la ineficiencia con que realizan su gestión, esto se observa en los estados financieros, principalmente en el estado de situación financiera, en las Cuentas por Cobrar motivo por el cual se realiza la siguiente formulación del problema:</p> <p>¿Cómo se puede mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C., Lima 2018?</p>	Proponer un plan de mejoras en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Lima 2018.	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C., Lima 2018.	
	Categorizar las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C., Lima 2018.	
	Diseñar propuestas para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C., Lima 2018, a través de la disminución del índice de morosidad de los clientes.	
Validar una efectiva opinión de expertos en el tema para ser aplicado en la empresa.		
Evidenciar la viabilidad de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Mediante flujo-gramas, datos estadísticos y proporciones.		
	<b>Metodología</b>	
Sintagma y enfoque	Diseño	Método e instrumentos
Holístico	Transversal	Comunicativa, Comprensiva e inductiva
Mixto (Cuantitativo y Cualitativo)		

## Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
Proponer un plan de mejoras en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C. Lima 2018.	Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C., Lima 2018.	Cuentas por Cobrar	Políticas de crédito	Asistente administrativo	Entrevista	Proyección de datos
	Categorizar las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C., Lima 2018.		Políticas de cobranzas	Asistente administrativo	Entrevista	Proyección de datos
	Diseñar propuestas para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C., Lima 2018, a través de la disminución del índice de morosidad de los clientes.		Morosidad	Asistente administrativo	Entrevista	Proyección de datos
		Liquidez	Rentabilidad	Gerente General	Entrevista	Proyección de datos

	<p>Validar una efectiva opinión de expertos en el tema para ser aplicado en la empresa.</p>	Ratios Financieros	Gerente General	Entrevista	Proyección de datos
	<p>Evidenciar la viabilidad de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C. Mediante flujogramas, datos estadísticos y proporciones.</p>	Riesgo de Liquidez	Gerente General	Entrevista	Proyección de datos

**Anexo 3: Instrumento cuantitativo**

**Ficha de registro documental**

<b>Título del documento:</b>	<b>Ficha de registro documental</b>	
<b>Período o año:</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área de:</b>
Se desea obtener un análisis de cómo se encuentra la situación económica de la empresa Inversiones Tambranco SAC, se realizara a través de la presentación de los Estados financieros como: Estado de situación financiera y Estado de Resultados.	El documento de ficha de registro documental consiste en el análisis financiero aplicando los ratios financieros para determinar la situación económica financiera de la empresa, esto ayudará a evaluar si la entidad se encuentra en problemas de liquidez, asimismo podremos verificar en qué nivel se encuentran los índices de morosidad en las cuentas por cobrar, cuyo análisis nos permitirá determinar los porcentajes de participación porcentual y su interpretación correspondiente.	Pertenece al área de Contabilidad, donde se obtendrá la información necesaria para lograr un mejor resultado.

Nro.	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	ANÁLISIS
1		Considerado también como Balance General o Estado de Situación Financiera, donde permite conocer los	Análisis Horizontal 2016 - 2017	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2017} - \text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2016}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2016}}$	= 51414.34 - 65601.77 = -27.59	Las cuentas del efectivo o equivalente de efectivo han disminuido en 25.16% en relación del año 2016 al 2017, lo que podría

Estado de Situación Financiera	recursos económicos que hace uso la empresa para alcanzar sus objetivos, clasificados en orden de su disponibilidad, asimismo de las fuentes de donde provienen, como internas y externas. En las primeras internas; son considerados los aportes a los socios, dueños o propietarios de la entidad, siempre basándose a través de una fecha. En la segunda se considera a las obligaciones con los acreedores y proveedores tanto de bienes como de servicios, siendo estos clasificados por su exigibilidad (Romero, 2014)	Cuentas por cobrar 2017 - Cuentas por Cobrar 2016	= 678,257.02 - 540,370.30 =	20.33	deberse a un exceso de créditos otorgados en la venta de los artículos. En relación al año 2016 y 2017 las cuentas por cobrar demuestran un incremento de 20.33 % que podría deberse a un exceso de crédito otorgado o al incremento de las ventas al crédito. Con respecto a la cuenta de mercaderías ha disminuido en 41.89% entre los años 2016 al 2017, lo que podría deberse al mayor consumo de artículos, esto generaría menor mercadería en almacén.
		Mercaderías 2017 - Mercaderías 2016	= 208,063.62 - 295,230.83 =	-41.89	
		<b><u>Liquidez General 2016</u></b>	<u>Activo Corriente</u> Pasivo Corriente	= <u>988,047.44</u> 888,666.95 =	1.11
<b><u>Liquidez General 2017</u></b>	<u>Activo Corriente</u> Pasivo Corriente	= <u>1,039,658.41</u> 961,056.89 =	1.08		



	Activo Total	2,078,543.85		financiado por el total de pasivos.
Ratios de Solvencia	<b><u>- Endeudamiento de Corto Plazo 2016</u></b>			
	<u>Total Pasivo Corriente</u>	=	<u>888,666.95</u>	=
	Total Patrimonio		723,933.54	
				1.23
	<b><u>- Endeudamiento de Corto Plazo 2017</u></b>			
	<u>Total Pasivo Corriente</u>	=	<u>961,056.89</u>	=
Total Patrimonio		863,566.48		
			1.11	
Ratios de Solvencia	<b><u>- Solvencia Patrimonial o End. Total 2016</u></b>			
	<u>Total Pasivo</u>	=	<u>1,199,554.68</u>	=
	Total Patrimonio		723,933.54	
				1.66
	<b><u>- Solvencia Patrimonial o End. Total 2017</u></b>			
	<u>Total Pasivo</u>	=	<u>1,214,977.37</u>	=
Total Patrimonio		863,566.48		
			1.41	
Ratios de Solvencia	<b><u>- Rotación de Cobros 2016</u></b>			
	<u>Ventas Netas</u>	=	<u>2,628,990.31</u>	=
	Ctas por Cobr.- Comerciales		540,370.30	
			4.87	
				La empresa tiene una rotación de cobranza en el año 2016 en 5 veces al año, así como en el año 2017 cobra 3 veces al año donde se observa que

			Ratios de Gestión	<p><b><u>Rotación de Cobros 2017</u></b></p> $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Ctas por Cobr. - Comerciales}} = \frac{2,143,906.59}{678,257.02} = 3.16$	3.16	<p>existe una disminución, lo que podría haberse a mayor créditos de las ventas de mercaderías.</p>
			Ratios de Gestión	<p><b><u>Rotación de Inventarios 2016</u></b></p> $\frac{\text{Existencias * 360}}{\text{Costo de Venta}} = \frac{106,283,098.80}{1,656,263.89} = 64.17$	64.17	<p>La empresa en el 2016 cambio de inventario al año un aproximado de 6 veces, en el año 2017 un aproximado de 6 veces lo cual es muy bajo quiere decir que compra bástate y no hay mucha rotación.</p>
			Ratios de Gestión	<p><b><u>Rotación de Inventarios 2017</u></b></p> $\frac{\text{Existencias * 360}}{\text{Costo de Venta}} = \frac{74,902,903.20}{1,307,783.01} = 57.27$	57.27	
2	Estado de Resultados Integral	La información relativa al resultado de las operaciones de una entidad se refiere en especial a la obtención de ingresos y su enfrentamiento con sus costos y gastos, para obtener la utilidad o pérdida neta, lo que permitirá evaluar los logros alcanzados con	Análisis Horizontal 2016 - 2017	<p>Ventas 2017 - Ventas 2016</p> $= 2,143,906.59 - 2,628,990.31 = -22.63$	-22.63	<p>Con respecto a la ventas se observa que el año 2016 tuvo mayor ventas que en el año 2017, teniendo una diferencia de 485,083.72 con un porcentaje de 22.63%, podría deberse a la pérdida de clientes.</p>
				<p>Costo de Venta 2017 - Costo de Venta 2016</p> $= 1,307,783.01 - 1,656,263.89 = -26.65$	-26.65	<p>En el costo de venta se tiene una diferencia de 348,480.88 entre el año 2016 al 2017 con un 26.65%,</p>

los esfuerzos desarrollados durante el periodo. (Romero, 2014).

esto podría ser debido a la mercadería consumida.

Ratios de Rentabilidad

<p>- <b><u>Rentabilidad del Activo - ROA 2016</u></b></p> $\frac{\text{Utilidad Neta} *100}{\text{Activo Total}} = \frac{191,826.64}{1,721,100.22} = 11.15$		11.15
<p><b><u>Rentabilidad del Activo - ROA 2017</u></b></p> $\frac{\text{Utilidad Neta} *100}{\text{Activo Total}} = \frac{139,633.01}{1,975,793.35} = 7.07$		
<p>- <b><u>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2016</u></b></p> $\frac{\text{Utilidad Neta} *100}{\text{Patrimonio}} = \frac{191,826.64}{723,933.54} = 26.50$		26.50
<p><b><u>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2017</u></b></p> $\frac{\text{Utilidad Neta} *100}{\text{Patrimonio}} = \frac{139,633.01}{863,566.48} = 16.17$		

Observamos que la utilidad sobre los activos de la empresa en el año 2016 obtuvo 11.15% existiendo una disminución con el año 2017 con 7.07%, esto podría deberse a que exista mayor impacto en el activo.

La utilidad que se obtiene sobre el patrimonio de la empresa se elevan en los siguientes porcentajes en el año 2016 de 26.50% así mismo se obtiene una disminución de 16.17% en el año 2017.

Existe un margen de utilidad variado

			<p><b><u>Margen Neto Sobre Ventas 2016</u></b></p> $\frac{\text{Utilidad Neta} *100}{\text{Ventas}} = \frac{191,826.64}{2,628,990.31} = 7.30$ <p><b><u>Margen Neto Sobre Ventas 2017</u></b></p> $\frac{\text{Utilidad Neta} *100}{\text{Ventas}} = \frac{139,633.01}{2,143,906.59} = 6.51$	<p>7.30</p> <p>6.51</p>	<p>con respecto al paso de los años, en el año 2016 tiene un margen de 7.30% y en el año 2017 tiene 6.51% esta disminución podría generar dificultades para obtener resultados positivos.</p>
--	--	--	---	-------------------------	---

#### Anexo 4: Instrumento cualitativo

Concepto de entrevista	La idea principal consiste en redactar una serie de preguntas, donde el encuestado responderá las preguntas presentadas. Al formular las preguntas por el entrevistador al entrevistado quien registre las respuestas será el entrevistador. Las preguntas se realizarán de forma presencial es decir el entrevistador y el entrevistado. La entrevista consiste en responder las dudas, necesidades, ideas de la investigación así mismo del investigador. Por lo tanto se tendrá que recopilar información para llegar a cumplir los objetivos de la averiguación (Reza, F. 1997).		
Entrevistados			
Entrevistado1 (Entv.1)	Entrevistado 2 (Entv.2)	Entrevistado 3 (Entv.3)	
Gerente General	Contador General	Asistente Administrativo	

#### Ficha de entrevista

##### Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	Johana Lizbeth Perez Sanchez
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	02/05/2018
Lugar de la entrevista	Empresa Inversiones Tambaico SAC

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué aspectos internos incurren en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC?
2	¿Qué tipo de política de crédito utiliza la empresa Inversiones Tambaico SAC hacia sus clientes?
3	¿En qué tiempo se solicita los reportes pendientes de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC?
4	¿Usted considera que debe existir una mejora en el procedimiento que se desarrollan las cobranzas? ¿Cómo?
5	¿Mencione cuáles son los problemas de escasez de liquidez en la empresa Inversiones Tambaico SAC?
6	¿Por qué el exceso de inversión en los stocks de inventarios puede generar pérdida de liquidez?
7	¿Al no existir una proyección de los ingresos y gastos de cada mes afecta de manera negativa la liquidez de la empresa? ¿Por qué?

##### Observaciones

..... ..... .....
-------------------------

**Entrevistado1 (Entv.1)**

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué aspectos internos incurren en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
2	¿Qué tipo de política de crédito utiliza la empresa Inversiones Tambranco SAC hacia sus clientes?	
3	¿En qué tiempo se solicita los reportes pendientes de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
4	¿Usted considera que debe existir una mejora en el procedimiento que se desarrollan las cobranzas? ¿Cómo?	
5	¿Mencione cuáles son los problemas de escasez de liquidez en la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
6	¿Por qué el exceso de inversión en los stocks de inventarios puede generar pérdida de liquidez?	
7	¿Al no existir una proyección de los ingresos y gastos de cada mes afecta de manera negativa la liquidez de la empresa? ¿Por qué?	

### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador General
Nombres y apellidos	Elmer Edmundo Rodríguez Ore
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	02/05/2018
Lugar de la entrevista	Empresa Inversiones Tambaico SAC

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué aspectos internos incurren en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC?
2	¿Qué tipo de política de crédito utiliza la empresa Inversiones Tambaico SAC hacia sus clientes?
3	¿En qué tiempo se solicita los reportes pendientes de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC?
4	¿Usted considera que debe existir una mejora en el procedimiento que se desarrollan las cobranzas? ¿Cómo?
5	¿Mencione cuáles son los problemas de escasez de liquidez en la empresa Inversiones Tambaico SAC?
6	¿Por qué el exceso de inversión en los stocks de inventarios puede generar pérdida de liquidez?
7	¿Al no existir una proyección de los ingresos y gastos de cada mes afecta de manera negativa la liquidez de la empresa? ¿Por qué?

Observaciones

.....
.....
.....

## Entrevistado 2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué aspectos internos incurren en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
2	¿Qué tipo de política de crédito utiliza la empresa Inversiones Tambranco SAC hacia sus clientes?	
3	¿En qué tiempo se solicita los reportes pendientes de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
4	¿Usted considera que debe existir una mejora en el procedimiento que se desarrollan las cobranzas? ¿Cómo?	
5	¿Mencione cuáles son los problemas de escasez de liquidez en la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
6	¿Por qué el exceso de inversión en los stocks de inventarios puede generar pérdida de liquidez?	
7	¿Al no existir una proyección de los ingresos y gastos de cada mes afecta de manera negativa la liquidez de la empresa? ¿Por qué?	

### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Administrativo
Nombres y apellidos	Elver Rimi Diaz Perez
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	02/05/2018
Lugar de la entrevista	Empresa Inversiones Tambaico SAC

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué aspectos internos incurren en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC?
2	¿Qué tipo de política de crédito utiliza la empresa Inversiones Tambaico SAC hacia sus clientes?
3	¿En qué tiempo se solicita los reportes pendientes de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC?
4	¿Usted considera que debe existir una mejora en el procedimiento que se desarrollan las cobranzas? ¿Cómo?
5	¿Mencione cuáles son los problemas de escasez de liquidez en la empresa Inversiones Tambaico SAC?
6	¿Por qué el exceso de inversión en los stocks de inventarios puede generar pérdida de liquidez?
7	¿Al no existir una proyección de los ingresos y gastos de cada mes afecta de manera negativa la liquidez de la empresa? ¿Por qué?

Observaciones

.....
.....
.....

**Entrevistado 3 (Entv.3)**

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué aspectos internos incurren en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
2	¿Qué tipo de política de crédito utiliza la empresa Inversiones Tambranco SAC hacia sus clientes?	
3	¿En qué tiempo se solicita los reportes pendientes de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
4	¿Usted considera que debe existir una mejora en el procedimiento que se desarrollan las cobranzas? ¿Cómo?	
5	¿Mencione cuáles son los problemas de escasez de liquidez en la empresa Inversiones Tambranco SAC?	
6	¿Por qué el exceso de inversión en los stocks de inventarios puede generar pérdida de liquidez?	
7	¿Al no existir una proyección de los ingresos y gastos de cada mes afecta de manera negativa la liquidez de la empresa? ¿Por qué?	

## Anexo 6: Triangulación de las entrevistas

Matriz de entrevistas

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	¿Qué aspectos internos incurren en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC?	En este caso se lleva un reporte de las ventas de día a día, validando con la facturación emitida, se visualiza en base a políticas y normas para ver si las cuentas por cobrar han sido canceladas, asimismo tratamos de llevar el control en el procedimiento de cobranzas, verificando las provisiones en el sistema contable. Las facturas que emite la empresa se verifican que cuente con la aprobación de Sunat.	Organizar el área de Cobranzas, tener el control interno de las políticas o normas establecidas para efectuar un mejor procedimiento de cobranzas y tener recurrentemente el calendario de fechas para el cobro de las cuentas por cobrar, sin embargo existe en la empresa una política de provisión de cobranza, esto es en base a la emisión de la facturación que día a día se elabora al momento de realizar las ventas.	Los aspectos internos que incurren normalmente en la empresa está la provisión de cobro en base a la evaluación a los clientes, de ahí la evaluación periódica que realizamos con el riesgo de incobrabilidad que evaluamos a cada cliente bajo las normas y políticas que emplea la empresa. Otro es enviar los reportes mensuales a cada cliente de la empresa, todo ello corroborando con la facturación, otro punto que también tenemos es realizar un certificado de la factura que cuente con la condición de aprobado en sunat es más que todo para el control interno de las facturas emitidas por la empresa.
2	¿Qué tipo de política de crédito utiliza la empresa Inversiones Tambaico SAC hacia sus clientes?	No contamos con ninguna política de crédito, pero tratamos de otorgar un plazo flexible de cobro hacia los clientes y productos de mejor calidad para evitar reclamos futuros y así la no existencia de morosos circunstanciales. Donde podría ser de 60 días el cobro de dichas ventas, entonces si brindamos más tiempo para que el cliente nos pague esto puede generar algún inconveniente con respecto a las cobranzas, ya que nos atrasaríamos y generaría morosidad, existiendo morosos negligentes, perjudicando a la empresa. Por ello es importante tener un plan estratégico de cobranzas para no tener problemas con el cobro de las ventas. Para verificar los saldos pendientes se tiene que realizar un análisis de antigüedad de saldos, que clientes tienen deudas pendientes antiguas, desde que fecha nos deben y así poder ser más rígidos con ellos, insistiendo en la cobranza de la venta otorgada.	No contamos con una política de créditos, sin embargo, es necesario conocer los tipos de políticas de crédito. En primer lugar, primero se establecen de acuerdo a la solvencia del cliente, en este caso teniendo el análisis de ello, se establecerán acuerdos de cobro que van de 30 o 60 días, Asimismo realizamos un análisis de antigüedad de saldos, donde se podrá revisar que clientes tienen más pendientes por pagar. Toda revisión debe ser trabajada en base a un plan estratégico de cobranza para detectar con mayor facilidad a los deudores comunes. Existen clientes que en ocasiones pueden ser problemáticos en el sentido de verificar cualquier error en el producto entregado, y así evitar realizar cualquier tipo de pago, estos son conocidos más como clientes morosos circunstanciales.	En la empresa no contamos con ninguna política de crédito, pero nos basamos en darle mayor facilidad a nuestros clientes para que ellos puedan cancelar sus facturas que nosotros le emitimos, pero también nos genera un gran problema a nosotros porque también dejaríamos de cobrar por un largo periodo ya que no contamos con ninguna política de crédito para ser aplicados hacia nuestros clientes, por ello tratamos de hacer un análisis de antigüedad de saldos, para saber que clientes tienen más deudas con nosotros, desde que fecha son deudores. Es importante otorgarle la mejor calidad en los productos ya que si visualizan que existe algún error o falla en el producto, esto generaría un cliente moroso circunstancial evitando así el pago de la venta brindada, perjudicando en el ingreso de la empresa. Tratamos de basarnos en un plan estratégico de cobranza para disminuir la morosidad y así poder aumentar la facturación de ventas.
3	¿En qué tiempo se solicita los reportes pendientes de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones	Los reportes se solicitan cada 26 de cada mes para verificar o analizar como se encuentra la empresa con respecto a las ventas y compras realizadas a través de un procedimiento de cobranzas, para analizar cómo se encuentra la empresa esto se puede realizarlo a través de una rentabilidad sobre ventas aplicando el margen de utilidad bruta. Y así poder saber si en cada mes obtuvimos ganancia o pérdida, para así poder mejorar al mes siguiente. Es importante conocer o saber el historial de los	Los reportes se solicitan cada 26 de cada mes, para la revisión de las cuentas por cobrar, asimismo se ejecutara bajo un procedimiento de cobranzas para analizar cómo se encuentran los saldos pendientes de cobros. Se podrá obtener mejor resultado a través de la rentabilidad sobre las ventas, mediante el margen de utilidad bruta, donde muestra la capacidad que tiene la empresa de producir mayor	Los tiempos que nos otorgan es más que todo el contador general quien se encarga de brindarnos la información cada 26 de cada mes para visualizar como nos encontramos en cada periodo, después de ello se aplica la rentabilidad sobre las ventas para tener un mejor resultado en el mes. Y así poder mejorar con el procedimiento de cobranzas, revisar el cobro de nuestras ventas realizadas en el periodo y poder evitar morosos intencionales. Y así poder obtener una mejor rentabilidad para la empresa.

	Tambranco SAC?	clientes para saber si son empresas deudoras, empresas que a pesar que tiene dinero no pagan, estos son clientes morosos intencionales clientes que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo.	beneficio en relación a las ventas. En los reportes entregados podemos saber que clientes son morosos intencionales.	
4	¿Usted considera que debe existir una mejora en el procedimiento que se desarrollan las cobranzas? ¿Cómo?	Claro por supuesto que debería de existir, en este caso empleando políticas de crédito a través de un contrato o un documento donde se señalan las condiciones para aceptar el crédito, así como pautas. Si no se cumplen los pagos de repente en el tiempo establecido se podría considerar una clausulas para poder sancionar al cliente, ya sea cobrándole una morosidad y de esa forma compensaría el tiempo que no se ha cobrado, <b>para así evitar a clientes morosos fortuitos</b> , clientes que no cuentan con liquidez. Asimismo, se desea emplear un plan estratégico de cobranza donde se podrá llevar un control y así poder recuperar la cartera de clientes. <b>Una forma de saber que clientes son los mas morosos es realizando una segmentación de clientes</b> , es decir hacer una separación de los clientes morosos y los clientes que se encuentran al día en sus pagos. Existen diferentes tipos de clientes; <b>clientes que no tienen interés cuanto es su saldo pendiente estos son conocidos como clientes morosos negligentes</b> . De la misma forma tenemos a los <b>clientes morosos despreocupados que no saben que deudas tienen con sus proveedores por la falta de una buena gestión administrativa</b> , estos tipos de clientes se debe de evitar para no perjudicar a la empresa en sus ingresos.	Si, se debería de mejorar en el aspecto de implementar mayores políticas de cobranza con medidas cautelares como también <b>mayor control interno para prevenir morosos fortuitos, realizando una separación de clientes, dividir a los clientes morosos y a los puntuales de cobro, se tendría que hacer una segmentación de clientes</b> . Asimismo, es necesario aplicar un plan estratégico de cobranza donde se emplearían diferentes sistemas de cobro para evitar una crisis de ingresos en la empresa. Se aplicará un plan estratégico de cobranzas para poder evitar llevar al cliente a una cobranza judicial, perjudicándolo al cliente y a la empresa. Algunas entidades debido a una <b>mala administración con sus deudores no saben que tienen pendientes por pagar estos son los clientes morosos despreocupados</b> . Así como existen este tipo de clientes también contamos con <b>clientes morosos negligentes deudores que no tienen ni la mínimo interés de saber sus saldos pendientes por pagar</b> .	Bueno debería existir un procedimiento sin lugar a duda que sí, porque todo radica en un plan estratégico de cobranzas que se debería tener en la empresa. Ya que si no contamos con ningún procedimiento de cobranza esto afectara en el ingreso de las ventas realizadas ya que brindaremos a nuestros clientes un plazo de cobro exagerado, <b>es necesario realizar una segmentación de clientes para detectar la existencia de morosos fortuitos</b> , ya que esta situación afectaría la rentabilidad de la empresa. Asimismo, se deberá emplear un análisis de antigüedad de saldos, es decir analizar quienes son nuestros clientes que hasta cierta fecha no nos cancelan. Pero también es necesario conocer a nuestros clientes ya que podemos encontrarnos con <b>clientes morosos negligentes, estos no tienen la importancia de saber que deudas tienen hacia sus proveedores</b> . Así como también <b>clientes despreocupados, estos debido a su mala gestión administrativa no tienen conocimiento que tiene deudas pendientes por pagar</b> .
5	¿Mencione cuáles son los problemas de escasez de liquidez en la empresa Inversiones Tambranco	La falta de cobranza a tiempo, existen muchos deudores y eso hace que <b>no tengamos liquidez perjudicándonos al momento de realizar el pago a nuestras obligaciones</b> como pago a los trabajadores, proveedores; <b>por ende solicitamos préstamos a las entidades financieras y/o a terceros</b> para poder cubrir estos gastos, pero cuando no hay liquidez o no se cobra a tiempo genera muchos inconvenientes y nos afecta a la empresa. Por ello para saber cómo se encuentra la empresa <b>se aplica el ratio</b>	Mora temprana, con atraso en cartera menores a los 30 días. <b>La empresa carece de liquidez porque su público objetivo es el Estado y depende mucho del Estado</b> , no se enfoca mucho a las empresas privadas, por ello su liquidez es lento, porque el Estado le paga cada 60 días, hace que su liquidez sea lenta. También es la falta de utilización de <b>flujo de efectivo</b> donde se podrá analizar las cuentas por	El mayor problema que nosotros contamos en la empresa son los <b>salos crediticios que brindamos a nuestros clientes y eso genera la falta de liquidez</b> , cuyo plazo en ocasiones es de 60 a 90 días, es un problema puntual de lo que vemos en la empresa día a día, ya que no contamos con un procedimiento de cobranzas. Asimismo, existe la falta de capacitación en el personal de cobranzas para poder realizar un mejor procedimiento de cobranza, así evitaremos hacer un cobro adicional por fuera de fecha como intereses o mora por

	SAC?	de rentabilidad donde obtendremos resultados de la empresa a través de distintas partidas de balance.	cobrar, costos excesivos de operación, sobreproducción de inventario, gastos fijos onerosos e innecesarios. En ocasiones se puede solicitar préstamos a entidades financieras para cubrir las obligaciones de la empresa. Por ende es necesario medir el nivel de eficiencia en la utilización de los activos de la empresa, para ello se utiliza el ratio de rentabilidad.	incumplimiento. Otro punto de escasez es la falta de planeamiento financiero que la empresa no tiene, como al momento de solicitar préstamos a entidades financieras, quizás una proyección de ingresos o gastos, en este caso una proyección de ingresos que podamos tener ante una futura eventualidad que pueda pasar a la empresa o un problema que se puede presentar en cualquier momento. Se aplicara el ratio de rentabilidad para saber como se encuentra la empresa en relación a la gestión de sus operaciones.
6	¿Por qué el exceso de inversión en los stocks de inventarios puede generar pérdida de liquidez?	Porque al tener demasiada mercadería en almacén afecta el ingreso de dinero hacia la empresa, el dinero corriente. Ya que al tener mucha mercadería puede significar que no estamos vendiendo y esto en ocasiones la mercadería puede deteriorarse o vencer, donde nos perjudica y genera falta de solvencia perjudicando el pago a nuestras obligaciones. Además ya no se podría recuperar lo que se ha invertido en la compra de los productos ocasionando riegos en tesorería.	Debido a que se estaría incrementando mayores costos y gastos para vender lo que mantengo en stock, es decir se toma el riesgo de invertir en algo que podría ser contingente o impredecible en cuanto a beneficios económicos para la empresa por ende ocasionara riesgos en tesorería, en este caso es mejor liquidar lo que tenemos en inventario como también hacer descuentos para que este sea agotado. De lo contrario perjudicaría la solvencia de la empresa y no se podrá cumplir con el pago a las obligaciones de la empresa.	El problema principal en tener muchos stocks nos lleva a que ese dinero que tiene la empresa se pueda transformar en dinero muerto, porque ese dinero se va a estancar en nuestros inventarios en nuestro almacén y por lo tanto no vamos a poder hacer uso de ese dinero corriente, ya que primero se tendría que vender nuestro producto para poder obtener mayor liquidez en la empresa de lo contrario perjudica la solvencia de la empresa para cubrir las obligaciones de la empresa. Y si el producto no sale de almacén no se podrá recuperar lo invertido generando el riesgo en tesorería y tampoco vamos a obtener el margen de utilidad que genera cada compra de mercadería al momento de hacer nuestros ingresos.
7	¿Al no existir una proyección de los ingresos y gastos de cada mes afecta de manera negativa la liquidez de la empresa? ¿Por qué?	Lleva el control de gastos de forma adecuada y esto nos permite saber si se obtiene ganancias o pérdidas que podamos tener en el mes, saber si es solvente ante sus gastos. Asimismo, se evaluará la eficiencia de la empresa en sus cobros y pagos a través de los ratios de gestión. Es por ello que es importante planificar los gastos y no comprar más de lo necesario para la empresa.	Si afectaría, porque no existe un control en el flujo de efectivo que ayudaría a la empresa además para evaluar la eficiencia de la empresa se aplicara el ratio de gestión, porque un control de flujo de efectivo en la empresa ayudaría a analizar si es solvente ante sus obligaciones o inversiones.	Por supuesto que sí, porque a través de la proyección de ingresos podemos medir los riesgos y beneficios que pueda soportar la empresa en un futuro. Por ejemplo, un préstamo crediticio que solicitamos al banco, quizás en un futuro no contamos con liquidez en la empresa y a través de este préstamo podamos recuperarnos. También proyectar nuestros gastos por ejemplo pago a nuestros proveedores, trabajadores que estamos obligados a realizarlos mes a mes. A través de esta proyección de ingresos y gastos, se puede controlar los gastos y anteponemos ante futuras contingencias que se puede presentar en cada empresa. Y para un mejor análisis se aplicaría el ratio de gestión donde evaluaremos la eficiencia de la empresa en sus pagos y cobros.

## Matriz de saturación

Categoría		Sub categoría		Indicadores		Contenido Textual			Conclusión aproximativa	Categorías emergentes
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	ENT 1	ENT 2	ENT 3		
C1	Cuentas por Cobrar	C1.1	Políticas de Crédito	C1.1.1	El plan estratégico cobranza	Por ello es importante tener un plan estratégico de cobranzas para no tener problemas con el cobro de las ventas.	Toda revisión debe ser trabajada en base a un plan estratégico de cobranza para detectar con mayor facilidad a los deudores comunes.	Tratamos de basarnos en un plan estratégico de cobranza para disminuir la morosidad y así poder aumentar la facturación de ventas.	En toda empresa es importante emplear una política de crédito para incrementar la productividad empresarial, ya que depende de ello el flujo de efectivo en la organización. Por ende, la empresa depende del flujo para poder tomar decisiones al momento de realizar el pago a nuestras obligaciones. Para mejorar las políticas de crédito se debe hacer en base a la implementación de un plan estratégico de cobranzas, donde se llevará un control de todos los clientes y poder recuperar en su totalidad la cartera de clientes, y así poder disminuir la morosidad que afecta a la empresa. Para un mejor control se podrá realizar una segmentación de clientes, una comparación de clientes que pagan y clientes que no pagan, para realizar un seguimiento continuo a esos clientes morosos. Asimismo, todo depende de la correcta facturación, donde no deberá existir error alguno como error en el ruc, en el monto o en la	
				C1.1.2	Segmentación de clientes	Una forma de saber que clientes son los mas morosos es realizando una segmentación de clientes	realizando una separación de clientes, dividir a los clientes morosos y a los puntuales de cobro, se tendría que hacer una segmentación de clientes	es necesario realizar una segmentación de clientes		

			C1.1.3	Facturación	En este caso se lleva un reporte de las ventas de día a día, validando con la facturación emitida	Esto es en base a la emisión de la facturación que día a día se elabora al momento de realizar las ventas.	Otro es enviar los reportes mensuales a cada cliente de la empresa, todo ello corroborando con la facturación	descripción, evitar esos tipos de errores para que el cliente no tenga ningún inconveniente al momento del cobro. Las políticas de cobro nos ayudara a tener un mejor cobro y mejorar los ingresos de la empresa.	Control Interno
		C1.1.4	Tipos de Políticas de Crédito	se visualiza en base a políticas y normas para ver si las cuentas por cobrar han sido canceladas	tener el control interno de las políticas o normas establecidas para efectuar un mejor procedimiento de cobranzas	el riesgo de incobrabilidad que evaluamos a cada cliente bajo las normas y políticas que emplea la empresa			
		C1.1.5	0						
C1.2	Políticas de Cobranza	C1.2.1	Procedimientos de Cobranza	como se encuentra la empresa con respecto a las ventas y compras realizadas a través de un procedimiento de cobranzas	asimismo se ejecutara bajo un procedimiento de cobranzas para analizar cómo se encuentran los saldos pendientes de cobros	mejorar con el procedimiento de cobranzas, revisar el cobro de nuestras ventas realizadas en el periodo	Para una mejor organización en la empresa es importante tener una política de cobros, estos serán los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que otorga a los clientes. Se puede planear realizar un procedimiento de cobranzas donde deben ser planificados y anticipados mediante una serie de etapas o pasos de forma ordenada, ya que el principal propósito principal del procedimiento de cobranzas es maximizar los cobros y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar.		





				C1.3.5	Morosos Despreocupados	clientes morosos despreocupados que no saben que deudas tienen con sus proveedores por la falta de una buena gestión administrativa	mala administración con sus deudores no saben que tienen pendientes por pagar estos son los clientes morosos despreocupados	Cientes despreocupados, estos debido a su mala gestión administrativa no tienen conocimiento que tiene deudas pendientes por pagar.		
C2	Liquidez	C1.1	Rentabilidad	C1.1.1	Rentabilidad sobre Ventas	para analizar cómo se encuentra la empresa esto se puede realizarlo a través de una rentabilidad sobre ventas	Se podrá obtener mejor resultado a través de la rentabilidad sobre las ventas	después de ello se aplica la rentabilidad sobre las ventas para tener un mejor resultado en el mes	Para toda empresa es importante generar siempre ganancia para así poder solventar sus obligaciones, para ello la empresa debe generar rentabilidad que consiste en tener suficiente utilidad o ganancia obtenida, a través de la inversión o recursos que se utilizan para obtenerla. Para analizar con mayor precisión se puede utilizar la rentabilidad sobre las ventas, donde se podrá medir la eficiencia que alcanza la empresa durante sus operaciones de día a día y así poder tomar decisiones para seguir mejorando. Ratios de rentabilidad es otra herramienta que se puede utilizar para comparar los resultados de la empresa con distintas cuentas de pérdidas y ganancias, este ratio financiero mide el nivel de eficiencia que tiene la empresa en el uso de sus activos en relación a la gestión de sus operaciones que planifican.	
				C1.1.2	Ratios de Rentabilidad	se aplica el ratio de rentabilidad donde obtendremos resultados de la empresa	medir el nivel de eficiencia en la utilización de los activos de la empresa, para ello se utiliza el ratio de rentabilidad.	Se aplicara el ratio de rentabilidad para saber como se encuentra la empresa en relación a la gestión de sus operaciones.		
				C1.1.3	0					
				C1.1.4	0					
				C1.1.5	0					

		C1.2	Ratios Financieros	C1.2.1	Ratios de Liquidez	no tengamos liquidez perjudicándonos al momento de realizar el pago a nuestras obligaciones	La empresa carece de liquidez porque su público objetivo es el Estado y depende mucho del Estado,	saldos crediticios que brindamos a nuestros clientes y eso genera la falta de liquidez	En toda entidad empresarial se hace uso de una herramienta primordial para el análisis de los estados financieros y así poder tomar mejores decisiones, donde nos permitirá interrelacionar y visualizar las diferentes variables, estos son los ratios financieros. Entre ellos tenemos el ratio de liquidez, donde el objetivo es diagnosticar si la empresa tiene la capacidad de convertir sus activos en liquidez a un corto plazo. Ratios de gestión, es donde se evalúa la eficiencia de la entidad en sus activos, inventarios, en sus pagos y en sus cobros si cuentan con suficiente solvencia para poder cubrir todas sus obligaciones. Ratios de solvencia, permite medir la capacidad que tiene la entidad para enfrentar sus obligaciones de pago con los trabajadores, terceros, préstamos, proveedores y otros gastos necesarios para la empresa, para su crecimiento empresarial.	Flujo de Efectivo
				C1.2.2	Ratios de Gestión	Asimismo se evaluará la eficiencia de la empresa en sus cobros y pagos a través de los ratios de gestión	un control en el flujo de efectivo que ayudaría a la empresa además para evaluar la eficiencia de la empresa se aplicará el ratio de gestión	Mejor análisis se aplicaría el ratio de gestión donde evaluaremos la eficiencia de la empresa en sus pagos y cobros.		
				C1.2.3	Ratios de Solvencia	falta de solvencia perjudicando el pago a nuestras obligaciones	De lo contrario perjudicaría la solvencia de la empresa y no se podrá cumplir con el pago a las obligaciones de la empresa.	de lo contrario perjudica la solvencia de la empresa para cubrir las obligaciones de la empresa.		
				C1.2.4	0					
				C1.2.5	0					



Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos : VASQUEZ HORA  
 Nombres : EDWIN  
 DNI : 43543660  
 Teléfono :  
 Número Celular : 949675428

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión : CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 Universidad : SAN MARTÍN DE PORCES  
 Grado de Magister : Si / No Grado de Doctor : Si / No  
 Mención de la Maestría : ADMINISTRACION  
 Mención del Doctorado : ADMINISTRACION  
 INFORMACIÓN LABORAL  
 Empresa actual : UNI WIENER  
 Cargo actual : DOCENTE TIEMPO PARCIAL  
 Años de experiencia : 15  
 Especialidad : CONTABILIDAD - AUDITORIA  
 DOCENCIA UNIVERSITARIA  
 Experiencia docente : Si / No  
 Asignaturas : COSTOS Y PRESUPUESTO  
 GERENCIA FINANCIERA  
 CONTABILIDAD GERENCIAL  
 RR.HH.

CPC EDWIN VASQUEZ HORA  
 DR ADMINISTRACION

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad  
Norbert Wiener

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, Edwin Vásquez Mora identificado con DNI Nro. 43343660 Especialista en Contabilidad y Auditoría Actualmente laboro en Uni. Wiener Ubicado en Lince Procedo a revisar los reportes documentarios bajo los criterios:

**Coherencia:** Existe relación lógica entre los documentos y los indicadores.

**Relevancia:** El documento es importante para medir la categoría problema.

**Claridad:** La redacción permite comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de documentos es suficiente para analizar la categoría problema.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Estado de Situación Financiera	Este estado financiero conocido también como Balance General o Estado de Situación Financiera, permite conocer los recursos	Análisis Horizontal 2016 – 2017				/				/				/				/	16	
			Análisis Vertical 2016				/				/				/				/	16	
			Análisis Vertical 2017				/				/				/				/	16	
			Ratios de Liquidez:				/				/				/				/	16	

	<p>económicos que hace uso la empresa para alcanzar sus objetivos, clasificados en orden de su disponibilidad, asimismo las fuentes de donde provienen, como internas y externas. En las primeras internas; son considerados los aportes de los socios, dueños o propietarios de la entidad, siempre basándose en periodos de tiempo. En la segunda se considera las obligaciones con los acreedores y proveedores tanto de bienes como de servicios, siendo estos clasificados por su exigibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquidez General 2016</li> <li>- Liquidez General 2017</li> <li>- Prueba Acida 2016</li> <li>- Prueba Acida 2017</li> <li>- Apalancamiento Financiero 2016</li> <li>- Apalancamiento Financiero 2017</li> </ul> <p>Ratios de solvencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Endeudamiento de Corto Plazo 2016</li> <li>- Endeudamiento de Corto Plazo 2017</li> <li>- Solvencia Patrimonial o End. Total 2016</li> <li>- Solvencia Patrimonial o End. Total 2017</li> </ul>		<p>15</p>	<p>✓</p>	<p>16</p>	<p>16</p>	<p>15</p>	<p>15</p>	<p>16</p>	<p>16</p>									
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Endeudamiento de Corto Plazo 2016</li> <li>- Endeudamiento de Corto Plazo 2017</li> <li>- Solvencia Patrimonial o End. Total 2016</li> <li>- Solvencia Patrimonial o End. Total 2017</li> </ul>		<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>16</p>	<p>16</p>	<p>15</p>	<p>16</p>	<p>16</p>	

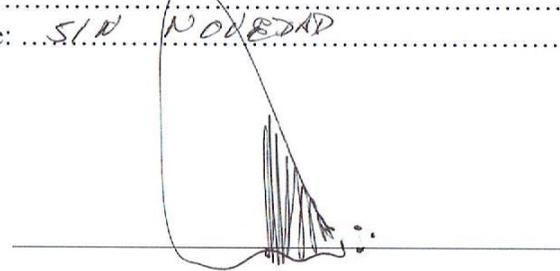


(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Si  No debe de ser aplicado:

- 1. Otra observación: .....
- 2. Otro tipo de documento que se sugiere: ...SIN NOVEDAD.....

Es todo cuanto informo;



CPC Vásquez Mora Edwin  
Dr. en Administración

## FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

### DATOS PERSONALES

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos	: GARNIQUE CRUZ
Nombres	: BERNABE ESTEBAN
DNI	: 04119229
Teléfono	: 995990116
Número Celular	:

#### FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión	: CONTADOR PUBLICO			
Universidad	: ALAS PERUANAS			
Grado de Magister	<input checked="" type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No	Grado de Doctor	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Mención de la Maestría	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA			
Mención del Doctorado				

#### INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual	UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
Cargo actual	DOCENTE
Años de experiencia	15 AÑOS
Especialidad	CONTABILIDAD

#### DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Asignaturas	CONTABILIDAD GENERAL CONTABILIDAD FINANCIERA CONTABILIDAD SUPERIOR I y II CONTABILIDAD BANCARIA AUDITORIA OPERATIVA TRIBUTOS III

  
Firma

Certificado de validez por Juicio de Expertos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, BERNABE GARNIQUE CRUZ..... identificado con DNI Nro. 07119229..... Especialista en CONTABILIDAD..... Actualmente laboro en UNI NORBERT WIENER..... Ubicado en LINCE..... Procedo a revisar los reportes documentarios bajo los criterios:

- Coherencia:** Existe relación lógica entre los documentos y los indicadores.
- Relevancia:** El documento es importante para medir la categoría problema.
- Claridad:** La redacción permite comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de documentos es suficiente para analizar la categoría problema.

*[Handwritten signature]*

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Estado de Situación Financiera	Este estado financiero conocido también como Balance General o Estado de Situación Financiera, permite conocer los	Análisis Horizontal 2016 – 2017				✓				✓				✓				✓	16	
			Análisis Vertical 2016				✓				✓				✓				✓	16	
			Análisis Vertical 2017				✓				✓				✓				✓	16	
			Ratios de Liquidez:				✓				✓				✓				✓	16	



*CB. [Signature]*

		(Romero, 2014)															
2	Estado de Resultados Integral	La información relativa al resultado de las operaciones de una entidad se refiere en especial a la obtención de ingresos y su enfrentamiento con sus costos y gastos, para obtener la utilidad o pérdida neta, lo que permitirá evaluar los logros alcanzados con los esfuerzos desarrollados durante el periodo. (Romero, 2014).	<p>Ratios de Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotación de Cobros 2016</li> <li>- Rotación de Cobros 2017</li> <li>- Rotación de Inventarios 2016</li> <li>- Rotación de Inventarios 2017</li> </ul> <p>Análisis Horizontal 2016 – 2017</p> <p>Análisis Vertical 2016</p> <p>Análisis Vertical 2017</p> <p>Ratios de Rentabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad del Activo - ROA 2016</li> <li>- Rentabilidad del Activo - ROA 2017</li> <li>- Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2016</li> <li>- Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2017</li> <li>- Margen Neto Sobre Ventas 2016</li> <li>- Margen Neto Sobre Ventas 2017</li> </ul>											16	16	16	16

(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

- 1. Otra observación: .....
- 2. Otro tipo de documento que se sugiere: .....

Es todo cuanto informo;

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be 'G. P. ...'.



Universidad  
Norbert Wiener

## FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

### DATOS PERSONALES

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos : VERGARA MONCADA J  
 Nombres : RAÚL JESÚS  
 DNI : 15585212  
 Teléfono : 968199777  
 Número Celular :

#### FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión : CONTADOR PÚBLICO  
 Universidad : UNMSM  
 Grado de Magister  Sí No Grado de Doctor  Sí  No  
 Mención de la Maestría : POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (UNMSM)  
 Mención del Doctorado :

#### INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual : CONTINENTAL & ASOCIADOS  
 Cargo actual : SOCIO PRINCIPAL  
 Años de experiencia : 15  
 Especialidad : TRIBUTACIÓN E INFORMÁTICA

#### DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente  Sí  No  
 Asignaturas : TRIBUTACIÓN  
 CONTABILIDAD

  
Firma

**Certificado de validez por Juicio de Expertos**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, Rafael Vergara Morcadas identificado con DNI Nro. 15585212 Especialista en TRIBUTACIÓN  
Actualmente laboro en U.N.M.S.M. Ubicado en UNIVERSARIA Procedo a revisar los reportes documentarios bajo los  
criterios:

- Coherencia:** Existe relación lógica entre los documentos y los indicadores.
- Relevancia:** El documento es importante para medir la categoría problema.
- Claridad:** La redacción permite comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de documentos es suficiente para analizar la categoría problema.

*Rafael Vergara Morcadas*

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Estado de Situación Financiera	Este estado financiero conocido también como Balance General o Estado de Situación Financiera, permite conocer los	Análisis Horizontal 2016 – 2017				✓				✓				✓				✓	15	
			Análisis Vertical 2016				✓				✓				✓				✓	16	
			Análisis Vertical 2017				✓				✓				✓				✓	17	
			Ratios de Liquidez:				✓				✓				✓				✓	16	

*Paula Angella*

<p>económicos que hace uso la empresa para alcanzar sus objetivos, clasificados en orden de su disponibilidad, asimismo las fuentes de donde provienen, como internas y externas. En las primeras internas; son considerados los aportes de los socios, dueños o propietarios de la entidad, siempre basándose en periodos de tiempo. En la segunda se considera las obligaciones con los acreedores y proveedores tanto de bienes como de servicios, siendo estos clasificados por su exigibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquidez General 2016</li> <li>- Liquidez General 2017</li> <li>- Prueba Acida 2016</li> <li>- Prueba Acida 2017</li> <li>- Apalancamiento Financiero 2016</li> <li>- Apalancamiento Financiero 2017</li> </ul>	✓	✓	✓	✓ 15
		✓	✓	✓	✓ 16
		✓	✓	✓	✓ 15
		✓	✓	✓	✓ 15
		✓	✓	✓	✓ 16
	<p>Ratios de solvencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Endeudamiento de Corto Plazo 2016</li> <li>- Endeudamiento de Corto Plazo 2017</li> <li>- Solvencia Patrimonial o End. Total 2016</li> <li>- Solvencia Patrimonial o End. Total 2017</li> </ul>	✓	✓	✓	✓ 17
		✓	✓	✓	✓ 16
		✓	✓	✓	✓ 16
		✓	✓	✓	✓ 17
		✓	✓	✓	✓ 15



---

(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

- 1. Otra observación: ..... *O.K.* .....
- 2. Otro tipo de documento que se sugiere: .....

Es todo cuanto informo;

  
\_\_\_\_\_

**Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta**



**Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA**

Yo, EDWIN VÁSQUEZ MORA identificado con DNI Nro 43343660 Especialista en CONTABILIDAD - AUSA Actualmente laboro en UNI WIEN '82 Ubicado en L.I.H.C.E. Procedo a revisar la propuesta titulada PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE CTA Y CERRAR PARA DETERMINAR LA LIQUIDEZ DE UNA SPA COOPERATIVA que tiene como objetivo principal PROPONER PLAN DE MEJORAS EN CTA Y POR CERRAR

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	/			
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	/			
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	/			
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	/			
5	La propuesta incluye el flujo de caja.	/			
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	/			
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	/			
8	La propuesta incluye la solución técnica.	/			
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	/			
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	/			

Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

1. DEBE MEDIR LAS CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS
2. S/D S/D
3. S/D

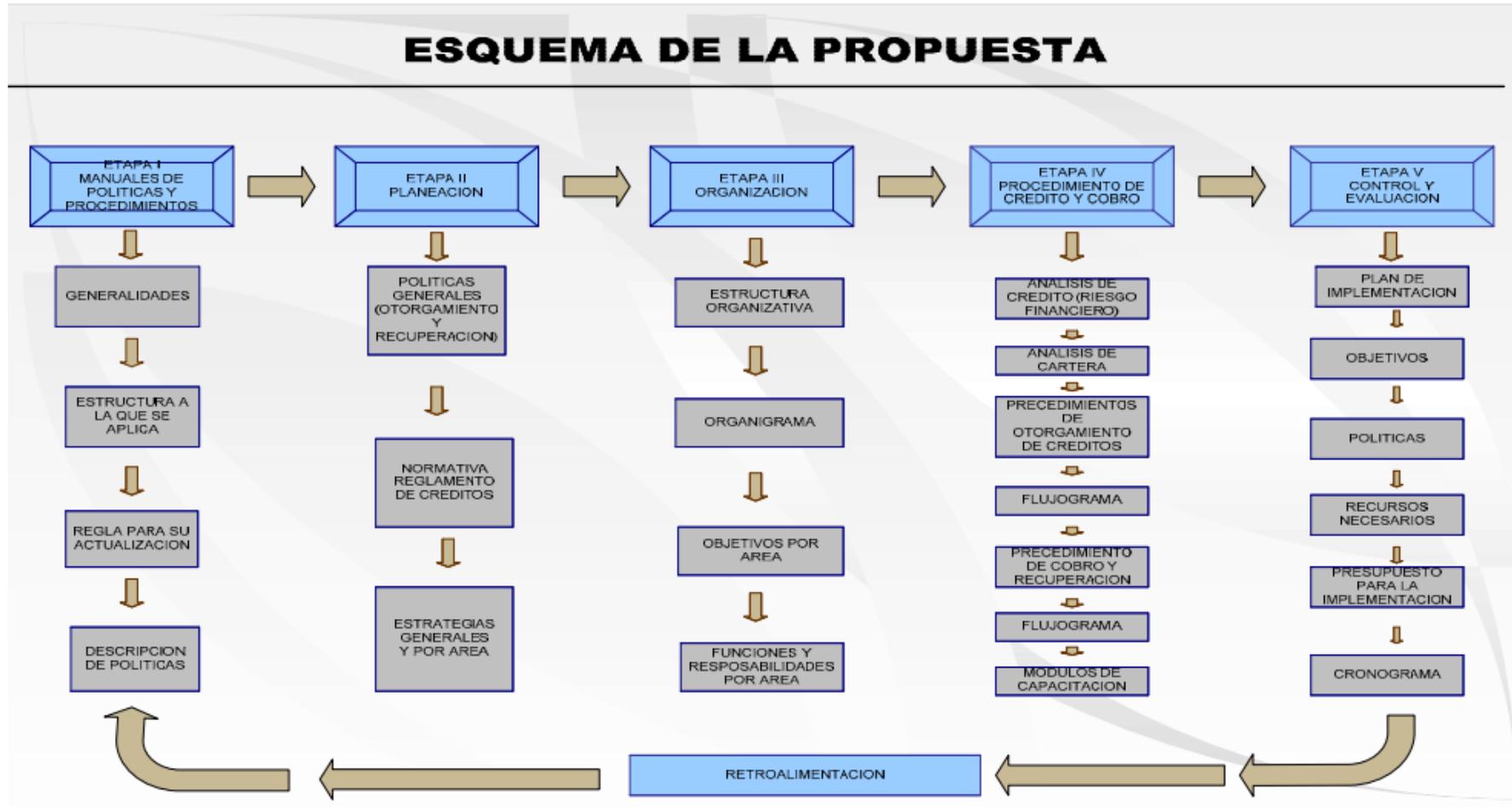
Es todo cuanto informo;

DR EDWIN VÁSQUEZ MORA  
 Firma y sello  
 CPC

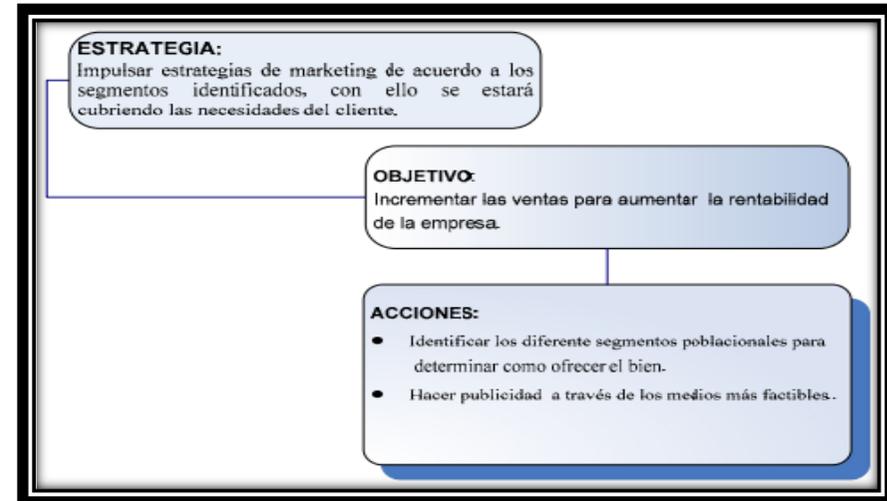
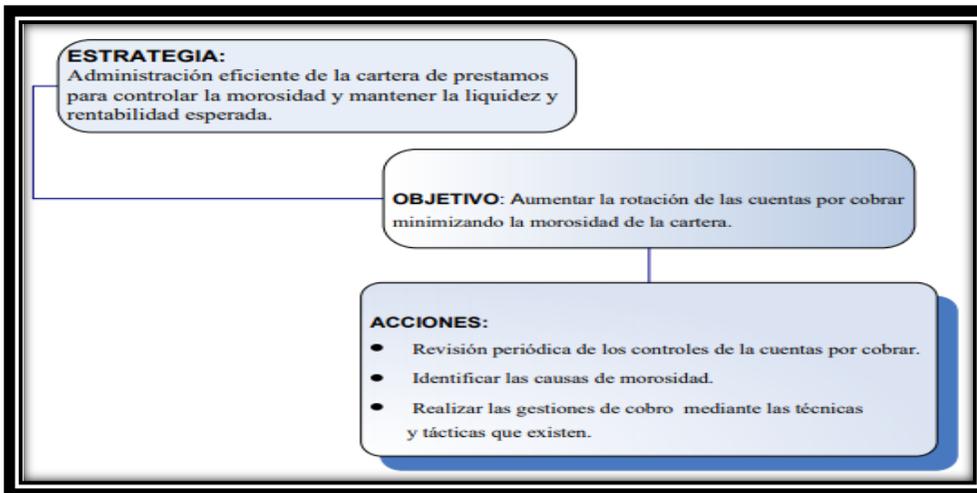
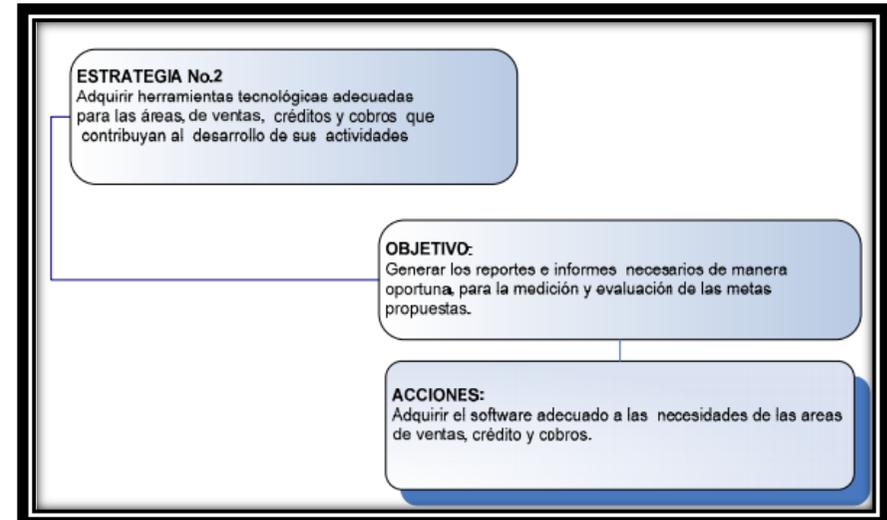
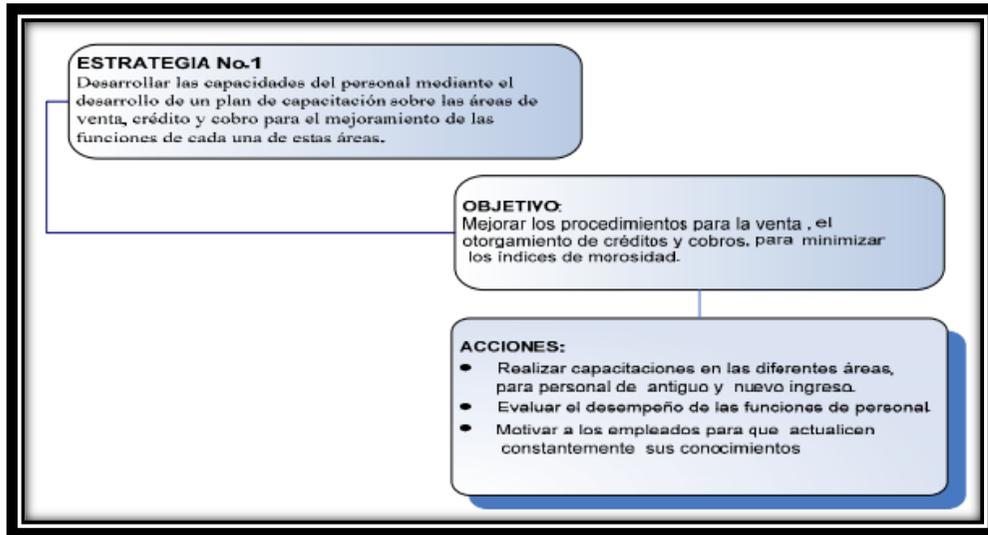
**Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa**



Anexo 10: Evidencias de la propuesta



Flujograma de la propuesta.



Aplicación de estrategias.

**Anexo 11: Artículo de investigación**



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Incremento de liquidez comercial Inversiones Tambaico S.A.C Lima, 2018**

**Para optar el título profesional de Contador público**

**AUTORA**

Br. Ramos Armaulia, Briguith Sharon

Grado académico Bachiller en Contabilidad y Auditoria

abybriguithmizu.18@gmail.com

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA**

Implementación de estrategias vinculadas a mejorar el Control Interno y Auditoria Integral de  
las Empresas en función a sus necesidades

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## Introducción

El presente artículo se basa al problema, toda empresa existe la dificultad en sus cobranzas, esto debido a no tener un proceso de políticas o normas a sus clientes. El presente trabajo de investigación se desarrolla en base a la aplicación de créditos para disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar y así poder incrementar la liquidez en la empresa Inversiones Tambranco S.A.C.

En la presente investigación se analizó la categoría en base al problema, la categoría liquidez se tomó como base al autor García y Jorda (2004) quienes indican que la liquidez es primordial para las empresas ya que lo necesitan para cubrir sus obligaciones, además a través de ratios financieros se puede hacer un cálculo de cuanta liquidez tiene una entidad, al tener solvencia pagara puntualmente frente a los compromisos de pago a corto plazo. Por lo tanto, se presentará el análisis de los estados de situación financiera y estado de resultados en los puntos más resaltantes para la investigación.

Al detectar un alto índice de morosidad en las cuentas por cobrar y la falta de liquidez en la empresa, la investigación se enfoca en la importancia que tiene al aplicar políticas de crédito al momento de realizar una venta. Así como de no contar con liquidez perjudica la economía de la entidad y en las tomas de decisiones.

También se menciona, según González y Sanabria (2016) en su tesis Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, periodo 2010-2015 realizada en la Universidad Peruana Unión, Perú, cuyo objetivo fue determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una Universidad particular, Lima 2010-2015. Al finalizar se concluyó que la

investigación sobre cuentas por cobrar tiene una consecuencia negativa sobre la solvencia en una universidad particular

### **Objetivo**

Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C., Lima 2018.

Categorizar las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C., Lima 2018.

### **Método**

#### **Sintagma**

El presente trabajo de investigación se enfocó en un sintagma holístico, el cual permite tener un diagnóstico, para realizar la propuesta como solución.

#### **Enfoque**

La investigación es de enfoque tipo mixto, permite la unificación de dos métodos cuantitativos y cualitativos, también es un proceso que reúne datos y analiza la información (Hernández, Fernández, Baptista, 2010)

#### **Nivel**

El nivel es comprensivo, buscar proponer, explicar y predecir, a la solución a la presente investigación, nuestra investigación se enmarca a este nivel, busca explicar y proponer a la problemática la solución

#### **Población**

Se considera a las población como un conjunto de individuos o de cosas que concuerden con determinadas especificaciones, que se pueden analizarse a partir de la estadística o elaboración de muestreos con el objeto de estudio (Tamayo, 2007)

Se encuentra todo el personal de la empresa, como la gerente general, el asistente administrativo, el asistente de ventas y el personal de cargos. En total son cuatro personas que trabajan para la empresa.

### **Muestra**

La muestra es un grupo pequeños que se toma de la población para el estudio estadístico, también se considera a una cantidad pequeña que se considera representativa del total que se toma de la población para someterlo a estudio. (Tamayo, 2007)

La muestra para el presente trabajo se tomara los mismos datos de la población.

### **Unidades Informantes**

Los informantes son clave de una investigación, aquellas personas que por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones es que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios(Robledo, 2009)

Consiste en tomar como muestra a las personas más establecidas en el campo de trabajo de la presente investigación

### **Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos**

Los instrumentos son herramientas que utiliza el investigador para registrar datos de información o datos variables de su presente investigación.

### **Encuestas**

Es la técnica que recoge datos a través de preguntas a los usuarios, con la finalidad de obtener de manera sistemática medidas sobre definiciones que derivan de la problemática del investigador. (López & Fachelli, 2015)

Esta técnica nos permitirá obtener datos cuantitativos, desde la base de pregunta que se formularan de acuerdo a la problemática

### **Entrevistas**

Las entrevistas son cualitativas, de preguntas abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los usuarios expresen de mejor conveniente a su manera. (Hernández, Fernández y Bastin, 2010)

Esta técnica nos tomara hacer preguntar abierta a 3 personas principales de acuerdo a la jerarquía de manejo del área.

La investigación se realiza con la recolección de información mediante el cuestionario y las entrevistas, donde el cuestionario es plasmado en preguntas cerradas y las entrevistas en preguntas abierta, afín de obtener un diagnostico final.

## Resultados

En el análisis de liquidez general en relación a los ratios de liquidez de la empresa Inversiones Tambaico S.A.C se observa que la empresa en el año 2016 tiene un 1.11 de liquidez y en el 2017 disminuye en 1.08 de liquidez, es decir, la empresa carece de liquidez para poder cumplir con sus obligaciones inmediatas o a corto plazo. La empresa no cuenta con efectivo suficiente para poder sus pagos a proveedores, empleados, etc. En el análisis de prueba acida en relación a los ratios de liquidez se observa que en el año 2016 existe un índice de 0.78 que de acuerdo a la aplicación de ratios es menor al índice de 1 lo que indica que carece de liquidez, por ello no podrá cumplir con sus obligaciones. Asimismo, sucede en el año 2017 con un incremento de 0.87 demuestra que carece de liquidez ya que tiene un índice menor a 1; lo que da a entender que sufre de solvencia, falta de efectivo ante cualquier emergencia que se pueda presentar en la empresa.

En el análisis de endeudamiento de corto plazo en relación a los ratios de solvencia se relaciona con las cuentas por pagar en el año 2016 fueron 1.23 y en el año 2017 bajo a 1.11 lo que da a entender que no se incrementaron los préstamos en la gestión del 2017, sin embargo la empresa cuenta con un alto importe por pagar a sus proveedores, pero a pesar de ello se observa que se redujo el pago a los préstamos por ello se deduce que la solvencia está en peligro, por la falta de efectivo. De ocurrir esta situación estaría afectando el patrimonio. En análisis de solvencia patrimonial o End. Total, en relación a los ratios de solvencia se observa que la empresa en el año 2016 tiene S/ 1.66 de deuda con terceros donde solo cuenta con S/ 1 de respaldo en el patrimonio. Y en el año 2017 tiene S/ 1.41 de deuda con terceros es menor que el año anterior de igual forma solo cuenta con S/ 1 de respaldo en el patrimonio.

## **Discusión**

La presente tesis cuenta por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C logro finalizar adecuadamente el proceso de investigación y planificación de la propuesta de solución a los problemas que se han encontrado en la entidad, problemas en las cobranzas y la falta de liquidez esto generando dificultades para cubrir con los pagos en corto plazo, todo lo contrario, la empresa tendrías más deudas por pagar. Con las propuestas planteadas con respecto a la aplicación de políticas de crédito ayudará a disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar asimismo reducir los clientes deudores, todo el personal tendrá acceso a la información para cualquier revisión o entrega al cliente. Al tener mayores ingresos la empresa podrá cubrir sus obligaciones a corto plazo, y así evitar algún tipo de sanciones o atraso con sus proveedores o con sus trabajadores o terceros. La empresa no cuenta con ningún tipo de políticas de crédito es por ello que se le plantea políticas de crédito que podrá utilizar para sus clientes nuevos o antiguos, para una mejor organización de sus cobranzas, la entidad tampoco cuenta con un procedimientos de cobranzas y no cuenta con una buena gestión de datos de los clientes, ya que esto también genera un retraso en las cobranzas por la falta de estrategias en ellas, y en ocasiones no tienen al día actualizado los datos de los clientes.

## Referencias

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill.

López, P & Fachelli, S (2015), *Metodología de la investigación social cuantitativa*, 1 edición, España

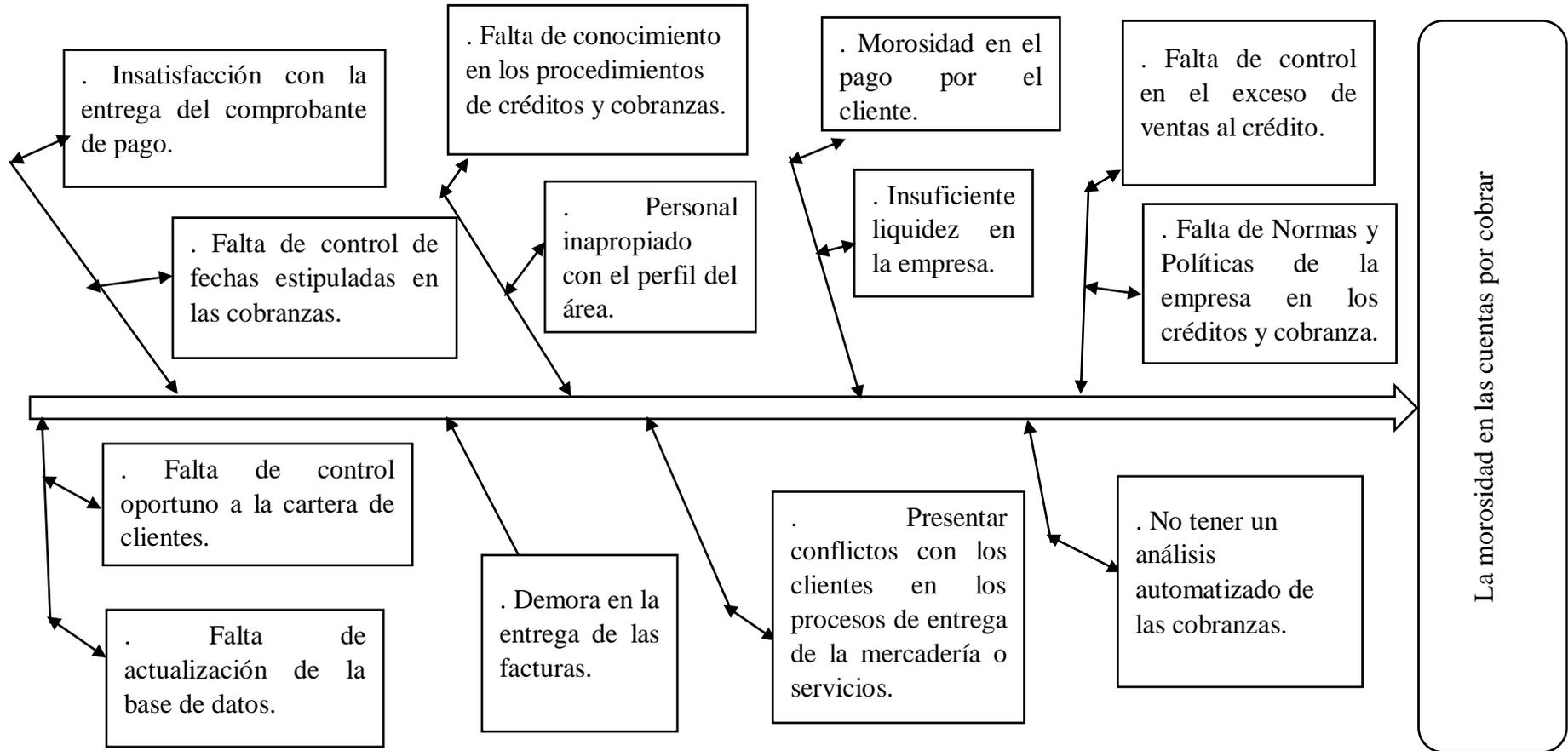
Tamayo y Tamayo M. (2007). *El proceso de Investigación Científica*. Ciudad de México, México. Edición Limusa.

Robledo, J (2009). Informantes claves.

Recuperado de: [www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/download/461/450](http://www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/download/461/450)

**Anexo 12: Matrices de trabajo**

**12.1 Matriz de causa efecto para definir el problema**



## 12.2 Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría de las Relaciones Humanas	Idalberto, C.	Según Idalberto (citado en Chiavenato, 2012) con respecto a la teoría de las relaciones humanas menciono: ... Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. La comprensión de las relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y la creación de una atmósfera en la que cada persona es alentada a expresarse de manera libre y sana (p. 92).	En toda empresa existe diferencias de todo tipo, en ocasiones generando el retraso de los avances del trabajo. Por ello es primordial contar con una atmósfera en la que cada persona es alentada a expresarse de manera libre y sana ante todos sus compañeros de trabajo.	La teoría de las relaciones humanas será aplicada en los trabajadores de la empresa. Conocer cómo debería de ser una atmósfera placentera, en donde cada trabajador es libre de expresarse. Opinando en casos de algún problema dentro de ella o algún cambio para mejorar la empresa.	Chiavenato, I (2012). Introducción a la teoría general de la administración. Recuperado de: <a href="https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato_-_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf">https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato_-_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf</a>	<a href="https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato_-_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf">https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato_-_introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administracion.pdf</a>
2	Teoría de la relatividad económica	Carlos, B.	Según Carlos (citado en Bondone, 2006) con respecto a la teoría de la relatividad económica menciona: Es el intercambio interpersonal de bienes económicos presentes por bienes económicos futuros. Es de fundamental importancia destacar que el crédito abre las puertas a un compromiso futuro, que el mismo se verá totalmente perfeccionado o cumplimentado	El principal objetivo de toda empresa es contar con liquidez para poder cubrir diferentes necesidades a corto y a mediano plazo. Esta liquidez se obtendrá al momento de llevar un control de los créditos brindados a los clientes. Asumiendo un compromiso en donde la	La teoría de la relatividad económica se aplicará en la tesis para que la empresa conozca cómo se hace uso eficiente del crédito. Asimismo, mejorar e incorporar un análisis y control del crédito brindando a todos los clientes para así evitar morosidad en el cobro de las ventas al crédito y/o servicios	Bondone, C (2006). Teoría de la relatividad económica. Recuperado de: <a href="http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Relatividad_Economica.pdf">http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Relatividad_Economica.pdf</a>	<a href="http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Relatividad_Economica.pdf">http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Relatividad_Economica.pdf</a>

			<p>cuando la parte que asume el compromiso de entregar un bien económico presente al vencimiento de la obligación proceda a entregar en ese nuevo presente a cambio de un bien económico pasado un bien económico presente, la inversa del acto con el que se origina el crédito (p, 113).</p>	<p>empresa entrega un bien o servicio a cambio que el cliente entregue un bien económico.</p>	<p>brindados a los diferentes clientes. Manteniendo siempre la mejor calidad y servicio brindado.</p>		
3	Teoría contractual de la empresa	Shyam, S.	<p>Según Shyam (citado en Sunder, 1997) con respecto a la teoría contractual de la empresa menciona:</p> <p>Para entender la contabilidad y el control en las organizaciones es necesario tener en cuenta tres ideas primordiales. Primera, todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Finalmente, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre</p>	<p>En toda entidad para poder llevar un control de todo el servicio brindado o bien entregado, debe tener una contabilidad y un control en la organización para poder llevar a cabo todas sus funciones. Asimismo, en la empresa se realizará si es necesario contratos para iniciar la entrega del bien o del servicio.</p> <p>Por lo tanto el control en la organización será un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de la empresa.</p>	<p>La teoría contractual de la empresa será aplicada para que la entidad en un futuro directivo pueda desarrollar su análisis y capacidad de diagnóstico con la finalidad de que permitan detectar situaciones de gran impacto en el futuro. Para así poder evitar algún tipo de fallo del procedimiento, ya que lo importante para toda empresa es sobresalir ante todo el mercado de negocio y no llegar en un futuro al fracaso. Ante todo tipo de problema se necesita conocer las causas y consecuencias, atendiendo así y buscar o dar una solución</p>	<p>Sunder, S (1997). Teoría de la contabilidad y el control. Recuperado de: <a href="http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf">http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf</a></p>	<p><a href="http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf">http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf</a></p>

			<p>los intereses de sus participantes. Debe distinguirse del control de las organizaciones, lo cual sugiere manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización por otros. (p, 23).</p>		que no perjudique la empresa.		
4	Teoría del costo de transacciones	Luis, R.	<p>Según Luis (citado en Rivas, 2009) con respecto a la teoría del costo de transacción menciona:</p> <p>La gestión empresarial conlleva unos costos que no son recogidos por los precios, tales como: el costo de búsqueda del producto, el costo por diferenciar el precio relevante, el costo por negociar los contratos para llevar a cabo transacciones, y el de garantizar que lo pactado se cumpla. Son llamados genéricamente costos de transacción, según Williamson.</p> <p>La naturaleza de las transacciones tiene tres atributos: a) la especificidad de los activos, b) la frecuencia de la transacción y c) la incertidumbre de la transacción (p, 21).</p>	<p>Para la supervivencia de algunas empresas se relaciona con el costo de transacción, tales como: el costo de búsqueda del producto, costo por diferenciar el precio, costo por negociar los contratos donde será utilizado para llevar a cabo todas las transacciones. Existiría un mal momento si la teoría entrara en negación, afectando así el entorno de la organización.</p> <p>Por lo tanto para la mejor forma de una organización es la empresa que gestiona más racionalmente sus recursos y capacidades.</p>	<p>La teoría del costo de transacción, son costos que permiten utilizar en el mercado para efectuar diferentes tipos de intercambio comercial o de servicios en la empresa; en el presente trabajo de investigación se aplicara para conocer el nivel de costos de transacción, determinando si facilitara o dificultara la externalización la externalización de actividades de la empresa. La teoría de costo de transacción se aplica de igual manera en la estructura de la producción en las diferentes industrias, donde se tendrá mayor concentración en la actividad o distribución de las mismas entre las empresas proveedoras, las distribuidoras y los clientes.</p>	<p>Rivas, L (2009). Evolución de la teoría de la organización. Recuperado de: <a href="http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf</a></p>	<p><a href="http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf</a></p>

5	Teoría de los recursos y capacidades	Luis, R.	<p>Según Luis (citado en Rivas, 2009) con respecto a la teoría de los recursos y capacidades menciona:</p> <p>La teoría de recursos y capacidades explica las fortalezas y debilidades internas de la organización. Según esta teoría, el desarrollo de capacidades distintivas es la única forma de conseguir ventajas competitivas sostenibles. Los recursos y capacidades cada día tienen un papel más relevante para definir la identidad de la empresa. En el entorno actual (incierto, complejo, turbulento, global), las organizaciones se empiezan a preguntar cuáles necesidades pueden satisfacer, más que cuáles quieren satisfacer.</p> <p>El análisis de recursos y capacidades de la empresa se convierte en un instrumento esencial para el análisis interno y la formulación de la estrategia de la empresa. La teoría reitera que la empresa debe apoyar los recursos y capacidades que son considerados como “fortalezas”,</p>	<p>El día a día de la empresa implica conocer cuáles son sus fortalezas y sus debilidades internas de la organización. Según la teoría mencionada, el desarrollo de capacidades distintas es la única forma de conseguir ventajas competitivas sostenibles para la empresa. La identidad de la empresa se define a través de sus recursos y capacidades. Al analizar estos conceptos se convierten en un instrumento esencial para el análisis interno y la formulación de la una estrategia de la empresa. Se debe enfocar siempre en las fortalezas que la empresa pueda tener para el crecimiento en el mercado.</p>	<p>La teoría de recursos y capacidades será aplicada para dar a conocer que recursos y que capacidades tiene la empresa. Esto se dará a conocer a través de un análisis detallando cada teoría obtenida. Asimismo nos ayudara a determinar cuáles son las fortalezas que tiene la empresa para sobresalir en el mercado y las debilidades que pueda tener, impidiendo que sea aún mejor en las actividades brindadas hacia sus clientes en general.</p>	<p>Rivas, L (2009). Evolución de la teoría de la organización. Recuperado de: <a href="http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf</a></p>	<p><a href="http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf</a></p>
---	--------------------------------------	----------	--	---	---	---	--

			en tanto suponen una ventaja y deben guiar la elección de la estrategia.				
--	--	--	--	--	--	--	--

### 12.3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes)

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones	Redacción final	Referencia
<b>Internacionales</b>									
1	Estefany Goyo y Estela Oliveros	2014	<p>Título: Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Dimo, C.A.</p> <p>Universidad: Universidad de Carabobo</p> <p>País: Venezuela</p> <p>Objetivo: Proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.</p>	<a href="http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1">http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1</a>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Población: Conjunto de Individuos que conforman la empresa</p> <p>Técnica de muestreo: Instrumento</p> <p>Muestra: Documentos</p> <p>Técnica/s: Instrumento/s: Encuesta</p>	<p>Para obtener información con respecto sobre conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Dimo ha sido a través de cuestionarios, donde se desarrollaron diferentes preguntas hacia los empleados. Donde se observa que el 25% del personal si conoce cuáles son sus funciones en el área de cuentas por cobrar y el 75% restante no conoce estas funciones. Según la información obtenida se evidencio que el personal involucrado en el área no sigue ningún lineamiento de control interno en el área de las cuentas por cobrar, esta situación genera aspectos negativos para el proceso. Según lo encuestado indica que la empresa no ha definido políticas para el otorgamiento de créditos. La empresa ha establecido</p>	<p>De acuerdo a la investigación desarrollada, la empresa Dimo C.A. presenta una debilidad en los procedimientos y lineamientos que deberían cumplir para las gestiones de créditos y cobranzas, impidiendo medir con exactitud la cartera de clientes que se otorgan créditos. Asimismo, no se lleva una correcta gestión en las cobranzas e ingresos de la empresa. Según los trabajadores la mayoría de los errores y deficiencias es por la gestión del dueño, quien autoriza los créditos sin cumplir con los lineamientos establecidos por la empresa. Por lo tanto, la entidad debe aportar a que las finanzas sean más prosperas y eficientes. La finalidad de los lineamientos de control se basa en una correcta organización</p>	<p>Según Goyo y Oliveros (2014) en su investigación <i>Lineamientos de Control en las Cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.</i> realizada en la Universidad de Carabobo, Venezuela, cuyo objetivo es Proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A. Se llegó a la conclusión que de acuerdo a la investigación desarrollada, la empresa Dimo C.A. presenta una debilidad en los procedimientos y lineamientos que deberían cumplir para</p>	<p>Goyo, E. y Oliveros, E. (2014). <i>Lineamientos de Control en la Cuentas por Cobrar de la Empresa Dimo, C.A.</i> Recuperado de: <a href="http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1">http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1</a></p>

						<p>parámetros para que todos los empleados del área mantengan los tiempos de cobranza. La empresa Dimo C.A. no realiza análisis de saldos de cuentas por cobrar, esto indica inestabilidad contable, donde no se llevaría un control de la deuda de cada cliente.</p>	<p>para tener una gestión eficiente y así cumplir con los objetivos.</p>	<p>las gestiones de créditos y cobranzas, impidiendo medir con exactitud la cartera de clientes que se otorgan créditos. Asimismo, no se lleva una correcta gestión en las cobranzas e ingresos de la empresa.</p> <p>Según los trabajadores la mayoría de los errores y deficiencias es por la gestión del dueño, quien autoriza los créditos sin cumplir con los lineamientos establecidos por la empresa. Por lo tanto la entidad debe aportar a que las finanzas sean más prosperas y eficientes. La finalidad de los lineamientos de control se basa en una correcta organización para tener una gestión eficiente y así cumplir con los objetivos.</p>	
2	Mónica Avelino	2017	Título:	<a href="http://repositor">http://repositor</a>	Enfoque:	De acuerdo al análisis de las	Al realizar una revisión	Según Avelino (2017)	Avelino, M. (2017).

		<p>Las cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Adecar Cia. LTDA.</p> <p>Universidad: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil</p> <p>País: Ecuador</p> <p>Objetivo: Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cia. Ltda.</p>	<p>io.ulvr.edu.ec/bitstream/4400/0/1299/1/T-ULVR-1390.pdf</p>	<p>Cualitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Inductivo - Deductivo</p> <p>Población: Conjunto de funcionarios y empleados</p> <p>Técnica de muestreo: Entrevista</p> <p>Muestra: Toda la población</p> <p>Técnica/s: Observación científica</p> <p>Instrumento/s: Entrevista</p>	<p>entrevistas realizadas a todo el personal, la empresa Adecar Cia Ltda. no cuenta con un área adecuada en las cobranzas de las cuentas por cobrar. Asimismo, existe una falta de política y procedimiento de crédito de cobranzas, esto podría generar carteras vencidas y una alta incobrabilidad en los clientes. Todo ello conllevaría a un deterioro de la cartera de clientes.</p> <p>La falta de liquidez de debe a no seguir un procedimiento o no contar con un plan de desarrollo sobre las cobranzas. Esto también se debe a que solo las emplean en ocasiones y no constantemente como debería de ser la gestión de cobranzas. Por la falta de seguimiento en las cobranzas a los clientes esto generaría una alta morosidad, perjudicando el incremento de liquidez en la empresa.</p> <p>Por lo tanto para que la empresa cuenta con menos morosidad en la cuentas por cobrar y mayor liquidez implementara un sistema de recuperación de</p>	<p>profunda con respecto a las cuentas por cobrar de la empresa Adecar Cia Ltda. se demostró una inadecuada administración en las cobranzas, por ello produce un impacto en la liquidez de la empresa.</p> <p>Para un mejor análisis se aplicó los ratios financieros donde se observa que la empresa cuenta con una razón corriente para el año, por ello adquiere suficiente liquidez para respaldar las obligaciones que pueda tener con sus proveedores, trabajadores, entidades financieras, prestamos, etc. Todo ello se realizará aplicando políticas de la empresa.</p> <p>Se observó que unos de los problemas son por la falta de comunicación entre los departamentos de ventas y cobranzas, ya que no intercambian información con respecto a sus clientes. Es por ello que la empresa considerara tomar en cuenta el análisis de indicadores financieros, así</p>	<p>en su investigación <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia Ltda.</i> realizada en la Universidad de Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, cuyo objetivo es evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cia. Ltda. Se llegó a la conclusión de que al realizar una revisión profunda con respecto a las cuentas por cobrar de la empresa Adecar Cia Ltda. se demostró una inadecuada administración en las cobranzas, por ello produce un impacto en la liquidez de la empresa.</p> <p>Para un mejor análisis se aplicó los ratios financieros donde se observa que la empresa</p>	<p><i>Las cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Adecar Cia. Ltda.</i></p> <p>Recuperado de: <a href="http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/4400/1299/1/T-ULVR-1390.pdf">http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/4400/1299/1/T-ULVR-1390.pdf</a></p>
--	--	--	---	--	--	--	--	---

						<p>cartera y cobranzas, manteniéndola operativa, dispersa y no vencida.</p>	<p>como también implementar estrategias y políticas para poder recuperar la cartera. De igual forma se recomienda elaborar un plan de trabajo para el área de créditos y cobranzas, realizando cronogramas de trabajo para el cobro de clientes.</p>	<p>cuenta con una razón corriente para el año, por ello adquiere suficiente liquidez para respaldar las obligaciones que pueda tener con sus proveedores, trabajadores, entidades financieras, prestamos, etc. Todo ello se realizará aplicando políticas de la empresa. Se observó que unos de los problemas son por la falta de comunicación entre los departamentos de ventas y cobranzas, ya que no intercambian información con respecto a sus clientes. Es por ello que la empresa considerara tomar en cuenta el análisis de indicadores financieros, así como también implementar estrategias y políticas para poder recuperar la cartera. De igual forma</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--	---	--

								se recomienda elaborar un plan de trabajo para el área de créditos y cobranzas, realizando cronogramas de trabajo para el cobro de clientes.	
3	Juan Durán	2015	<p>Título: El Control Interno en la Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez.</p> <p>Universidad: Universidad Técnica de Machala</p> <p>País: Ecuador</p> <p>Objetivo: Establecer un Control Interno de las cuentas por Cobrar que permita aplicarse en</p>	<p><a href="http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf">http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf</a></p>	<p>Enfoque: Mixto</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Población: Los Contadores</p> <p>Técnica de muestreo: Entrevista</p> <p>Muestra: 34 Contadores</p> <p>Técnica/s: Instrumento</p> <p>Instrumento/s: Entrevista</p>	<p>La empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez no emplea normas de control interno en el área de carteras por ende no garantiza la eficacia de solvencia y liquidez. Se observó que la empresa no cuenta con un manual de organización para poder desarrollar sus actividades. Asimismo, la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez siendo la más importante empresa comercial en el giro de negocio no cuenta con un sistema contable que le permita llevar un control de toda su contabilidad, donde son trabajados por profesionales independientes de la empresa. De igual forma la empresa no</p>	<p>De acuerdo a la investigación desarrollada a la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez se determinó que no cuenta con un control interno de las cuentas por cobrar, esto le permitiría obtener resultados de su estabilidad crediticia. También se observa que no cuenta con políticas contables en el área de crédito, donde debería de aplicarse para una mejor organización. Utilizan programas auxiliares como el control de cartera, sin embargo, cuentan con un sistema de gestión administrativo, pero no brindan garantías en sus resultados. Dentro de la empresa no existe un departamento de control de</p>	<p>Según Durán (2015) en su investigación <i>El Control Interno en la Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez</i> realizada en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador, cuyo objetivo es establecer un Control Interno de las cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de</p>	<p>Durán, J. (2015). <i>El Control Interno en la Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez</i>. Recuperado de: <a href="http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf">http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf</a></p>

			<p>el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berzuetta Carmona y Cia., del cantón Camilo Ponce Enríquez.</p>			<p>cuenta con un departamento destinado de cobro de valores relacionándose al crédito de ventas a los clientes. De igual forma se observó que la entidad no cuenta con un sistema crediticio favorable, esto se debe a la falta de recaudación de créditos vencidos de los clientes. Para mejorar la confianza en el control general de la empresa es importante y primordial llevar un control contable y financiero para así poder obtener mejores resultados.</p>	<p>cuentas por cobrar. Por lo tanto, se recomienda a la empresa crear y ejecutar un manual de operaciones relacionado en el control de las cuentas por cobrar. Se deberá capacitar a todos los trabajadores de la empresa para un mejor desarrollo de sus funciones. Se deberá otorgar a los clientes un límite de créditos teniendo en cuenta periodos, todo ello siendo desarrollados bajo la supervisión del profesional. Priorizando implementar un sistema contable general.</p>	<p>la empresa El Mundo Berzuetta Carmona y Cia., del cantón Camilo Ponce Enríquez. Se llegó a la conclusión de que de acuerdo a la investigación desarrollada a la empresa El Mundo Berzuetta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez se determinó que no cuenta con un control interno de las cuentas por cobrar, esto le permitiría obtener resultados de su estabilidad crediticia. También se observa que no cuenta con políticas contables en el área de crédito, donde debería de aplicarse para una mejor organización. Utilizan programas auxiliares como el control de cartera, sin embargo, cuentan con un sistema de gestión administrativo, pero no</p>	
--	--	--	---	--	--	--	---	--	--

								<p>brindan garantías en sus resultados. Dentro de la empresa no existe un departamento de control de cuentas por cobrar.</p> <p>Por lo tanto, se recomienda a la empresa crear y ejecutar un manual de operaciones relacionado en el control de las cuentas por cobrar. Se deberá capacitar a todos los trabajadores de la empresa para un mejor desarrollo de sus funciones.</p> <p>Se deberá otorgar a los clientes un límite de créditos teniendo en cuenta periodos, todo ello siendo desarrollados bajo la supervisión del profesional. Priorizando implementar un sistema contable general.</p>	
4	Vanessa Dicuru, Helimer Linares y Zuhey Villegas	2015	Título: Propuesta de Procedimientos de	<a href="http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/1">http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/1</a>	Enfoque: Cualitativo Diseño: No	Para obtener mejores resultados se analizarán a través de cuestionarios donde serán	Al finalizar la investigación se evidencio que no disponen de bases adecuados para tener un	Según Dicuru, Linares y Villegas (2015) en su investigación <i>Propuesta</i>	Dicuru, V. Linares, H. y Villegas, Z. (2015). <i>Propuesta</i>

			<p>Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.</p> <p>Universidad: Universidad Carabobo</p> <p>País: Venezuela</p> <p>Objetivo: Proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de crédito y cobranza.</p>	<p>23456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1</p>	<p>experimental</p> <p>Método: Población: 3 personas del Departamento de cuentas por cobrar</p> <p>Técnica de muestreo: Entrevista</p> <p>Muestra: Censal</p> <p>Técnica/s: Estadística descriptiva</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>aplicados al personal del departamento de cuentas por cobrar de la entidad Naturalflor, C.A. para así plantear procedimientos de control interno que le permitirán a la empresa acrecentar la gestión de crédito y cobranzas.</p> <p>De acuerdo a lo analizado no cuentan con Normas y procedimientos por escrito para las cuentas por cobrar, esto se realizaría para que los cobros sean de forma oportuna, ya que la demora excesiva de un cobro afecta en la liquidez evitando poder cumplir con la capacidad de pago. Los trabajadores del área de cuentas por cobrar no cumplen con los objetivos de desempeño, evidenciando la falta de compromiso y responsabilidad en cada una de sus funciones. Al no identificar, valorizar y analizar los riesgos en los procesos de las cuentas por cobrar podría afectar en la toma de decisiones para la empresa.</p> <p>Según lo expuesto la empresa afirma que solo 33% elabora el</p>	<p>control de las cuentas por cobrar, no existe una comunicación con respecto a las desviaciones en las políticas. No se otorga información ni reportes a los directores o gerentes de la empresa para una oportuna decisión con respecto a la existencia de algunos clientes morosos. Sus evaluaciones no son frecuentes perjudicando al área correspondiente.</p> <p>No constituyen políticas para ser empleadas en las cuentas por cobrar, no están separados las funciones. Existe una falta de supervisión y evaluación además no posee un sistema de información donde se pueda extraer reportes de las cuentas por cobrar.</p> <p>Por lo tanto, la empresa optara por contar con un sistema apto para poder contar con reportes diarios donde podrá identificar y llevar un control de todos los clientes que se otorga créditos y revisar aquellos que no cumplen con el pago en la plazo de vencimiento del</p>	<p><i>de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.</i></p> <p>realizada en la Universidad Carabobo, Venezuela, cuyo objetivo es proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de crédito y cobranza. Se llegó a la conclusión de que al finalizar la investigación se evidencio que no disponen de bases adecuados para tener un control de las cuentas por cobrar, no existe una comunicación con respecto a las desviaciones en las políticas. No se otorga información ni reportes</p>	<p><i>de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.</i></p> <p>Recuperado de: <a href="http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1">http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1</a></p>
--	--	--	---	---	--	--	--	--	---

					<p>análisis de liquidez y solvencia, esto ayuda a identificar la capacidad de cobro donde permitirá a identificar a los clientes morosos para así poder aumentar o disminuir el crédito de algunos clientes. Existe una falta de sistemas de información que produzcan reportes evitando poder contar con una información en tiempo real. Existe una falta de supervisión y evaluación en el área. Sin embargo, dentro del departamento de cuentas por cobrar existe personal capacitado, siendo estos competentes.</p>	<p>crédito, para ello también se implementa un manual de funciones en el departamento de cuentas por cobrar. De igual forma se evalúa constantemente los procesos del área de cuentas por cobrar con la finalidad de detectar algún error, omisiones y desviaciones para poder aplicar medidas correctivas.</p>	<p>a los directores o gerentes de la empresa para una oportuna decisión con respecto a la existencia de algunos clientes morosos. Sus evaluaciones no son frecuentes perjudicando al área correspondiente. No constituyen políticas para ser empleadas en las cuentas por cobrar, no están separadas las funciones. Existe una falta de supervisión y evaluación además no posee un sistema de información donde se pueda extraer reportes de las cuentas por cobrar. Por lo tanto la empresa optará por contar con un sistema apto para poder contar con reportes diarios donde podrá identificar y llevar un control de todos los clientes que se otorgan créditos y revisar aquellos que no</p>
--	--	--	--	--	---	---	--

								cumplen con el pago en la plazo de vencimiento del crédito, para ello también se implementará un manual de funciones en el departamento de cuentas por cobrar. De igual forma de evaluar constantemente los procesos del área de cuentas por cobrar con la finalidad de detectar algún error, omisiones y desviaciones para poder aplicar medidas correctivas.	
5	Adriana González y Ederlys Vera	2013	Título: Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011.  Universidad: Universidad Nacional Experimental de	<a href="http://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Cuentaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf">http://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Cuentaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf</a>	Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Método: hipotético deductivo Población: 5 personas del departamento de ventas y cobranzas Técnica de	Para el desarrollo de la investigación se aplicaron preguntas al personal encargado de créditos y cobranzas con la finalidad de identificar los factores internos y externos que incurren en las cuentas por cobrar. De igual forma desarrollar los procedimientos contables y administrativos de la empresa. Al ser una empresa líder en materiales de construcción,	Al concluir con la investigación a la empresa Hierros San Félix C.A. se diagnostica que no cuentan con manuales de procedimientos, esto provoca el desequilibrio en las funciones de los departamentos de créditos y cobranzas, no permitiéndoles llegar a cumplir sus objetivos y metas trazados en cada mes. Se ha encontrado que existen facturas que no son cobradas a	Según González y Vera (2013) en su investigación <i>Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011</i> realizada en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela,	González, A. y Vera, E. (2013). <i>Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011</i> . Recuperado de: <a href="http://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrecto">http://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrecto</a>

			<p>Guayana</p> <p>País: Venezuela</p> <p>Objetivo: Evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, S.A., periodo 2011.</p>	<p>muestreo: Entrevistas Muestra: Documentos Técnica/s: Instrumento Instrumento/s: Encuestas</p>	<p>hierro y productos ferreteros a nivel nacional, donde cuenta con una gran cantidad de clientes ubicados en 14 zonas de todo el país. Al vender cantidades altas se otorga a créditos a todos los clientes. Sin embargo, los controles de las cuentas por cobrar son deficientes por la falta de existencia de procedimientos escritos en el departamento de cobranzas. Se dispone facturas al crédito a un plazo de 15 a 30 días, se lleva un control de los vencimientos de los créditos otorgados a los clientes en los plazos dados. La empresa Hierros San Félix C.A. cuenta con políticas de créditos con el propósito de cumplir con los objetivos planteados, como uno de ellos la más importante es recuperar el dinero en tiempo contractual y así poder mantener la eficiencia, confiabilidad y amplitud de ofrecer las mejores soluciones a sus clientes. Las políticas de crédito implantadas por la empresa son conceder montos y condiciones de crédito para cada</p>	<p>tiempo a pesar que el plazo de crédito ya haya culminado por ende genera saldos pendientes. No existe insistencia en el cobro de algunos clientes que no cumplen con el pago de la venta otorgada, de igual forma por parte de los trabajadores no existe presión para los clientes morosos. En algunos casos se ha observado que existen límites de crédito con plazos mayores a lo establecido en la política de crédito de la empresa. Asimismo, existe una falta de comunicación entre los departamentos de venta y cobranzas. Ante esta situación la empresa no cuenta con solvencia para sus cuentas incobrables. Es por ello que se recomienda implementar un mejor manual de normas y procesos administrativos, así como también contables de forma escrita donde reflejara todos los puntos que se debe mejorar para realizar las actividades en el departamento de cobranza.</p>	<p>cuyo objetivo es evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, S.A., periodo 2011. Se llegó a la conclusión de que al concluir con la investigación a la empresa Hierros San Félix C.A. se diagnostica que no cuentan con manuales de procedimientos, esto provoca el desequilibrio en las funciones de los departamentos de créditos y cobranzas, no permitiéndoles llegar a cumplir sus objetivos y metas trazados en cada mes. Se ha encontrado que existen facturas que no son cobradas a tiempo a pesar que el plazo de crédito ya haya culminado por ende genera saldos</p>	<p>rado/citas/ECONOMIAS_PUBLICAS/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf</p>
--	--	--	---	--	--	---	---	---

					<p>uno de sus clientes de forma independiente teniendo en cuenta las pautas establecidas en el contrato.</p> <p>Para la empresa las políticas de cobranza consisten en realizar llamadas telefónicas al pasar el plazo de crédito. En el departamento de cobranzas efectúa el seguimiento de todas las facturas realizadas en aprobación y cancelación por parte del cliente, así como también verifica las transferencias y constantemente envía reportes.</p> <p>Por lo tanto es indispensable tomar en cuenta las cuentas por cobrar ya que esto afecta la liquidez, asimismo depende la solvencia de la empresa.</p>	<p>Separar las funciones en el departamento de créditos y cobranzas, donde una sola persona este cargo de la facturación y la cobranza, y seguir continuamente a cada cliente. Si los clientes no cumplen con el plazo de crédito otorgado se debe incurrir a cobrar intereses moratorios. De igual forma se debe considerar métodos para detectar las cuentas de cobros dudosos.</p>	<p>pendientes. No existe insistencia en el cobro de algunos clientes que no cumplen con el pago de la venta otorgada, de igual forma por parte de los trabajadores no existe presión para los clientes morosos.</p> <p>En algunos casos se ha observado que existen límites de crédito con plazos mayores a lo establecido en la política de crédito de la empresa.</p> <p>Asimismo, existe una falta de comunicación entre los departamentos de venta y cobranzas. Ante esta situación la empresa no cuenta con solvencia para sus cuentas incobrables.</p> <p>Es por ello que se recomienda implementar un mejor manual de normas y procesos administrativos, así como también contables</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--	--



6	Luis Vásquez y Enith Vega	2016	<p>Título: Gestión de Cuentas por cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016.</p> <p>Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016</p>	<p><a href="http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao_rep/2353/1/RE_CONT_LUIS_VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR_COBRAR.Y_SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATA.TOS.PDF">http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao_rep/2353/1/RE_CONT_LUIS_VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR_COBRAR.Y_SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATA.TOS.PDF</a></p>	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Diseño: Explicativo</p> <p>Causal</p> <p>Método: Población: Las áreas de ventas, cobranzas, admiración, finanzas y contabilidad de la empresa</p> <p>Técnica de muestreo: Muestra: Área de cobranzas de la empresa</p> <p>Técnica/s: Observación y análisis documental</p> <p>Instrumento/s: Guías de observación y guías de análisis documental</p>	<p>Al analizar las cuentas por cobrar y la liquidez obtenida por el departamento de cobranza de la empresa Consermet SAC., sobre la elaboración de sus actividades. Es una entidad eficiente, garantizada y rápida para todo tipo de transporte pesado y también brinda servicio de obras de ingeniería civil.</p> <p>De acuerdo a sus estados financieros se ha observado que tiene cuentas por cobrar arrastrados de meses anteriores, esto conlleva a una deficiente gestión en las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa, afectando de esta forma sus obligaciones a corto plazo.</p> <p>No se aplica ningún contrato de venta al crédito, este hecho no permite que exista una formalidad por parte del cliente.</p> <p>La empresa Consermet tiene como política de crédito el 50% de adelanto para dar inicio a la prestación de servicio, sin embargo, no se cumple con esta política por ser considerados clientes antiguos. Al cumplir el plazo del crédito otorgado, el</p>	<p>Después de haber averiguado y analizado la información de la empresa Consermet S.A.C nos permite ver con claridad que las cuentas por cobrar generan la disminución de la liquidez.</p> <p>Las ventas al crédito no son cobradas en los plazos otorgados, y no se cumple con la política de crédito de 50 % de anticipado para poder iniciar el servicio. Dado este hecho la empresa no contara con liquidez para afrontar sus obligaciones a corto plazo. Todo está en base a las políticas de crédito ya que al no cumplirlas ya que al no hacer un método de análisis esto afecta a la empresa, ya que no tendría solvencia para sus obligaciones.</p> <p>Por lo tanto, es primordial aplicar las políticas de crédito a todos los clientes sin excepción, así como un seguimiento y estudio riguroso hacia los clientes al momento de contratar el servicio. Por ende, la empresa garantizara el cobro de sus facturas plazo corto.</p>	<p>Según Vásquez y Vega (2016) en su investigación <i>Gestión de Cuentas por cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016</i> realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú, cuyo objetivo es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. Se llegó a la conclusión de que después de haber averiguado y analizado la información de la empresa Consermet S.A.C nos permite ver con claridad que las cuentas por cobrar generan la disminución de la liquidez.</p> <p>Las ventas al crédito no son cobradas en los plazos otorgados, y no</p>	<p>Vásquez, L. y Vega, E. (2016). <i>Gestión de Cuentas por cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016</i>. Recuperado de: <a href="http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS_VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR_COBRAR.Y_SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATO.S.PDF">http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS_VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR_COBRAR.Y_SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATO.S.PDF</a></p>
---	---------------------------	------	---	--	---	--	--	--	---

					<p>encargado del área se comunica con los clientes vía telefónica o email. No obstante, existen clientes que a pesar de ello no cumplen con el pago del servicio brindado. Asimismo, es también por la falta de capacitación al personal encargado para que realice un seguimiento correcto. Es decir, la empresa cuenta con políticas de crédito, pero no elaboran ningún tipo de contrato al momento de otorgarlas por la falta de criterios.</p> <p>Esto genera la falta de liquidez a la empresa ya que no se realizan los cobros en el tiempo justo en las fechas indicadas, como consecuencia existirá un desequilibrio en los pagos a proveedores, trabajadores y otros y retraso en las actividades de la empresa.</p> <p>Esto se debe a que no cuentan con un control eficiente de la cuentas por cobrar porque no se aplican correctamente las políticas y procedimientos establecidos en la empresa, además no existe una correcta distribución de funciones hacia</p>	<p>Deberá de capacitar a sus trabajadores y segregar funciones a cada uno de ellos con la finalidad de que cumplan sus actividades día a día de acuerdo a sus capacidades. Se deberá presentar a la gerencia una información financiera cada 3 meses para así poder conocer el grado de liquidez en la cuentas por cobrar.</p>	<p>se cumple con la política de crédito de 50 % de anticipado para poder iniciar el servicio. Dado este hecho la empresa no contara con liquidez para afrontar sus obligaciones a corto plazo. Todo está en base a las políticas de crédito ya que al no cumplirlas ya que al no hacer un método de análisis esto afecta a la empresa, ya que no tendría solvencia para sus obligaciones.</p> <p>Por lo tanto, es primordial aplicar las políticas de crédito a todos los clientes sin excepción, así como un seguimiento y estudio riguroso hacia los clientes al momento de contratar el servicio. Por ende, la empresa garantizara el cobro de sus facturas plazo corto. Deberá de capacitar a sus trabajadores y segregar funciones a</p>	
--	--	--	--	--	---	--	---	--

						los trabajadores.		<p>cada uno de ellos con la finalidad de que cumplan sus actividades día a día de acuerdo a sus capacidades.</p> <p>Se deberá presentar a la gerencia una información financiera cada 3 meses para así poder conocer el grado de liquidez en las cuentas por cobrar.</p>	
7	Tatiana Pérez y Marilyn Ramos	2016	<p>Título: Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC., en Trujillo, en el año 2016.</p> <p>Universidad: Universidad Privada del Norte</p> <p>País: Perú</p>	<p><a href="http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1">http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1</a></p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Experimental</p> <p>Método: Encuestas</p> <p>Población: Todos los rubros contables de la empresa.</p> <p>Técnica de muestreo: Encuesta</p> <p>Muestra: Conformada por el rubro de</p>	<p>Al aplicar los ratios financieros se observa que la empresa Bagservis SAC en la razón circulante sus deuda aun sobrepasan los pagos por ende la entidad tiene problemas de liquidez, considerando que el 90% de sus ventas son al crédito. Con respecto a capital de trabajo se observa que existe un incremento de pasivo corriente esto se debe a obligaciones financieras como prestamos, impuesto a la renta y otras obligaciones. En las cuentas por cobrar se demorarían 29 días en promedio</p>	<p>Al analizar la empresa Bagservis SAC se determinó que no existe un control interno de las cuentas por cobrar, los trabajadores no están siendo capacitados para poder realizar sus funciones de forma correcta. Al momento de otorgar un crédito a un cliente no se está realizando una evaluación crediticia. Un dato importante es cobrar intereses por el retraso en el pago a los clientes, así poder tener ingresos adicionales.</p> <p>De igual forma no cuentan con procedimientos y políticas de</p>	<p>Según Pérez y Ramos (2016) en su investigación <i>Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC., en Trujillo, en el año 2016</i> realizada en la Universidad Privada del Norte, Perú, cuyo objetivo es analizar la incidencia de la implementación del</p>	<p>Pérez, T. y Ramos, M. (2016). <i>Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC., en Trujillo, en el año 2016</i>. Recuperado de: <a href="http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20G">http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20G</a></p>

			<p>Objetivo: Analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC.</p>	<p>cuentas por cobrar de la empresa. Técnica/s: Entrevista Instrumento/s: Análisis documental</p>	<p>para convertirse en efectivo. Asimismo se observa que no tiene un alto índice de morosidad en sus clientes.</p>	<p>cobranza afectando en cumplir los objetivos. Es por ello que se instauró e implanto un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, después de hacer uso del sistema se logró mejorar las actividades, procedimientos y dimensiones. Asimismo, ayudo de manera práctica y conveniente un excelente funcionamiento para el control interno de las cuentas por cobrar. La empresa Bagservis deberá de igual forma llevar un control oportuno al vencimiento de las cuentas por cobrar. Tratar de negociar con el cliente para evitar un aumento de morosidad. Es de gran importancia conocer a sus clientes antes de otorgarles un crédito, a través de centrales de riesgo.</p>	<p>sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC. Se llegó a la conclusión de que al analizar la empresa Bagservis SAC se determinó que no existe un control interno de las cuentas por cobrar, los trabajadores no están siendo capacitados para poder realizar sus funciones de forma correcta. Al momento de otorgar un crédito a un cliente no se está realizando una evaluación crediticia. Un dato importante es cobrar intereses por el retraso en el pago a los clientes, así poder tener ingresos adicionales. De igual forma no cuentan con procedimientos y políticas de cobranza afectando en cumplir los objetivos. Es por ello que se</p>	<p>uevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--

								<p>instauro e implanto un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, después de hacer uso del sistema se logró mejorar las actividades, procedimientos y dimensiones.</p> <p>Asimismo, ayudo de manera práctica y conveniente un excelente funcionamiento para el control interno de las cuentas por cobrar.</p> <p>La empresa Bagservis deberá de igual forma llevar un control oportuno al vencimiento de las cuentas por cobrar.</p> <p>Tratar de negociar con el cliente para evitar un aumento de morosidad.</p> <p>Es de gran importancia conocer a sus clientes antes de otorgarles un crédito, a través de centrales de riesgo.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

8	Ivonne Suarez y Milagros Becerra	2017	<p>Título: Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015.</p> <p>Universidad: Universidad Señor de Sipán</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015.</p>	<p><a href="http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3022/1/Tesis.pdf">http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3022/1/Tesis.pdf</a></p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Encuesta</p> <p>Población: Todos los trabajadores de la empresa</p> <p>Técnica de muestreo: Muestra: Todos los trabajadores activos de la empresa</p> <p>Técnica/s: Entrevistas</p> <p>Instrumento/s:</p>	<p>En la empresa se ha demostrado que el 70% de las actividades de control no se ha ejecutado, por ello ha generado atraso en las cobranzas, esto llevaría a aumentar la morosidad. Por lo tanto, se observa un deficiente proceso de control en la empresa.</p> <p>De acuerdo a lo encuestado solo el 33% cumplen con las actividades del control de las políticas de cobranza, esto es según el personal de la organización.</p> <p>El 79% de colaboradores indica que no se cumple con la verificación de morosidad existente, debido a que no cuentan con documentos de procesos y ningún método de cobro para los clientes nuevos y antiguos. De acuerdo a los trabajadores el 57% indica que no se llega a las metas de control, esto se debe a que el personal no hace persecución antes de la autorización de crédito.</p> <p>Por último se observa que a partir del año 2014 y 2015 los</p>	<p>De acuerdo a lo analizado el control de cuentas por cobrar solo se cumple el 28% es decir que de 32 actividades solo se ejecutan 9, esto es antes y después del crédito, generando un alto índice de morosidad.</p> <p>En los últimos años el índice de liquidez son bajas por ello no permite cumplir con las metas y objetivos de la empresa. Existe una falta de seguimiento a las áreas responsables para que cumplan con las funciones que les corresponden. Es importante efectuar mayor presión y compromiso en el control de las cuentas por cobrar. Se deberá realizar un seguimiento a los clientes unos días antes de sus vencimientos de pago, además aplicar una mora por no pagar en el tiempo establecido por la empresa. Es recomendable conocer quiénes son nuestros clientes si son considerados morosos u otro tipo de información.</p>	<p>Según Suarez y Becerra (2017) en su investigación <i>Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015</i> realizada en la Universidad Señor de Sipán, Perú, cuyo objetivo es determinar el efecto de las estrategias de cobranza de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015. Se llegó a la conclusión de que de acuerdo a lo analizado el control de cuentas por cobrar solo se cumple el 28% es decir que de 32 actividades solo se ejecutan 9, esto es antes y después del crédito, generando un alto índice de morosidad.</p> <p>En los últimos años el índice de liquidez son</p>	<p>Suarez, I. y Becerra, M. (2017). <i>Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015</i>. Recuperado de: <a href="http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3022/1/Tesis.pdf">http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3022/1/Tesis.pdf</a></p>
---	----------------------------------	------	---	--	--	--	---	---	--

						<p>índices de liquidez han disminuido debido a que se está realizando un mal proceso en las cobranzas, generando pérdidas en cantidades, además de un alto endeudamiento por las entidades financieras por préstamos solicitados.</p>		<p>bajas por ello no permite cumplir con las metas y objetivos de la empresa. Existe una falta de seguimiento a las áreas responsables para que cumplan con las funciones que les corresponden. Es importante efectuar mayor presión y compromiso en el control de las cuentas por cobrar. Se deberá realizar un seguimiento a los clientes unos días antes de sus vencimientos de pago, además aplicar una mora por no pagar en el tiempo establecido por la empresa. Es recomendable conocer quiénes son nuestros clientes si son considerados morosos u otro tipo de información.</p>	
9	Esmina Gonzales	2016	Título:	<a href="http://repositor">http://repositor</a>	Enfoque:	De acuerdo a los métodos	Al finalizar la investigación se	Según Gonzales y	Gonzales, E. y

	y Sussan Sanabria		<p>Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, periodo 2010-2015.</p> <p>Universidad: Universidad Peruana Unión</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una Universidad particular, Lima 2010-2015.</p>	<p>io.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Informe financiero contable de los estudiantes de una facultad.</p> <p>Técnica de muestreo: Muestra: No probabilística</p> <p>Técnica/s: Análisis descriptivo, análisis inferencial, análisis de correlación.</p> <p>Instrumento/s: Tablas de frecuencias.</p>	<p>empleados se observa que los procedimientos de crédito perjudican en el ratio de liquidez, en prueba acida, en el efectivo, afectando al total de activos en la facultad de una universidad particular, lima 2010 -2015. Por ello se determina que si no cuenta con una política de créditos es imposible que la empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables. Por lo tanto sin liquidez no hay funcionamiento de empresa, ya que sin dinero ni clientes como se podría solventar los gastos y obligaciones o deudas.</p>	<p>concluye que las cuentas por cobrar tienen una consecuencia sobre la liquidez en la universidad de una universidad particular. Es decir, cada una de los procedimientos de crédito, métodos de cobranzas, los ratios de actividad y morosidad impacta en la liquidez, siendo estos reflejados en los ratios de liquidez, razón acida, efectivo y capital de trabajo sobre el activo total.</p> <p>Las cuentas por cobrar se originan al inicio de las matriculas, por el retraso en cancelar las obligaciones financieras de algunos estudiantes.</p> <p>Por lo tanto es necesario implementar políticas de cobranzas y de crédito donde respalda la recuperación de las cuentas por cobrar en el menor tiempo posible.</p>	<p>Sanabria (2016) en su investigación <i>Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, periodo 2010-2015</i> realizada en la Universidad Peruana Unión, Perú, cuyo objetivo es determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una Universidad particular, Lima 2010-2015. Se llegó a la conclusión que al finalizar la investigación se concluye que las cuentas por cobrar tienen una consecuencia sobre la liquidez en la universidad de una universidad particular. Es decir, cada una de los procedimientos de crédito, métodos de</p>	<p>Sanabria, S. (2016). <i>Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, periodo 2010-2015</i>. Recuperado de: <a href="http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>
--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	---

								<p>cobranzas, los ratios de actividad y morosidad impacta en la liquidez, siendo estos reflejados en los ratios de liquidez, razón acida, efectivo y capital de trabajo sobre el activo total.</p> <p>Las cuentas por cobrar se originan al inicio de las matriculas, por el retraso en cancelar las obligaciones financieras de algunos estudiantes.</p> <p>Por lo tanto, es necesario implementar políticas de cobranzas y de crédito donde respalda la recuperación de las cuentas por cobrar en el menor tiempo posible.</p>	
10	Antony Cutipa	2016	<p>Título: Incidencia de la Morosidad en la Cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y</p>	<p><a href="http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2982/Cutipa_Ticon_a_Antony_Carlos.pdf?sequence=1">http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2982/Cutipa_Ticon_a_Antony_Carlos.pdf?sequence=1</a></p>	<p>Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Método: Descriptivo, analítico,</p>	<p>Para obtener a los objetivos planteados se realizó una revisión rigurosa de los documentos anuales, mensuales y otros tipos de documentos necesarios para la investigación. De acuerdo a las notas de los</p>	<p>La empresa Electro SAA en el año 2014 tiene afectación de liquidez en un 16.56% y en el año 2015 tiene una afectación de 17.02%, sin embargo, esto no afecta en la liquidez de la empresa, ya que puede cumplir</p>	<p>Según Cupita (2016) en su investigación</p>	<p>Cupita, A. (2016). <i>Incidencia de la Morosidad en la Cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y</i></p>

			<p>rentabilidad en el 2014- 2015</p> <p>Universidad: Universidad Nacional del Antiplano</p> <p>País: Puno- Perú</p> <p>Objetivo: Determinar de qué manera influye la morosidad en la rentabilidad y liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A. en los años 2014-2015</p>	<p>ce=1&amp;isAllowed=y</p>	<p>documental y correlacional</p> <p>Población: La empresa</p> <p>Técnica de muestreo: No probabilístico</p> <p>Técnica/s: Análisis de investigación observación directa, la entrevista</p> <p>Instrumento/s: Análisis de información.</p>	<p>estados financieros de los años 2014 y 2015 se observa que existe cuentas de cobranza dudosa donde el 17.26% fue en el año 2014 y en el 12.24 fue del año 2015 se deberá analizar la cuenta para generar la recuperación legalmente.</p> <p>Se examina que la empresa Electro Puno S.A.A en el año 2014 tuvo un porcentaje de morosidad de 16.56% y en el año 2015 tuvo 17.02% en morosidad. Indicando que existe una deficiencia en la recaudación para la empresa por lo tanto se deberá aplicar medidas en las cobranzas en correlación a la gestión de recaudación y políticas.</p>	<p>con sus obligaciones. Al visualizar que cuenta con cobranzas dudosas, estas no afectarían en la rentabilidad de la empresa ya que el castigo es mínimo. Se ha observado que existe un incremento de morosidad en los años de 2014 y 2015, por ello se realizara y/o planteara políticas de cobranza, contingencias, riesgos conocidos con convenios centrales. Asimismo, emitir notificaciones de cobranza de acuerdo a las leyes para recuperar y tener como ingreso la deuda en un menor tiempo. Tendrá que ser un plan hecho únicamente para la empresa Electro Puno S.A.A.</p>	<p>y rentabilidad en el 2014- 2015 realizada en la Universidad Nacional del Antiplano, Puno- Perú, cuyo objetivo es determinar de qué manera influye la morosidad en la rentabilidad y liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A. en los años 2014-2015. Se llegó a la conclusión de que la empresa Electro SAA en el año 2014 tiene afectación de liquidez en un 16.56% y en el año 2015 tiene una afectación de 17.02%, sin embargo, esto no afecta en la liquidez de la empresa, ya que puede cumplir con sus obligaciones. Al visualizar que cuenta con cobranzas dudosas, estas no afectarían en la rentabilidad de la empresa ya que el castigo es mínimo. Se ha observado que existe</p>	<p>rentabilidad en el 2014- 2015.</p> <p>Recuperado de: <a href="http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2982/Cutipa_Ticona_Antony_Carlos.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2982/Cutipa_Ticona_Antony_Carlos.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>
--	--	--	--	-----------------------------	--	--	---	---	---

								<p>un incremento de morosidad en los años de 2014 y 2015, por ello se realizara y/o planteara políticas de cobranza, contingencias, riesgos conocidos con convenios centrales. Asimismo, emitir notificaciones de cobranza de acuerdo a las leyes para recuperar y tener como ingreso la deuda en un menor tiempo.</p> <p>Tendrá que ser un plan hecho únicamente para la empresa Electro Puno S.A.A.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

## 12.4 Matriz de conceptos

Nro .	Categoría / Subcategorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Cuentas por cobrar	Horgren Sundem	Según Sundem (2000).  Un mejoramiento del método de porcentaje de cuentas por cobrar es el método de la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar. Este método toma en cuenta la composición de las cuentas por cobrar de final del año y se funda en la antigüedad de la deuda. Incorpora directamente el historial de pagos del cliente. Cuanto más tiempo transcurra después de la venta, menos probabilidades habrá de cobrarla (p.186).	Toda cuenta por cobrar se deberá reconocer después que dicha cuenta este cancelada. Para ello se utilizará un método de porcentajes de cuentas por cobrar. Este método realiza una composición de las cuentas por cobrar de final de año y se junta con las antiguas deudas. Uniendo el historial del cliente.	Las cuentas por cobrar deberán estar bien contabilizadas y reconocidas. Para ello con este método de cobranzas ayudara a que no transcurra tanto tiempo para evitar perder esta venta.	Sundem, H. (2000) <i>Contabilidad Financiera</i> . Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=-BJyun6IDP8C&amp;pg=PA187&amp;dq=cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiC0_S-7cnaAhWIyIMKHbMBB5oQ6AEINDAC#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=-BJyun6IDP8C&amp;pg=PA187&amp;dq=cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiC0_S-7cnaAhWIyIMKHbMBB5oQ6AEINDAC#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=-BJyun6IDP8C&amp;pg=PA187&amp;dq=cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiC0_S-7cnaAhWIyIMKHbMBB5oQ6AEINDAC#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=-BJyun6IDP8C&amp;pg=PA187&amp;dq=cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiC0_S-7cnaAhWIyIMKHbMBB5oQ6AEINDAC#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>
		Víctor Araiza	Según Araiza (2005).  Es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados	Las cuentas por cobrar son derechos en beneficio de la empresa que con el tiempo se convertirán en inversión. Es necesario que la empresa cuente con mayores ingresos para poder invertir en mejorar las operaciones o actividades de la entidad. Asimismo, en crecer en cuanto a calidad del	Se tendrá en cuenta que todas las cuentas por cobrar se convertirán en efectivo aportando liquidez para cubrir las obligaciones. Estas obligaciones pueden disminuir si se cuenta con mayor ingreso, y para ello es tener un control de todos los clientes deudores o morosos para insistir en el	Araiza, V. (2005) <i>Administración de las cuentas por cobrar</i> . Recuperado de: <a href="http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines/boletines/boletinesorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF">http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines/boletinesorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF</a>	<a href="http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines/boletinesorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF">http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines/boletinesorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF</a>

			por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo (Araiza, V. 2005)	bien servicio brindado.	cobro, en su pronto compromiso de acuerdo al contrato de venta o servicio.		
	Nilyana Fernández y Arianna Petit	Según Fernández y Petit (2009). Las cuentas por cobrar representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones, en gran parte las comerciales; ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo (Fernández y Petit, 2009)	En muchas empresas se considera el activo más importante ya que aporta mucho para la liquidez de las empresas. Dentro del activo tenemos el efectivo, las cuentas por cobrar, son ellas que generan ingresos para la empresa. Por consiguiente, es necesario llevar un control de las cuentas por cobrar para que exista morosidad en los clientes ya sean nuevos o antiguos.	La empresa deberá tener como políticas que el plazo de cobranza será de 30 y 60 días, para así tener una mejor rotación de liquidez y no recurrir a préstamos. Ya que los préstamos afectaría en la liquidez de la empresa. Porque es un pasivo que se tiene que pagar en el transcurso de largo plazo.	Fernández, N. y Petit, A. (2009). <i>Procedimiento de las cuentas de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción en la industria petrolera</i> . Recuperado de: <a href="http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/588">http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/588</a>		<a href="http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/588">http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/588</a>
	Shiyley Carrera	Según Carrera (2017). La no recuperación de las cuentas por cobrar conlleva un riesgo para la empresa, ya que cuentan con dicho flujo para cubrir otras operaciones a corto plazo. Al no lograr la recuperación de la cartera en determinado tiempo puede llegar a desfinanciar a la empresa, dando así a la contratación de créditos bancarios	Si las cuentas por cobrar no se recuperan las empresas pueden sufrir grandes pérdidas, siendo necesario adquirir préstamos bancarios con intereses altos.	El mayor riesgo que toda empresa podría presentar es en no poder recuperar las cuentas por cobrar, es decir si no genera ingreso la empresa no podrá solventar sus pagos a largo y corto plazo.	Carrera, S. (2017). <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015</i> . Recuperado de: <a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf</a>		<a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf</a>

			(Carrera, S. 2017)				
		Carlos Meza	<p>Según Meza (2007).</p> <p>Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleadores que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios al crédito (p.63).</p>	<p>En las empresas existe un área que se encarga de realizar las cobranzas de todos los clientes, aquellos donde se les brinda un servicio o la venta de un bien. Sin embargo, estas cobranzas también pueden ser por otro tipo de ingreso como préstamos otorgados a empleadores o anticipados. Todos estos servicios brindados y ventas de bienes deber ser otorgados a través de una política de crédito son considerados plazos a 15, 30 o 60 días, donde se tendrá que llevar un control para el cobro hacia los clientes.</p>	<p>El concepto de cuentas por cobrar ayudara a comprender mejor en cuantos plazos debo otorgar crédito a los clientes, y en base a qué requisitos debe existir para ser considerados aptos para una política de créditos. Asimismo, ayudara a diferenciar en qué consisten cuentas cobrables e incobrables. Y como afectaría esta comparación a la empresa.</p>	<p>Meza, C. (2007). <i>Contabilidad análisis de cuentas</i>. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+por+cobrar+en+libros+en+pdf&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi dlbCcv8XaAhUiheAKHZWQBJwQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+por+cobrar+en+libros+en+pdf&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi dlbCcv8XaAhUiheAKHZWQBJwQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a></p>	<p><a href="https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+por+cobrar+en+libros+en+pdf&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi dlbCcv8XaAhUiheAKHZWQBJwQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+por+cobrar+en+libros+en+pdf&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi dlbCcv8XaAhUiheAKHZWQBJwQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a></p>
2		Mireya Bernal	<p>Según Bernal (2004):</p> <p>Los equivalentes de efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez que son fácilmente convertibles en importantes determinados en efectivo, y están</p>	<p>Para tener una buena liquidez se debe considerar los equivalentes de efectivo ya que son una buena inversión. Antes de realizar cualquier tipo de inversión es necesario verificar</p>	<p>La liquidez de la empresa estará en rotación debido a las cuentas por cobrar. Es necesario contar con una política de cobranzas para evitar morosidad en los</p>	<p>Bernal, M. (2004) <i>Contabilidad Sistema y Gerencia</i>. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_dr bMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+por+cobrar+">https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_dr bMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+por+cobrar+</a></p>	<p><a href="https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_dr bMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+por+cobrar+">https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_dr bMC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+por+cobrar+</a></p>

	Liquidez		sujetos a unos riesgos no significativos de cambio en su valor (p.157).	en qué estado se encuentra la empresa para poder tomar la decisión de invertir. Cuando la empresa cuenta con liquidez su propósito es seguir creciendo, ser reconocidos a nivel mundial, así poder generar mayores ingresos donde contara con más liquidez, efectivo para la empresa.	clientes, mientras los cobros sean en corto tiempo la empresa contará con ingreso eso beneficiándola, ya que así podrá contar con solvencia y enfrentar sus obligaciones. Las cuentas por cobrar van de la mano con la liquidez. Al no cobrar no hay ingreso. Si no se cuenta con ingreso existe un desequilibrio con respecto al efectivo del negocio. Esto también ocasiona retraso en las operaciones de la compañía.	XMU_drbrMC&printse c=frontcover&dq=cue ntas+por+cobrar++en+ libros+en+pdf&hl=es &sa=X&ved=0ahUKE widlbCcv8XaAhUihe AKHZWQBJwQ6AEI RDAF#v=onepage&q =liquidez&f=false	+en+libros+en+p df&hl=es&sa=X &ved=0ahUKEwi dlbCcv8XaAhUihe eAKHZWQBJw Q6AEIRDAF#v= onepage&q=liqui dez&f=false
	Mercedes García y Josep Jorda	De acuerdo a lo expuesto por García y Jorda (2004) nos informa sobre la liquidez lo siguiente:  Las empresas internamente para conocer con respecto a su capacidad, cálculo de ella, para su puntualidad frente a las obligaciones de pago a corto plazo, se utilizará el estado de flujos de tesorería para poder descifrar si se obtiene renta y riqueza para la entidad. No obstante a través de los ratios de liquidez en una primera instancia se obtendrá información si cuenta con suficiente liquidez para cubrir	Cuando las empresas cuentan con una buena liquidez pueden cubrir sus obligaciones tanto financieras como con sus proveedores. Cada fin de mes las empresas deben solicitar a sus contadores un informe detallado con notas con respeto al estado en que se encuentra la empresa. Esta información podrá ser brindada a través de estados financieros donde se podrá observar cuanto de cobranzas pendientes tienen por cobrar asimismo cuanto tienen por pagar ya sea a proveedores	Cuando la empresa tenga liquidez lo primer que se deberá hacer es cancelar las obligaciones. Es por ello que este concepto nos auxiliara a identificar si contamos son suficiente liquidez para afrontar las obligaciones presentes y futuras. Los ratios de liquidez mide la capacidad que cuenta la empresa para enfrentar los compromisos de pago a corto plazo, evitando acumulaciones de deudas pendientes. Asimismo, es considerada una herramienta donde sirve para	García, M. y Jorda, J. (2004) <i>Dirección financiera</i> . Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&amp;pg=PA151&amp;dq=liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHFVhAWw4ChDoAQg8MAU#v=onepage&amp;q=liquidez&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&amp;pg=PA151&amp;dq=liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHFVhAWw4ChDoAQg8MAU#v=onepage&amp;q=liquidez&amp;f=false</a>		<a href="https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&amp;pg=PA151&amp;dq=liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHFVhAWw4ChDoAQg8MAU#v=onepage&amp;q=liquidez&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&amp;pg=PA151&amp;dq=liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHFVhAWw4ChDoAQg8MAU#v=onepage&amp;q=liquidez&amp;f=false</a>

			<p>todas las obligaciones de pago (p.151)</p>	<p>o entidades financieras. Toda esta información brindada por el responsable se puede adicionar para un mejor entendimiento los ratios financieras. Uno de ellos es el ratio de liquidez donde te permitirá conocer si cuentas con suficiente efectivo para solventar los gastos y /o pagos, obligaciones a corto plazo.</p>	<p>controlar la tesorería y prever si se cuenta con suficiente dinero para todos los gastos y costos de la entidad.</p>		
	<p>Charles Horngren, Walter Harrison y Linda Smith</p>	<p>Conforme a Horngren, Harrison y Smith (2003) menciona sobre la liquidez que:  La liquidez calcula con que premura una partida se puede transformar en efectivo. El efectivo es el activo de importante liquidez. Por lo tanto, se puede determinar que los insumos tienen inferior liquidez que las cuentas por cobrar, entretanto el mobiliario y el edificio son incluso menos líquidos. Por consiguiente, las cuentas por cobrar son indeterminadamente liquidas porque la entidad cobrara el dinero en un futuro continuo (p.138).</p>	<p>La prioridad que tiene toda empresaria es contar siempre con una solvencia para poder cubrir todos sus gastos, ya sea pagos a los proveedores, pago al personal, deposito a terceras personas que le otorgan servicio, transferencias a entidades financieras por la solicitud de un préstamo. Son distintas obligaciones por pagar que cuenta una entidad. Es por ello que es primordial contar con efectivo para así cubrir todos sus pagos mensuales, anuales y otros. Obligaciones de corto y largo plazo. Al ser una compañía limpia e intachable con respecto a que</p>	<p>El concepto de liquidez nos ayudara a un mejor entendimiento en como la empresa puede poseer e incrementar su liquidez para poder cubrir todas sus obligaciones a corto y largo plazo. Asimismo, la compañía sabría en qué casos no debería de malgastar el efectivo. La entidad al contar con liquidez mantendrá un proceso productivo comercial. Además tiene la posibilidad de financiar el proceso de producción, de comercio, según sea el tipo de giro de negocio de la empresa, manteniendo en movimiento la operación.</p>	<p>Horngren, C. Harrison, W. y Smith, L. (2003) <i>Contabilidad</i>. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=contabilidad&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewi-5r7p2cvaAhUIyIMKHVyfBSgQ6AEITTAH#v=onepage&amp;q=liquidiz&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=contabilidad&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewi-5r7p2cvaAhUIyIMKHVyfBSgQ6AEITTAH#v=onepage&amp;q=liquidiz&amp;f=false</a></p>	<p><a href="https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=contabilidad&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewi-5r7p2cvaAhUIyIMKHVyfBSgQ6AEITTAH#v=onepage&amp;q=liquidiz&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&amp;printsec=frontcover&amp;dq=contabilidad&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKewi-5r7p2cvaAhUIyIMKHVyfBSgQ6AEITTAH#v=onepage&amp;q=liquidiz&amp;f=false</a></p>	

				no tiene deudas, obtendrá mayor oportunidades para el crecimiento de su empresa.			
	Pedro Domínguez	De acuerdo a Domínguez (2007) señala sobre la liquidez lo siguiente:  El punto en que una empresa consiga hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida que obtiene de su liquidez a corto plazo. La liquidez conlleva por ende la capacidad de convertir los activos en líquido, en efectivo o de priorizar tener disponible o suficiente solvencia para cubrir y/o hacer frente a los vencimientos a corto plazo (p.16).	En todo negocio la liquidez es uno de sus indicadores financieros de mayor importancia donde permite medir a la entidad en qué situación se encuentra tanto contable como financiera. Todo depende si la empresa tiene suficiente dinero en efectivo para solventar todos sus gastos a corto plazo, esto también evitara que la compañía tenga deuda pagos pendientes por hacer a largo plazo. Impidiendo tal vez en invertir en algún proyecto para el mejoramiento del negocio, pero por falta de liquidez no será posible invertir en ningún plan. Por lo tanto por la falta de liquidez puede acarrear enormes problemas dificultades económicos tanto internos como externos.	Este concepto nos apoyara en identificar qué relación tiene la liquidez con la solvencia. Ya que solvencia se refiere a la amplitud que posee una empresa para enfrentar sus compromisos de pago. Nos ayuda a identificar la solvencia final, que consiste en la diferencia del activo y pasivo exigible, esta solvencia nos indicara si la empresa ya está en su destino final, es decir que la empresa ya no cuenta con liquidez por ende deberá de hacer un cierre temporal si no es tan grave la situación o se tendrá que hacer cierre definitivo si la empresa ya no tiene solución, la liquidación de una empresa. Este concepto nos amparara para que la empresa en investigación incremente su liquidez y evitar un posible cierre.	Domínguez. P. (2007). <i>Manual de análisis financiero</i> . Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&amp;pg=PA16&amp;dq=liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjL3Zqa6MvaAhUPoVMKHWFmBZAQ6AEIMzAD#v=onepage&amp;q=liquidez&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&amp;pg=PA16&amp;dq=liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjL3Zqa6MvaAhUPoVMKHWFmBZAQ6AEIMzAD#v=onepage&amp;q=liquidez&amp;f=false</a>		
	Manuel Muñoz	Conforme a Muñoz (2007) indica sobre liquidez lo siguiente:  Para sostener una solvencia	Las diferentes divisiones de solvencia facilitan índices muy valorables para conocer en	Para conocer como culmino su día operaciones y/o situación de la empresa se podrá utilizar	Muñoz, M. (2007). <i>La pequeña empresa</i> . Recuperado de:		<a href="https://books.google.com.pe/books?id=-HTJVUPo0-">https://books.google.com.pe/books?id=-HTJVUPo0-</a>

			empresarial suficiente es imprescindible mantener un control persistente de los planos capitalistas. Esta operación se realizará con ayuda de los cálculos estadísticos de liquidez, donde podrá determinar las posiciones de efectivo en un momento determinado (p.50).	diferentes situaciones momentos clave y de este modo poder analizar la evolución o desarrollo de la liquidez empresarial. Por ende, nos ayudara a tomar las mejores decisiones para la compañía, así como ayudara a canalizar de forma positiva los medios trazados.	este plano de liquidez según lo menciono. El plano de liquidez nos brinda una exposición momentánea de cómo se encuentra económicamente la entidad, de igual forma la evolución de liquidez. Se podrá reconstruir y observar periodos y/o años anteriores mediante una comparación de ambos periodos. La única desventaja de este plano financiero es que no brinda una exposición momentánea de cómo se encuentra la entidad. Sin embargo, para conocer una situación actual con una información relevante es el plano estático de liquidez. Y este este que no apoyara en la información financiera de la empresa en investigación.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=-HTJVPo0-0C&amp;pg=PA51&amp;dq=liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHfVhAWw4ChDoAQgsMAE#v=onepage&amp;q=liquidez&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=-HTJVPo0-0C&amp;pg=PA51&amp;dq=liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHfVhAWw4ChDoAQgsMAE#v=onepage&amp;q=liquidez&amp;f=false</a>	0C&pg=PA51&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHfVhAWw4ChDoAQgsMAE#v=onepage&q=liquidez&f=false
3	Políticas de crédito	Arturo Morales, Morales José y Alcocer Fidel	Según Morales, Alcocer. (2014). Las políticas de crédito harán que la inversión en las cuentas por cobrar aumente (p.78).	Si la empresa cuenta con políticas de créditos establecidos, se logrará que las cuentas se puedan cobrar con satisfacción para una mejor liquidez. Asimismo, las empresas podrán contar con mayor ingreso, las políticas de crédito deben estar bajo	Se creará una política de crédito en la empresa para que pueda llevar un control a todas aquellos clientes que le otorga crédito ya se de quince, de treinta o de sesenta días. Estos plazos otorgados deben ser cumplidos por lo clientes, de lo contrario será afecto a una	Morales A, Morales J, Alcocer F. Administración Financiera. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&amp;pg=PA78&amp;dq=pol%C3%ADti">https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&amp;pg=PA78&amp;dq=pol%C3%ADti</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&amp;pg=PA78&amp;dq=pol%C3%ADticas+de+cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjY44u">https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&amp;pg=PA78&amp;dq=pol%C3%ADticas+de+cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjY44u</a>

				contratos para que así pueda ser valorizado ante los clientes, siendo así tendrán que realizar el pago en la fecha que le corresponde de lo contrario estaría pagando un interés por la mora o retraso en el pago. Esto se debe llevar un control para que las cuentas cobrar disminuyan y evitar saldos pendientes al final del año.	mora. Estos intereses le convendrían a la empresa ya que sería como un ingreso excepcional. No obstante es necesario evitar la acumulación de cobranzas pendientes.	cas+de+cuentas+por+c obrar&hl=es&sa=X&v ed=0ahUKEwjY44uU _MnaAhXRt1MKHdl 9CD8Q6AEIPTAD#v =onepage&q=pol%C3 %ADticas%20de%20c uentas%20por%20cob rar&f=false	U_MnaAhXRt1 MKHdl9CD8Q6 AEIPTAD#v=one page&q=pol%C3 %ADticas%20de %20cuentas%20p or%20cobrar&f=f alse
4	Rentabilidad	Juan Pérez y Carballo Veiga	Según Pérez y Veiga (2015).  La rentabilidad es el cociente entre el beneficio del periodo y la inversión necesaria para obtenerlo. Ambas variables se vinculan en una relación de causa – efecto; la inversión aporta los recursos para desarrollar la actividad y su gestión generan las ventas que originan el beneficio. (p.288).	Para que la empresa obtenga una buena rentabilidad en necesario que también opte por una buena inversión, ya que estas siempre irán relacionadas para para obtener buenos resultados. Asimismo para poder contar con una rentabilidad alta es necesario tener liquidez, para que la empresa se encuentre apto para seguir con sus operaciones.	Se tendrá que planificar una buena inversión para obtener una buena rentabilidad, como por ejemplo invertir en nuevos diseños, mejores telas, etc., para así vender más productos. A la vez buscar más opciones de crecimiento ante la competencia de mercado. Al ser número uno ante su entorno la empresa tendrá más ingresos hará mas venta, por ende tendrá mayor rentabilidad, además debe tener una organización eficiente para poder cumplir todo sus objetivos y metas.	Pérez, J y Veiga, C. La Gestión Financiera de la Empresa. Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=gestion+de+liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjTgOWc58vaAhXM7VMKHWJHCvIQ6AEIQDAF#v=onepage&amp;q=rentabilidad&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=gestion+de+liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjTgOWc58vaAhXM7VMKHWJHCvIQ6AEIQDAF#v=onepage&amp;q=rentabilidad&amp;f=false</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=gestion+de+liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjTgOWc58vaAhXM7VMKHWJHCvIQ6AEIQDAF#v=onepage&amp;q=rentabilidad&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=gestion+de+liquidez&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjTgOWc58vaAhXM7VMKHWJHCvIQ6AEIQDAF#v=onepage&amp;q=rentabilidad&amp;f=false</a>

## 12.5 Matriz del método

Número	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2013):  La sondeo holística facilita criterios de apertura de una metodología más completa y efectiva a las personas que realizan investigaciones en las diversas áreas del conocimiento. Es una proposición que presenta la investigación como un proceso integral, progresivo, integrador, concatenado y estructurado (Hurtado, 2013, p.14).	Esta pesquisa se basa en sintagma holístico, ya que se realizara una propuesta para mejorar e incrementar la liquidez, y abreviar el retraso en las cuentas por cobrar.	Este tipo de investigación te ayudara a desarrollar proyectos innovadores, propuestas. Es por ello que en el sondeo se realizara una propuesta para disminuir la lentitud en las cuentas por cobrar y en incrementar la liquidez.	Hurtado, J. (2013). <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Recuperado de: <a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensioicc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensioicc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf</a>	<a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensioicc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensioicc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf</a>
2	Enfoque	Mixto	Andrea Giráldez	De acuerdo a Giráldez (2000):  El proceso que recolecta la integración de métodos es el enfoque mixto, es decir este enfoque analiza de forma cuantitativa y cualitativa en un mismo sondeo o investigación	En el presente trabajo se realizará el enfoque mixto porque incluye la recolección de datos y análisis de forma cuantitativa y cualitativa. Por lo tanto, se usará encuestas para la recolección de datos de forma cuantitativo y se aplicará	La absorción de datos será de forma cuantitativo que será a través de encuestas realizadas al personal de la organización y de forma cualitativo mediante entrevistas donde serán aplicadas a la gestión, gerencia y operaciones.	Giráldez, A. (2010). <i>Investigación, innovación y buenas prácticas</i> . Recuperado de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=ZNonOOfdkfgC&amp;pg=PA137&amp;lp=PA137&amp;dq=segun+giraldez+2017">https://books.google.com.pe/books?id=ZNonOOfdkfgC&amp;pg=PA137&amp;lp=PA137&amp;dq=segun+giraldez+2017</a>	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=ZNonOOfdkfgC&amp;pg=PA137&amp;lp=PA137&amp;dq=segun+giraldez+2017">https://books.google.com.pe/books?id=ZNonOOfdkfgC&amp;pg=PA137&amp;lp=PA137&amp;dq=segun+giraldez+2017</a>

				(Giraldez, 2000, p.137).	entrevistas de carácter cualitativo.		0+enfoue+mixto&source=bl&ots=hJwZNMc6Ea&sig=K6b09LnDi-x4YaQL3_rNX-_r2TQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNIIq1IMraAhVDtIMKHxtAmAQ6AEIOTAB#v=onepage&q&f=false	10+enfoue+mixto&source=bl&ots=hJwZNMc6Ea&sig=K6b09LnDi-x4YaQL3_rNX-_r2TQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNIIq1IMraAhVDtIMKHxtAmAQ6AEIOTAB#v=onepage&q&f=false
3	Tipo	Descriptiva	Jacqueline Hurtado de Barrera	<p>Conforme a Hurtado (2000) señala lo siguiente:</p> <p>El tipo refiere el grado de profundidad y clase de resultado al concluir en la investigación (Hurtado, 2000, p.110).</p>	Es considerada como tipo de investigación descriptiva, proyectiva, explicativa y exploratoria, son métodos que ayudaran a identificar y entender mejor el proyecto de investigación.	La presente tesis será elaborada de tipo descriptivo, ya que se describirá el momento actual como se encuentra la empresa, en que situación financiera y contable se encuentra. Analítica ya que se basa de una evaluación de control y finalmente proyectiva porque se realizará un plan de propuestas para disminuir la morosidad e incrementar la liquidez de la empresa.	Hurtado, J. (2013). <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Recuperado de: <a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensio81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensio81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf</a>	<a href="https://books.google.com/e/books?id=ZNonOOdfkgC&amp;pg=PA137&amp;lp=PA137&amp;dq=segun+giraldez+2010+enfoue+mixto&amp;source=bl&amp;ots=hJwZNMc6Ea&amp;sig=K6b09LnDi-">https://books.google.com/e/books?id=ZNonOOdfkgC&amp;pg=PA137&amp;lp=PA137&amp;dq=segun+giraldez+2010+enfoue+mixto&amp;source=bl&amp;ots=hJwZNMc6Ea&amp;sig=K6b09LnDi-</a>

								x4YaQL3_r NX- _r2TQ&hl=e s&sa=X&ved =0ahUKEwi NIq1lMraAh VDtIMKHxt tAmAQ6AEI OTAB#v=on epage&q&f= false
4	Nivel	Comprensiva	Jacqueline Hurtado de Barrera	Conforme a Hurtado (2000) señala lo siguiente:  El nivel indica y/o expresan la profundidad del estudio al igual que los objetivos (Hurtado, 2000, p.110).	Este método indica una aproximación al estudio.	Se aplicará para poder llegar a profundidad, son integradores. Para ello se requiere antes llegar a los objetivos.	Hurtado, J. (2000). <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Recuperado de: <a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiohc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiohc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf</a>	<a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiohc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiohc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf</a>
5	Método	Inductiva	Jacqueline Hurtado	De acuerdo a Hurtado (2000) explica lo siguiente:  El método es el modo de	En el campo de la investigación se realizará o se aplica diferentes métodos para llegar	En la presente tesis se aplicará el método hipotético deductivo para obtener una compilación descriptiva	Hurtado, J. (2000). <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> .	<a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiohc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiohc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf</a>

			de Barrera	incurrir o buscar un objetivo, donde comprende el grupo de pasos o etapas en general que guían la acción a trabajar (Hurtado, 2000, p.110).	al objetivo entre ellas tenemos: hipotético deductivo y análisis crítico dialectico. Estas operaciones serán realizadas para seguir un proceso de investigación.	de los hechos que se han observado, además se generalizara explicaciones y descripciones para ser aplicadas en hechos y circunstancias. Asimismo se emplearan las posibles hipótesis para ser puestas a prueba real.	Recuperado de: <a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensio81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensio81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf</a>	om/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensio81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf
--	--	--	------------	---	--	--	---	---