



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de
detracción en la liquidez de una compañía de
telecomunicaciones, Lima 2020**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Potocino Coras, Ayda Luz

ORCID: 0000-0001-8419-3345

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2019

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros

Secretario

Mtro. Nolzco Labajos, Fernando Alexis

Vocal

Mtro. Bazzetti De los Santos, Ernesto Piero

Asesor temático

Dr. Sicheri Monteverde, Luis Guillermo

Dedicatoria

A mis queridos padres Carlos y Paulina, por el apoyo constante que brindaron al principio y final de mi carrera profesional, por ser mi motivo para seguir logrando mis objetivos.

Dedico a mis hermanas y a mi familia por su palabra de aliento.

Agradecimiento

A mi casa de estudios la Universidad Norbert Wiener por haber aportado en mi aprendizaje y mi desarrollo profesional.

Al Dr. Luis Sicheri y el Mg. Fernando Nolazco, por brindarme sus conocimientos, por ser mis mentores y mi soporte constante en el desarrollo de la investigación, finalmente en la presentación de la tesis.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Potocino Coras Ayda Luz identificado con DNI Nro. 77290585, domiciliado en Mz. E Lt. 25 Los Industriales – Cieneguilla, Lima, egresada de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he elaborado la Tesis titulada “Estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020” para optar el título profesional de Contador público, 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. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 15% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. 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 25 de Diciembre de 2019,



Potocino Coras Ayda Luz

DNI N° 77290585

Presentación

Señores miembros del jurado:

En concordancia al reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Contador público, presento el estudio de investigación titulado “Estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020”, la investigación está estructurada por V capítulos, que se detalla a continuación:

Capítulo I: Corresponde la explicación del problema de investigación, donde se identificará y formulará el problema, así como los objetivos generales y específicos, por otro lado, se desarrolló el sustento teórico y los antecedentes nacionales e internacionales, asimismo en el marco conceptual se realizó en base a las categorías y subcategorías, por último, se realizó la justificación teórica, práctica y metodológica de la investigación.

Capítulo II: Se plasmó la metodología que se empleó en la investigación, como el tipo, nivel, método, sintagma, el enfoque del estudio, las categorías y subcategorías, la población y la determinación de la muestra, las técnicas y los instrumentos empleados, para finalizar se detalló los procedimientos desarrollados y el análisis de los datos.

Capítulo III: Se desarrolló la descripción de los resultados y el diagnóstico, por último, se elaboró los fundamentos de la propuesta, los problemas, selección de la alternativa de solución, objetivos de la propuesta, justificación de la propuesta y el desarrollo de la propuesta.

Capítulo IV: Se prosiguió a realizar la discusión en relación con los fundamentos teóricos y antecedentes, asimismo las conclusiones y recomendaciones respecto al estudio de investigación desarrollado.

Capítulo V: Contiene las referencias y anexos que se empleó en el desarrollo del trabajo de investigación, por último, también se incluyó las matrices elaboradas en el proceso de investigación.

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	v
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MÉTODO	21
2.1 Enfoque y diseño	21
2.1.1 Enfoque Mixto	21
2.1.2 Sintagma Holístico	21
2.1.3 Tipo proyectiva	21
2.1.4 Nivel comprensivo	21
2.1.5 Método Inductivo y Deductivo	22
2.2 Población, muestra y unidades informantes	22
2.2.1 Población	22
2.2.2 Unidades informantes	22
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.4.1 Técnicas	24
2.4.2 Instrumentos	24
2.5 Proceso de recolección de datos	25
2.6 Método de análisis de datos	25
III. RESULTADO	26
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	26
3.2 Descripción de resultados cualitativo	36
3.3 Diagnóstico	43

	Pág.
3.4 Propuesta	45
3.4.1 Fundamentos de la propuesta	45
3.4.2 Problemas	46
3.4.3 Elección de la alternativa de solución	47
3.4.4 Objetivos de la propuesta	47
3.4.5 Justificación de la propuesta	48
3.4.6 Desarrollo de la propuesta	48
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
4.1 Discusión	74
4.2 Conclusiones	76
4.3 Recomendaciones	77
V. REFERENCIAS	78
ANEXOS	82
Anexo 1: Matriz de consistencia	82
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	83
Anexo 3: Estados financieros 2017-2018	91
Anexo 4: Artículo de investigación	93
Anexo 5: Instrumento cuantitativo	94
Anexo 6: Instrumento cualitativo	98
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	100
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas	105
Anexo 10: Fichas de validación de la propuesta	111
Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa	114
Anexo 12: Matrices de trabajo	115

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización del sistema de detracción	23
Tabla 2 Matriz de categorización de liquidez	23
Tabla 3 Análisis horizontal de la partida efectivo equivalente de efec. del 2017 al 2018	26
Tabla 4 Análisis horizontal de la partida cuentas por cobrar comer. del 2017 al 2018	27
Tabla 5 Análisis vertical de la partida efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2018	28
Tabla 6 Análisis vertical de la partida cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2018	29
Tabla 7 Análisis del ratio de liquidez general del 2017 y 2018	30
Tabla 8 Análisis del ratio de prueba ácida del 2017 y 2018	31
Tabla 9 Análisis del ratio de liquidez absoluta del 2017 y 2018	32
Tabla 10 Análisis del ratio de capital de trabajo del 2017 y 2018	33
Tabla 11 Análisis del periodo promedio de cobranza 2017 y 2018	34
Tabla 12 Análisis de la rotación de efectivo equivalente de efectivo 2017 y 2018	35
Tabla 13 Estado de situación financiera proyectado objetivo 2	59
Tabla 14 Estado de situación financiera proyectado objetivo 3	70

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variación porcentual del efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2018	26
Figura 2. Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2018	27
Figura 3. Variación porcentual del efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2018	28
Figura 4. Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2018	29
Figura 5. Variación porcentual del ratio de liquidez general del 2017 al 2018	30
Figura 6. Variación porcentual del ratio de prueba ácida del 2017 al 2018	31
Figura 7. Variación porcentual del ratio de liquidez absoluta del 2017 al 2018	32
Figura 8. Variación del ratio de capital de trabajo del 2017 al 2018	33
Figura 9. Variación en días del periodo promedio de cobranza del 2017 al 2018	34
Figura 10. Variación en días del periodo promedio de cobranza del 2017 al 2018	35
Figura 11. Resultados de la sub categoría bienes y servicios	36
Figura 12. Resultados de la sub categoría ratios financieros	37
Figura 13. Resultados de la sub categoría cuentas por cobrar	38
Figura 14. Resultados de la triangulación mixta	39
Figura 15. Cronograma de actividades del objetivo 1	51
Figura 16. Esquema del flujo de proceso documentos de ingreso	52
Figura 17. Esquema del flujo de proceso documentos de egresos	54
Figura 18. Cronograma de actividades del objetivo 2	56
Figura 19. Flujograma para el control de la caja chica	62
Figura 20. Plantilla de arqueo de caja	63
Figura 21. Plantilla de flujo de caja mensual	64
Figura 22. Cronograma de actividades del objetivo 3	67
Figura 23. Manual de procedimiento de crédito y cobro	73

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Plan de actividades para mejorar el control de la documentación	49
Cuadro 2. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 1	50
Cuadro 3. Plan de actividades de procedimientos para el control del efectivo	55
Cuadro 4. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 2	56
Cuadro 5. Indicador de liquidez absoluta	57
Cuadro 6. Indicador cuentas por pagar	58
Cuadro 7. Proyección de la liquidez absoluta del 2020 al 2024	60
Cuadro 8. Proyección de las cuentas por pagar del 2020 al 2024	61
Cuadro 9. Plan de actividades de la reducción de las cuentas por cobrar	65
Cuadro 10. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 3	66
Cuadro 11. Indicador cuentas por cobrar en veces	68
Cuadro 12. Indicador de cuentas por cobrar en días	69
Cuadro 13. Proyección de las cuentas por cobrar en veces del 2020 al 2024	71
Cuadro 14. Proyección de las cuentas por cobrar en días del 2020 al 2024	72

Resumen

La presente investigación lleva por título “Estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020” tiene como objetivo mejorar la liquidez de la compañía y para ello es necesario optimizar el tratamiento y control de las detracciones, asimismo se analizó que otros factores tienen mayor incidencia en la liquidez.

En cuanto a la metodología de investigación se empleó el sintagma holístico, de enfoque mixto, de tipo proyectivo, nivel comprensivo, en cuanto a las técnicas aplicadas comprenden el desarrollo de la entrevista y el análisis documental. El instrumento empleado se consigna la guía de entrevista y la ficha de análisis documental, por otro lado, las unidades informantes están compuestas por el gerente financiero, ex contador y la asistente contable, para finalizar el procesamiento de los datos obtenidos se ejecutó la triangulación respectiva a través del software Atlas.ti 8.

Con respecto a los resultados alcanzados se demostró que no se tiene un buen control en el sistema detracciones a demás no se dispone de procedimientos para el tratamiento adecuado de estos, por ello fue necesario proponer estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, que consiste en realizar flujogramas de procesos para el adecuado tratamiento de los documentos, la implementación de procedimientos para control adecuado del efectivo y procedimientos de crédito y cobranzas para ayudar a disminuir las cuentas por cobrar que mantiene la compañía, para así contribuir con la mejora de la liquidez.

Palabras clave: Sistema de detracción, liquidez, control, cuentas por cobrar, créditos y cobranzas

Abstract

This research is entitled "Strategies to improve the treatment of the liquidity withdrawal system of a telecommunications company, Lima 2020" aims at the treatment and control of detractions to improve liquidity, it was analyzed that others factors have a greater impact on the liquidity of the company.

Regarding the research methodology, the holistic phrase was used, with a mixed approach, projective type, comprehensive level, and the techniques applied include the development of the interview and the documentary analysis. The instrument used is the interview guide and the document analysis sheet, on the other hand, for the population is made up of the 60 employees of the telecommunications company, also the reporting units are composed of the financial manager, former accountant and the accounting assistant, to complete the processing of the data obtained, the respective triangulation was executed through the Atlas.ti 8 software.

Regarding the results obtained, it was evidenced that there is no good control in the system of detractions to others, there are no procedures for the proper treatment of these, so it was necessary to propose a plan to improve the treatment of the system of detraction in the liquidity of the telecommunications company, which consists of carrying out process flowcharts for the proper treatment of documents, the implementation of procedures for adequate control of cash and credit and collection procedures to help decrease the accounts receivable maintained by the company, in order to contribute to the improvement of liquidity.

Key words: Detraction System, liquidity, control, accounts receivable, credits and collections.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional a través de los años han surgido grandes cambios en las reformas tributarias, donde los gobiernos optan por incrementar mayor carga tributaria hacia sus contribuyentes, con el fin de mejorar sus ingresos fiscales y contrarrestar uno de los problemas sociales que es la evasión fiscal. Mediante un estudio exhaustivo se pudo comprobar que efectivamente esta nueva medida tomada por los gobiernos tuvo un resultado positivo, en cuanto a la recaudación esperada (Ocampo, 2017; OCDE, 2018; CEPAL, 2018).

Asimismo, en el Perú, el gobierno optó por realizar cambios en la reforma tributaria que consistió en incrementar ciertos tributos en algunas operaciones, con esta disposición que optó el gobierno peruano busca reducir la informalidad y disminuir la evasión que agrava al territorio nacional. Es por ello el cambio de la tasa de detracción del 10% a 12% para los servicios, la aplicación del sistema de detracción causa oposiciones y cuestionamientos en relación de aquellas empresas que brindan servicios, porque afectaría de manera directa en su liquidez y con ello la desconfianza de los nuevos inversionistas e inclusive los limita para la adquisición de préstamos (Miní, 2018; GESTIÓN, 2018; COMERCIO, 2018). Por consiguiente, en la compañía todas las operaciones que realizan son de prestación de servicios y que actualmente están afectos al sistema, es por ello que surgen problemas en el tratamiento adecuado de estas, asimismo el determinado procedimiento impide contar con el total de la venta facturada, por lo tanto, tendría impacto en liquidez de la compañía.

Para respaldar la investigación se revisó tesis y artículos de ámbito internacional como nacional, en un primer estudio en México, se evidenció que la mayoría de los negociantes incumplen sus responsabilidades tributarias a pesar de que las autoridades les proporcionen facilidades para la adquisición de permisos de funcionamiento y por último se detectó que existen comerciantes que compiten de manera desleal brindando precios más bajos (Solano, 2016) asimismo en la tesis desarrollada en México, se constató que los comerciantes están incumpliendo sus obligaciones fiscales y que gran parte de ellos

desconocen las contribuciones que deben realizar es por ello la disminución en cuanto a la recaudación, para finalizar a través del análisis desarrollado se demostró que al aumentar la carga tributaria en los contribuyentes repercute en la generación de empleos e inclusive en el progresión de la economía del país (Aguilar,2017) igualmente en el artículo desarrollada sobre América Latina se determinó que las reformas tributarias afectan a los contribuyentes que perciben menores ingresos al contraer mayor carga tributaria. La ausencia de un tratamiento equitativo en relación del sistema impositivo perjudica a algunos contribuyentes debido a la presencia de exenciones particulares y por el empleo de diferentes impuestos que no cubren con la capacidad y fuente de ingreso de muchos de los contribuyentes (Castañeda,2017) por otra parte en el artículo elaborado en Colombia se llegó a la conclusión de que el estado debe de tener presente el principio de igualdad en relación de su estructura tributaria, por lo tanto la carga tributaria deberá depender de los ingresos percibidos de cada uno de sus contribuyentes y por último el estado debe de reparar las diferencias de rentas existentes, lo que se busca con todo ello es tener justicia en relación al sistema tributario (Bolaños, 2017) por ultimo en el articulo desarrollado en Ecuador se evidencio que el estado opto por brindar beneficios tributarios a diferentes organizaciones que consistían en exonerarlos de algunos tributos y también de no pagar anticipos del impuesto a la renta.

Las organizaciones de las EPS no cuentan con un manual de técnicas tal es el efecto que existe un control impropio en sus actividades. Por otra parte también están obligados en cumplir con sus responsabilidades tributarias y al no realizarlas están expuestas a contraer multas e interés, lo cual tendrá efectos negativos en la liquidez y rentabilidad (Arroba, Tenesaca, Arroba & Villalta,2018).Con respecto a las investigaciones desarrolladas en el Perú en la Empresa N&P INDUTEX S.A.C, se evidencio que la detracción tiene efectos en la liquidez de la empresa y por esta razón se requiere solicitar financiamiento para poder hacer frente a sus responsabilidades, se evidencio que existe un inapropiado control en el manejo de los documentos que están afectos al sistema, por consiguiente fue necesario proponer un plan para acrecentar la gestión en la jefatura de contabilidad de la empresa (Huanca,2017) por otra parte en la tesis elaborada en la empresa Cavi industrial S.A.C. se constató que el SPOT tiene impacto en la liquidez, por

esa razón la empresa solicita financiamiento para responder sus compromiso de pago, por último se evidencio que se tiene limitaciones para poder acceder a préstamos bancarios (Caicedo,2018) asimismo en la tesis desarrollada en la empresa Zumo se evidencio que no se tiene un control adecuado de los depósitos de los clientes y el abono realizado a proveedores, producto de las detracciones, además no se realiza conciliaciones bancarias con los registros contables, la ausencia de control en los procedimientos no dan fe si efectivamente se realizaron correctamente el abono a proveedores y también no se corrobora los depósitos efectuados por parte de los clientes a nuestras cuentas(Varamendi,2017) igualmente en el artículo que se elaboró en relación de la economía peruana se demostró que ante las reformas planteadas del estado, tales como el incremento impositivo y la presión tributaria hacia sus contribuyentes perjudica de manera significativamente al PBI real y por otro lado también se ve afectada la economía Nacional, queda claro que el principal fuente de ingreso del estado es por medio del IGV y el IR (Lahura & Giovana,2018) por último en el artículo que hace referencia de las reformas del estado en los últimos años se evidencio que a pesar que la base impositiva se haya incrementado en los últimos años la recaudación se ha mantenido, de manera que las reformas planteadas por el gobierno Nacional perjudicaron en algunos regímenes tributarios y que también tuvo incidencia para que otros sectores no se formalicen (Tuesta,2018).

La investigación se sustenta en base de teorías, una de ellas es la teoría general de la contabilidad que abarca un conglomerado de procedimientos, normativas en relación del tratamiento de las transacciones y movimientos para la adecuada anotación de las operaciones que se desarrollen en la entidad. Por otro lado, la teoría mencionada permite que los colaboradores de la compañía tengan presente que deben de regirse en base de las normas y principios de contabilidad para realizar las anotaciones de las operaciones y transacciones, por ende se debe de realizar en el tiempo oportuno para que cuando lo soliciten se pueda disponer de manera inmediata (Tua, 2008; García, 2008; Mattessich citado en Vásquez y Bongianino, 2008; Pacioli citado en Parra, 2004; Ijiri citado en Shyam, 2005), en cuanto a la teoría de planeación financiera es indispensable que cada entidad tenga un plan de acción en relación de las operaciones de entradas y salidas de efectivo, también sirve como guía, porque es una estructura basada en procesos que deben

de aplicarse en la organización. Por consiguiente la teoría permitirá en la investigación que la compañía sea capaz de realizar planeaciones y proyecciones financieras, además que contribuya para que los colaboradores tengan una guía para poderse desempeñarse, asimismo cumplir con los objetivos de la compañía, el fin de elaborar una planeación es poder resguardar los recursos que la compañía tiene a su disposición (Lawrence y Chad, 2012; Urquijo citado en Morales y Morales, 2014; Eberhard citado en Morales y Morales, 2014; Koontz y O'Donnell citado en Morales y Morales, 2014; Bodie y Merton, 2003).

En cuanto a la teoría clásica de la administración donde fundamenta que es indispensable la estructura organizacional, el adecuado desarrollo administrativo para alcanzar la eficiencia. Por lo tanto, la teoría nombrada permitirá en la investigación, entender que la compañía es un sistema en la que participan un grupo de personas que son denominados colaboradores, que se desempeñan en conjunto para cumplir los mismos objetivos como una sola organización, por lo tanto, es necesario que las actividades que se realicen sean en base a los procesos administrativos (Taylor citado en Chiavenato, 2007; Fayol citado en Chiavenato, 2007; Gulick citado en Fernández y Sánchez, 1997). Respecto a la teoría toma decisiones indica que es importante analizar aquellas situaciones o problemas, para luego plantear medidas de acción y por último seleccionar la mejor alternativa, este proceso es vital para tomar una buena decisión de manera razonable y óptima.

Por lo tanto la teoría de decisión permitirá en la investigación, comprender que la compañía está expuesta a situaciones donde necesariamente sus colaboradores deben de tomar decisiones y muchas de ellas son cruciales, es por ello la importancia recae en los procesos que se deben de realizar antes de tomar una decisión (Simon citado en Bonome, 2009; Tersine citado en Chiavenato, 2007; Shlaider citado en Reyes, 2004 Hellriegel, Slocum & Woodman citado en Sandoval & Díaz, 2016; Kast & Rosenzweig citado en Jiménez, 1995). Por último, la teoría organizacional se sustenta en que cada organización es único en su sistema, cultura y comportamiento de sus integrantes, por lo tanto se tiene que entablar los roles que desempeñaran cada integrante, así lograr los objetivos de la entidad. Por consiguiente esta teoría nos permite comprender que la compañía es único, por su

estructura y el comportamiento de sus colaboradores, asimismo es necesario que deben de trabajar en equipos, tener una buena comunicación entre las áreas para la adecuada coordinación de las operaciones, para así lograr los objetivos de la compañía de manera eficaz (Dalft, 2011; Shein citado en Munguia & Ocegueda, 2006; Gareth, 2008; Hall citado en Munguia & Ocegueda, 2006; Wieser citado en Bertoglio, 2004)

En relación de la categorías de la investigación, una de ellas es el sistema de detracción que es un procedimiento administrativo establecido por la SUNAT, con el proposito de que la compañía posea una cuenta específica para el pago de sus responsabilidades tributarias. El empleo del sistema mencionado se basa en detraer un determinado porcentaje y que este procedimiento es efectuada por el adquirente del producto o servicio afecto al sistema, para finalmente proseguir a depositarlo en la cuenta a favor del vendedor, por ende el solo podrá utilizar los determinados fondos para temas de indole tributario tal cual señala la normativa (SUNAT,2019;Vallejo, 2015; Gáslac, 2013; Alva, García, Gutiérrez, Peña, Bernal, Morillo, Calle, Rio y Flores, 2013; Miní,2018) y tambien tiene como categoria la liquidez que es la autosuficiencia con la que dispone la compañía para hacer frente a sus compromisos con terceros en un tiempo menor a un año, de igual modo es indispensable que lo haga con los recursos propio de la misma compañía, por lo tanto es vital que los colaboradores tengan la habilidad de convertir aquellas cuentas del activo en dinero en efectivo lo más pronto posible (Rubio, 2007; Anching, 2005; Gitman y Michael, 2005; Gitman y Chad, 2012) para la medición se utilizara los ratios de liquidez (Tanaka, 2005)

Con respecto a las subcategorías, una de ellas son los bienes y servicios que son aquellos medios que tienen como finalidad satisfacer a las personas que la adquieran, por lo tanto, cuando hablamos de un bien está sujeto a almacenajes y es de carácter material, en cambio cuando se trata de servicios necesariamente está involucrada a la acción que realiza un sujeto y es de carácter inmaterial e intangible. Por lo tanto los colaboradores de la compañía deben poder distinguir cuando es denominado un bien o un servicio para el adecuado tratamiento de la detracción y aplicar los porcentajes establecidos según corresponda, para así evitar infracciones ante la administración tributaria (Grande, 2005;

Pachón, Acosta, & Milazzo, 1999; Pareja, 2005; Kotler & Armstrong, 2003) por otro lado, esta los ratios financieros que son índices que miden la posición económica y financiera de la compañía en el presente y pasado, para luego proseguir con las comparaciones y evaluaciones correspondientes. Asimismo sirve como un medio para la toma de decisiones para la gerencia e inclusive para diversos usuarios que la solicitan, por ello es indispensable obtener razones positivas, además con ello se estaría demostrando que se está teniendo una buena gestión por parte de sus colaboradores (Van y Wachowicz, 2002; Anching, 2005; Tanaka, 2005; Gitman y Michael, 2005), para finalizar esta las cuentas por cobrar que son aquellos saldos que tiene la compañía producto de sus propias ventas, derivados del otorgamiento de crédito a los clientes, asimismo estas cuentas son debidamente respaldadas por las facturas y los contratos, por ello es necesario que la compañía resguarde estos documentos para poder así exigir el pago correspondiente de estas cuentas en un periodo determinado (Meza, 2007; Moreno, 2014; Morales y Morales, 2014; Araiza, 2005). En el proceso de investigación surgió una sub categoría emergente, que son los ratios de gestión que evalúan la eficiencia de la gestión de un periodo a otro, asimismo refleja el impacto de las políticas que se implantaron y las determinaciones que se tomaron en referencia de la compañía, la gestión abarca también en la administración adecuada de los recursos (Anching, 2005).

La presente investigación se justifica en base a teorías, que respaldan al estudio una de ellas es la teoría general de contabilidad porque la compañía tiene que cumplir los procesos de contabilidad, también con las normativas y principios para el adecuado anotación de las operaciones de la empresa, además se justifica en base a la teoría de planeación financiera, donde hace hincapié que la compañía tiene que realizar planeaciones con respecto al flujo de dinero, para así asegurar y resguardar los recursos, asimismo el plan servirá de guía para los colaboradores y por último también se tiene en cuenta la teoría clásica de administración, porque la compañía debe de tratar de lograr la eficiencia en sus procesos y es indispensable contar con una adecuada estructura organizacional y por ello es necesario que los colaboradores empleen los procesos administrativos para lograr la eficiencia.

Por otro lado, está la justificación práctica de la investigación que se basó en el estudio de los estados financieros de la compañía, asimismo en la evaluación del adecuado manejo y uso del sistema, para así prevenir que los colaboradores del área de contabilidad comenten alguna falta respecto al tratamiento de la detracción, de igual manera la investigación será útil para que el área contable de la empresa de telecomunicaciones mejore en su control y manejo en las detracciones. Por lo tanto, se espera que se mejore y se tenga un adecuado procedimiento en la revisión documental en relación del sistema de detracción, y también que no se cometa ninguna infracción ante la administración tributaria nacional, para que no repercuta en la liquidez de la compañía telecomunicaciones.

Para finalizar la justificación metodológica, se utilizó el estudio de sintagma holístico porque se estudió a la empresa de telecomunicaciones y sus elementos que la conforman para analizarlo de manera global, asimismo entender los procedimientos que se involucran en el tratamiento de la detracción, con este método se busca plantear una propuesta que posibilite contrarrestar y solucionar el problema con respecto a la inadecuada gestión que se tiene en el tema de detracciones, asimismo con el correspondiente trabajo se pretende que la liquidez de la compañía ascienda y que se cuente con disponibilidad de dinero para seguir cumpliendo con las responsabilidades frente a terceros de manera oportuna e inmediata, para ello dependerá del buen manejo, control y uso adecuado del sistema de detracción.

Respecto con la formulación del problema en la investigación fue ¿Cómo mejorar el tratamiento del sistema de detracciones en la liquidez de una compañía telecomunicaciones? En cuanto al objetivo general fue de mejorar la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020, además se planteó los siguientes objetivos; a) Proponer estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020; b) Diagnosticar la situación de la compañía telecomunicaciones c) Explicar que factores tienen mayor incidencia en la liquidez de la compañía de telecomunicaciones.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

2.1.1 Enfoque Mixto

Consiste en recopilar información tanto numérico y textual sobre la compañía, en este caso se tendrá que solicitar los estados financieros para su respectivo análisis, también se recaudará información a través de las entrevistas que se realizara a los colaboradores, con el único propósito de lograr mayor información y además completa, para así lograr una adecuada comprensión de la problemática en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

2.1.2 Sintagma Holístico

Abarca en realizar un estudio exhaustivo de manera global de la compañía en estudio para identificar qué área presenta dificultades o problemas, para luego plantear y presentar una propuesta de solución que debe ser ejecutada en el área identificada de la compañía, con la finalidad de contribuir con la mejora en sus procesos (Hurtado, 2000).

2.1.3 Tipo proyectiva

Se basa en realizar propuestas de mejora para una determinada área de la compañía en estudio, para así contribuir con el perfeccionamiento de los procesos que anteriormente se empleaban, con respecto de las propuestas planteadas se busca implementarlos en un futuro en la compañía para ayudar a alcanzar los objetivos propuestos (Hurtado, 2000).

2.1.4 Nivel comprensivo

Es desarrollar un estudio profundo del problema que atraviesa la compañía, para así lograr comprender y explicar las causas que la producen, asimismo poder proponer estrategias de mejora en el área en estudio (Hurtado, 2000).

2.1.5 Método Inductivo y Deductivo

Abarca en la determinación de las conclusiones que se partirá en base de los acontecimientos particulares para así obtener conclusiones de manera general o partiendo de lo general para así llegar a las conclusiones más específicas (Bernal,2010).

2.2 Población, muestra y unidades informantes

2.2.1 Población

Se refiere a un grupo de personas que conforman un determinado grupo social, que por lo general comparten entre si algunas características Arnau (citado por Hurtado, 2000). Con respecto a la población de la compañía de telecomunicaciones está compuesta por 60 colaboradores, del cual se espera obtener toda la información necesaria para el estudio.

2.2.2 Unidades informantes

Se refiere un determinado grupo específico de personas, que, a través de sus experiencias y vivencias dentro de la organización, nos puedan brindar información y dar respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación (Hurtado, 2000). En cuanto a los informantes se contará con tres de las cuales serán el Gerente de finanzas, el Ex contador externo y la Asistente de contabilidad que con sus experiencias y vivencias dentro de la compañía nos brindarán la información requerida, por otro lado, también tendremos como una de las unidades informantes de objeto a los Estados financieros de la compañía de los periodos del 2017 y 2018.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Matriz de categorización del sistema de detracción

Categorización	Subcategorización	Indicadores
Sistema de Detracción	Bienes y servicios	Porcentaje aplicado Monto depositado Utilización de los fondos depositados

Tabla 2

Matriz de categorización de liquidez

Categorización	Subcategorización	Indicadores
		$Liq. general = \frac{Act. Corriente}{Pas. corriente}$
Liquidez	Ratios financieros	$Liq. absoluta = \frac{Disponible}{Pas. corriente}$
		$Pru. Acida = \frac{Act. Corr - Gast. Ant}{Pas. corrien.}$
	Cuentas por cobrar	Politica de crédito y cobranza
	Sub Categoría emergente	
	Ratios de gestión	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

Entrevista

Se desarrolla de manera verbal, que consiste en la interacción del investigador y la persona en estudio donde se prosigue a realizar determinadas preguntas y dar las respuestas, este mecanismo nos ayuda a recolectar diferentes puntos de vista y manera de pensar de los participantes involucrados en la investigación (Niño, 2011). La serie de preguntas se desarrollara a los 3 informantes seleccionados, para así comprender con profundidad la problemática en estudio.

Análisis documental

Consiste en un proceso intelectual de desarrollar un análisis de los respectivos fuentes textuales y numéricos para así proseguir a realizar el análisis de las interpretaciones correspondientes para poder explicar los acontecimientos (Hurtado, 2000). Se aplicó la técnica del análisis documental en los estados financieros de la compañía, para así obtener información fiable y relevante para reforzar y ampliar el conocimiento sobre la situación empresarial.

2.4.2 Instrumentos

Guía de entrevista

Es indispensable contar con una guía para las entrevistas que se van a desarrollar, por lo que estas contienen que puntos se deben de tratar y el orden de la formulación de las preguntas (Acevedo & Alba, 2004). Por ello se empleará la guía que ayudará para que la entrevista sea más fluida y se desarrolle de manera fácil.

Guía Análisis Documental

Consiste en desarrollar una estructura que servirá para el apoyo en el análisis correspondiente de algún tipo de documento, por lo tanto, contribuirá para su mejor entendimiento (Bernal, 2010). Se utilizara para plasmar en ello el cálculo de las ratios y sus respectivas interpretaciones para poder tener un mejor entendimiento.

2.5 Proceso de recolección de datos

Para desarrollar el estudio de investigación se efectuó varios procedimientos que a continuación se detalla:

Pedir autorización para el uso de la información de la compañía.

Elaborar la ficha de entrevista y el guía de análisis documental.

Coordinar con los entrevistados, el día y la hora que se va a realizar la entrevista.

Solicitar al Gerente Financiero los estados financieros de la compañía.

Desarrollo de las entrevistas a los informantes.

Realizar los cálculos respectivos de los ratios de liquidez y sus respectivas interpretaciones.

Unión de la información obtenida a través de la entrevista y el análisis documental, para ello se empleó el software Atlas.Ti.

Triangulación mixta.

Elaboración de la propuesta.

2.6 Método de análisis de datos

Se empleó la triangulación de datos que son denominados métodos que se utilizan para recolectar datos cualitativos requeridas en la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Para el análisis de los datos se prosiguió con la triangulación de la información obtenida a través de las entrevistas y el análisis documental, para ello se utilizó el software Atlas. Ti que nos brindara un esquema por cada sub categoría, para tener una mejor comprensión de la problemática de investigación.

III. RESULTADO

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Análisis horizontal

Tabla 3

Análisis horizontal de la partida efectivo equivalente de efec. del 2017 al 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Análisis Horizontal	$= \frac{\text{Efectivo Equi. 2018}}{\text{Efectivo Equi. 2017}} - 1 = \frac{14,027,862}{13,494,211}$	3.95 %

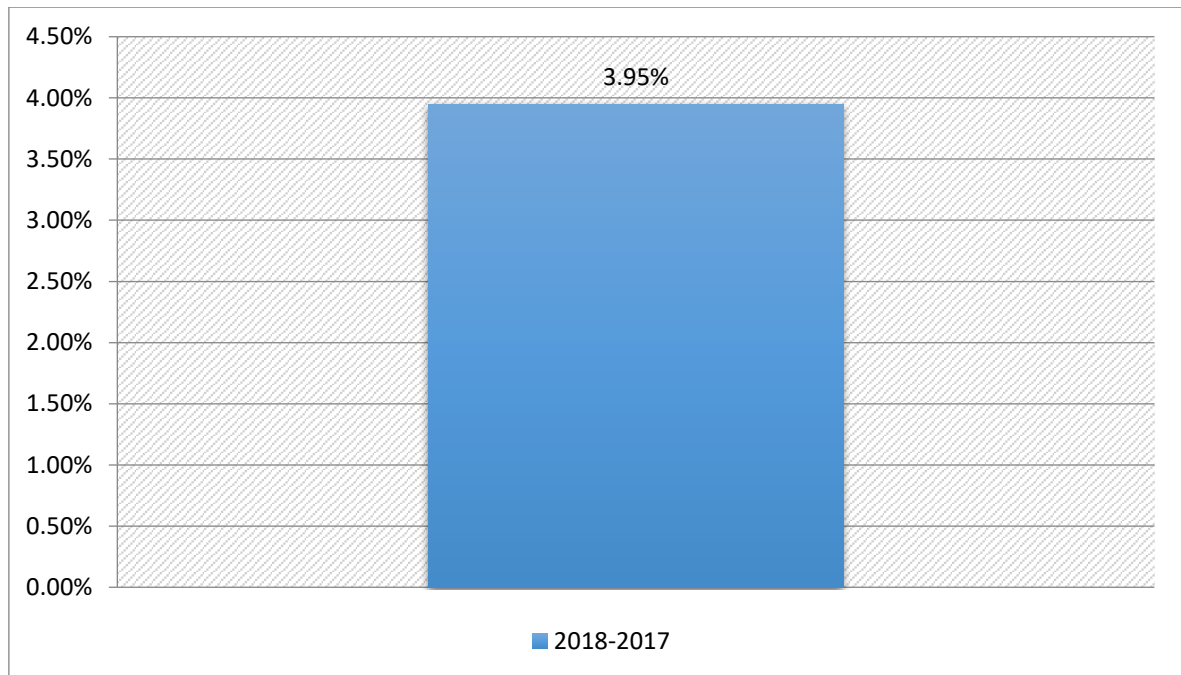


Figura 1. Variación porcentual del efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2018

En la tabla 3 y figura 1 se visualiza el comportamiento de la partida de efectivo equivalente de efectivo en el año 2018, se evidencio que hubo un aumento no tan significativo de 3.95%, en relación del periodo anterior, es decir que se disponía con un poco más dinero en efectivo para el año 2018.

Tabla 4

Análisis horizontal de la partida cuentas por cobrar comer. del 2017 al 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Análisis Horizontal	$= \frac{\text{Cuentas por Cobr. 2018}}{\text{Cuentas por Cobr. 2017}} - 1 = \frac{35,055,188}{24,070,381}$	45.64 %

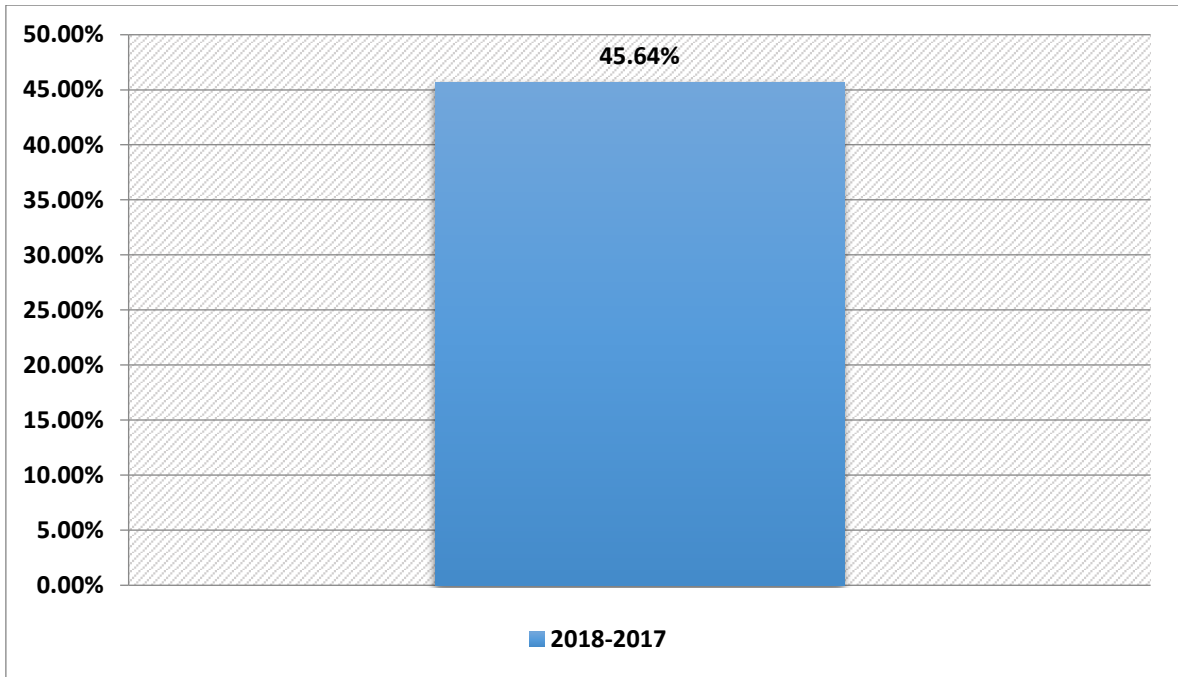


Figura 2. Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2018

En relación de la tabla 4 y figura 2 se detalla la evolución de las cuentas por cobrar para el año 2018 se obtuvo 45.64%, se evidenció que la cuenta menciona aumento en mayor grado, en síntesis, es indispensable que se desarrollen medidas en cuanto a las cobranzas ya que tiene incidencia en la liquidez de la compañía.

Análisis Vertical

Tabla 5

Análisis vertical de la partida efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Análisis Vertical 2018	$2018 = \frac{\text{Efectivo.}}{\text{Activo Corriente}} = \frac{14,027,862}{145,633,499}$	9.63 %
Análisis Vertical 2017	$2017 = \frac{\text{Efectivo.}}{\text{Activo Corriente}} = \frac{13,494,211}{79,301,995} =$	17.02 %

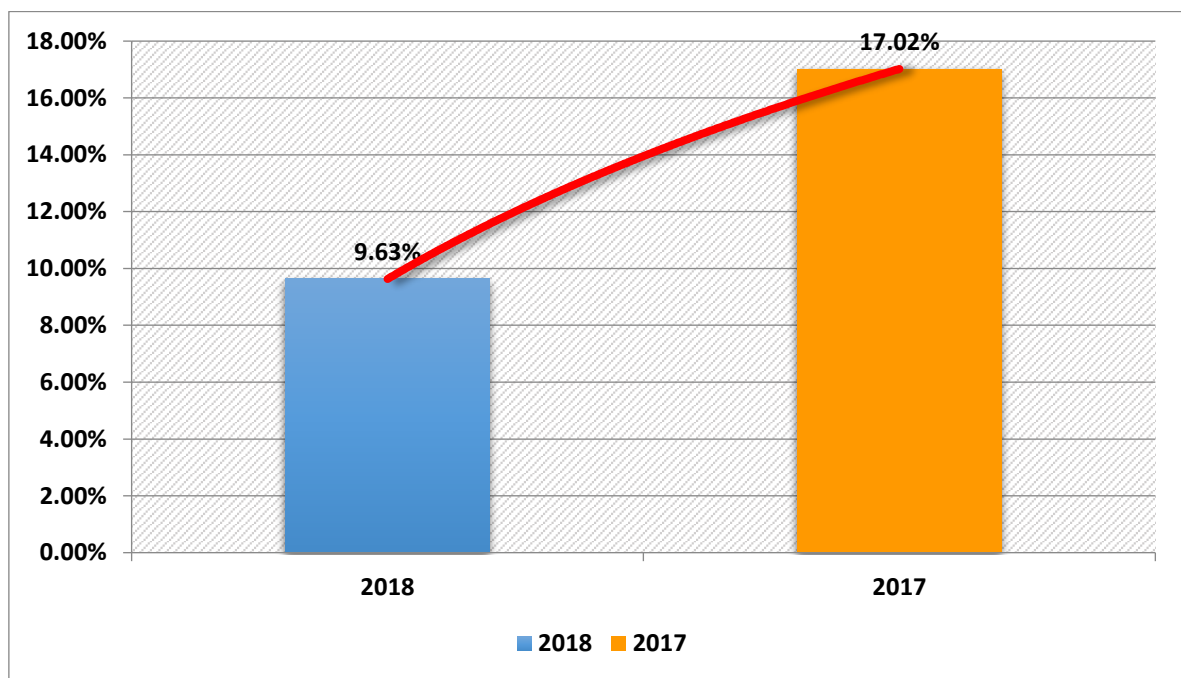


Figura 3. Variación porcentual del efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2018

En la tabla 5 y figura 3 se observa el comportamiento del efectivo equivalente de efectivo en el año 2017, que representa 17.02% del activo corriente, en correlación del año 2018, el efectivo equivalente de efectivo solo representa 9.63%, del total activo corriente, al realizar una comparación entre ambos años se observó una disminución considerable de 7.39% en el año 2018, es decir que se dispone menor cantidad de efectivo del total activo corriente que posee la compañía.

Tabla 6

Análisis vertical de la partida cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Análisis Vertical 2018	$2018 = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Activo Corriente}} = \frac{107,649,001}{145,633,499} =$	73.92 %
Análisis Vertical 2017	$2017 = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Activo Corriente}} = \frac{65,138,248}{79,301,995} =$	82.14 %

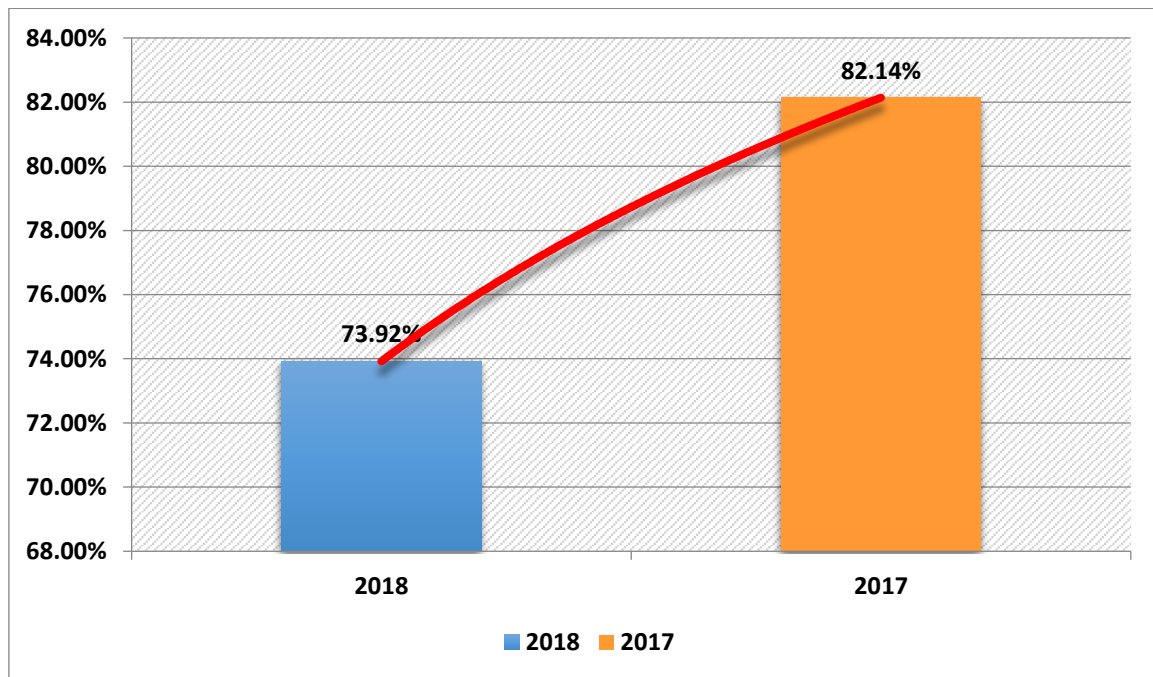


Figura 4. Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2018

En la tabla 6 y figura 4 se detalla la evolución de las partidas por cobrar que para el año 2017 representa 82.14% del activo corriente, en relación con el año 2018, que se obtuvo 73.92%, se puede observar una disminución de 8.22 %, en síntesis, a pesar de que la compañía redujo sus cuentas por cobrar, la mencionada cuenta aún sigue representando gran porcentaje del total activo de la compañía, asimismo la compañía no posee con dinero disponible de manera inmediata, por lo cual se reduce la capacidad de pago.

Ratios de Liquidez

Tabla 7

Análisis del *ratio de liquidez general* del 2017 y 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Liquidez General 2018	$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{145,633,499}{93,191,330} =$	1.56 %
Liquidez General 2017	$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{79,301,995}{39,971,825} =$	1.98 %

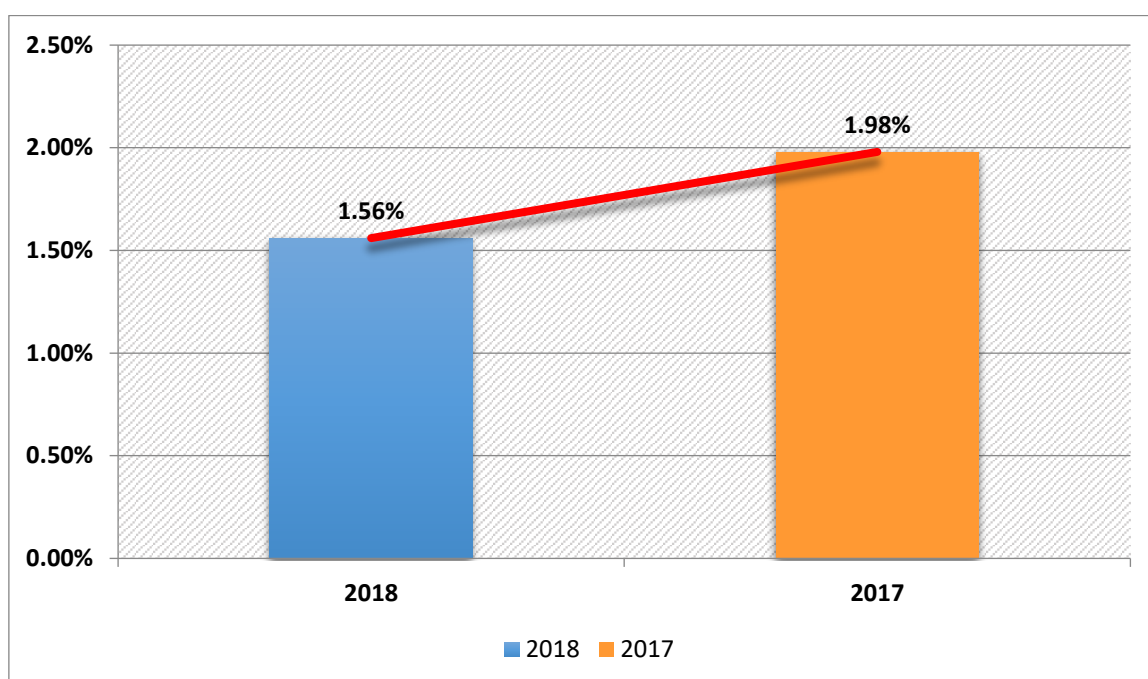


Figura 5. Variación porcentual del ratio de liquidez general del 2017 al 2018

En la tabla 7 y figura 5 se denota el comportamiento de la liquidez general que en el año 2018 obtuvo 1.56 para poder cubrir cada sol de deuda que tenga la compañía, es decir que posee la capacidad responder sus obligaciones corrientes a pesar de que el pasivo corriente cada vez va en aumento frente al activo corriente entre un año al otro, en comparación con el año 2017 donde se alcanzó 1.98, se pudo observar que hubo una disminución de 0.42 para el 2018, es decir que redujo su volumen de pago.

Tabla 8

Análisis del ratio de prueba ácida del 2017 y 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Prueba Acida 2018	$= \frac{\text{Activo C.} - \text{Gas. Pag. Antc.}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{145,633,499 - 882,402}{93,191,330} =$	1.55 %
Prueba Acida 2017	$= \frac{\text{Activo C.} - \text{Gas. Pag. Antc.}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{79,301,995 - 331,401}{39,971,825} =$	1.98 %

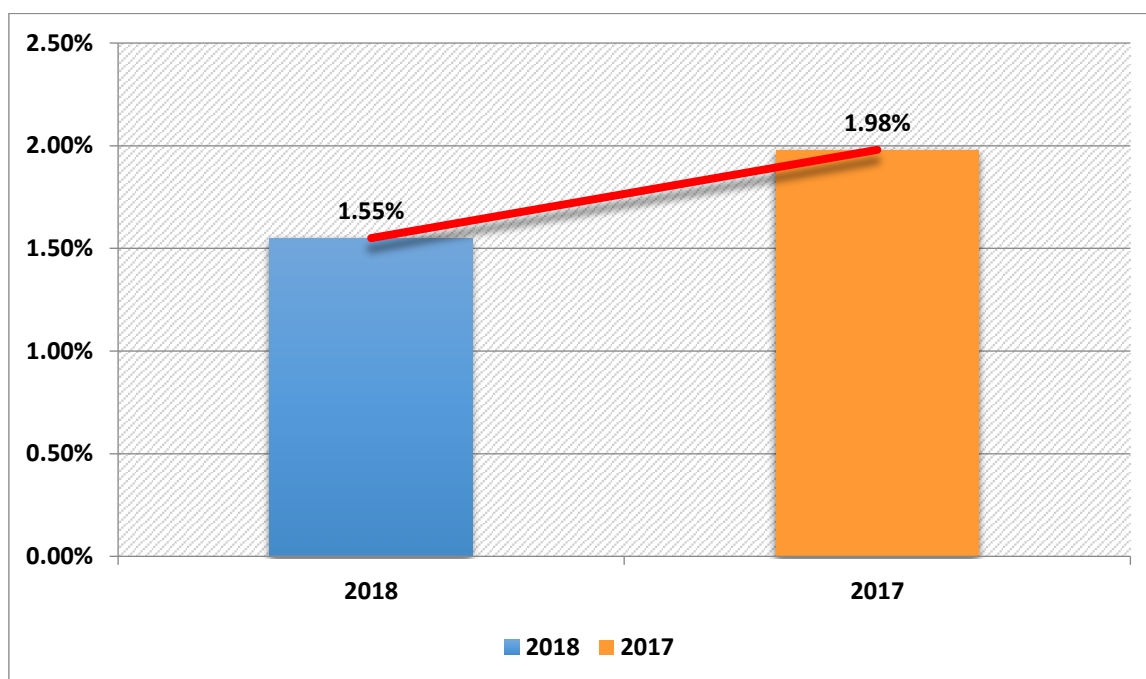


Figura 6. Variación porcentual del ratio de prueba ácida del 2017 al 2018

En la tabla 8 y figura 6 se detalla la evolución de ratio de prueba ácida que para el año 2018 se alcanzó 1.55, es decir que este indicador es conveniente para la compañía, porque tendrá la capacidad de responder sus compromisos corrientes, a pesar de que de un año tras otro hubo una disminución de 0.4 centavos para el año 2018, en síntesis, se evidenció que se disminuyó la capacidad de pago de la compañía de la que tenía antes.

Tabla 9

Análisis del ratio de liquidez absoluta del 2017 y 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Liquidez Absoluta 2018	$= \frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{14,027,862}{93,191,330} =$	0.15 %
Liquidez Absoluta 2017	$= \frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{13,494,211}{39,971,825} =$	0.34 %

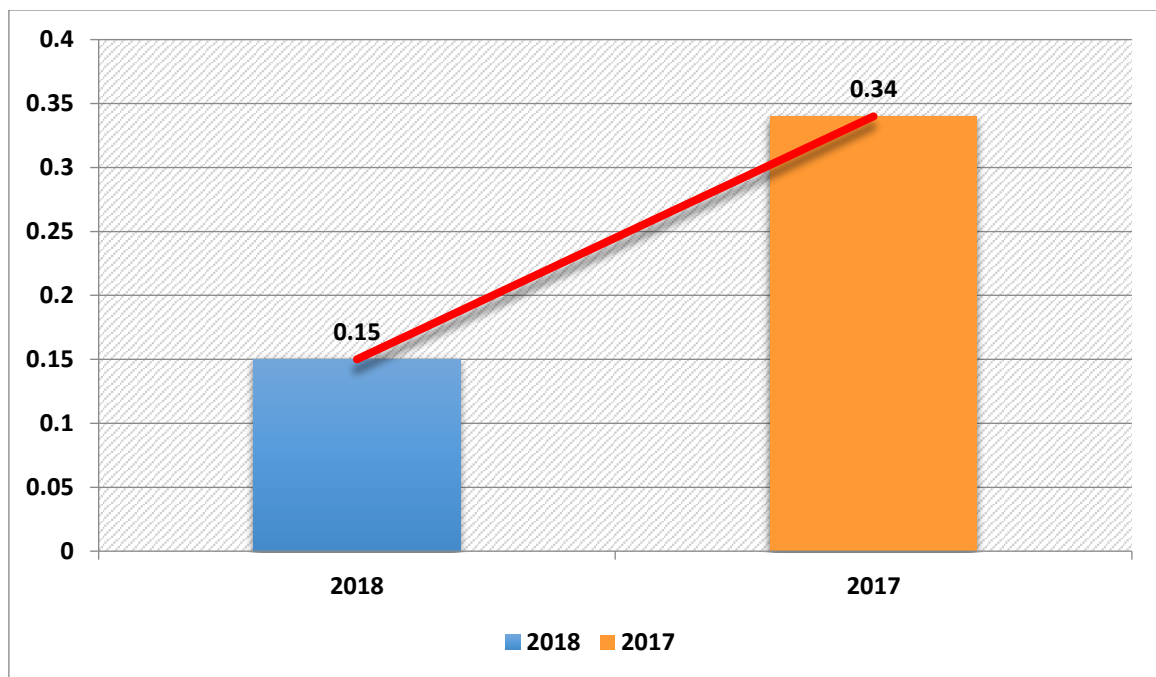


Figura 7. Variación porcentual del ratio de liquidez absoluta del 2017 al 2018

En la tabla 9 y figura 7 se contempla el comportamiento de la liquidez absoluta en la compañía no pudo obtener el índice ideal del mercado que es 0.5, porque obtuvo 0.15 en relación del año 2018, en síntesis, la compañía no tiene suficiente dinero en efectivo disponible para solventar la totalidad de su pasivo corriente, al realizar la comparación con el año 2017 que se alcanzó 0.34 se evidenció que sufrió una disminución de 0.19 centavos en el año 2018.

Tabla 10

Análisis del ratio de capital de trabajo del 2017 y 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Capital de trabajo 2018	Activo Cor. – Pasivo Cor. = 145,633,499 – 93,191,330 =	S/ 52,442,169
Capital de trabajo 2017	Activo Cor. – Pasivo Cor. = 145,633,499 – 93,191,330 =	S/ 39,330,170

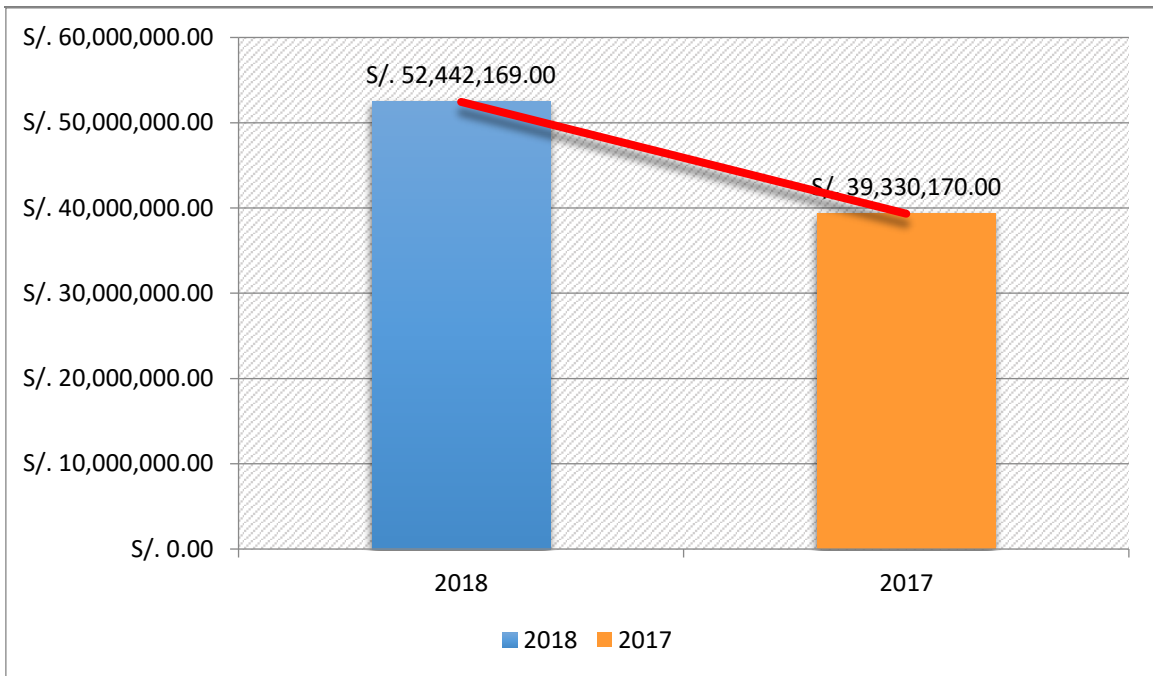


Figura 8. Variación del ratio de capital de trabajo del 2017 al 2018

En la tabla 10 y figura 8 se contempla la evolución del capital de trabajo que para el año 2018 se obtuvo S/ 52,442,169.00, en relación con el año 2017 que se alcanzó S/ 39,330,170.00, se manifiesta un incremento significativo de S/ 13,111,999.00 en el año 2018, en resumen, la compañía dispone de más activos corrientes para seguir operando.

Ratios de Gestión

Tabla 11

Análisis del periodo promedio de cobranza 2017 y 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Periodo Promedio de Cobranza 2018	$= \frac{\text{Cuentas por Cobr. Prom.} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas al Crédito}} = \frac{86,393,625 \times 360}{168,726,667}$	184 días
Periodo Promedio de Cobranza 2017	$= \frac{\text{Cuentas por Cobr. Prom.} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas al Crédito}} = \frac{79,234,468 \times 360}{165,672,095}$	172 días

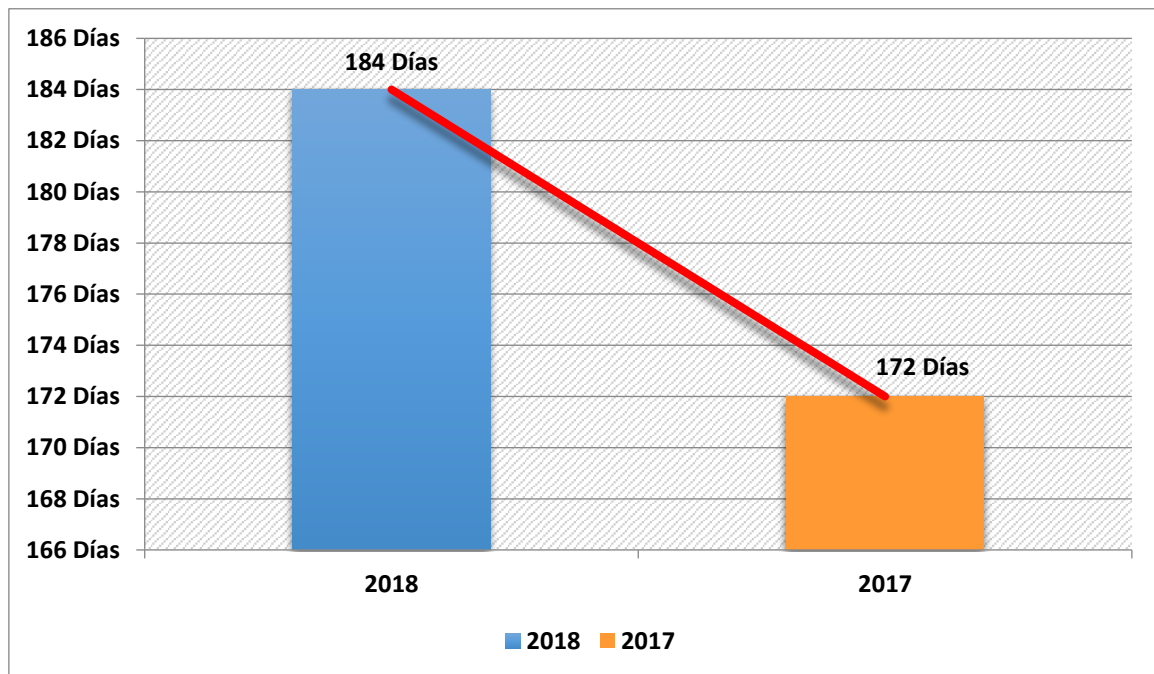


Figura 9. Variación en días del periodo promedio de cobranza del 2017 al 2018

En la tabla 11 y figura 9 se denota el comportamiento del promedio de días de cobro que para el año 2017 fue 172 días, al realizar una comparación con el año 2018 se evidenció un aumento considerable de 184 días promedio de cobro, es decir que cada 184 días la compañía tiene entrada de efectivo, por ello es indispensable disminuir el número de días de cobro.

Tabla 12

Análisis de la rotación de efectivo equivalente de efectivo 2017 y 2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Rotación de Efectivo Equiv.de Efec. 2018	$= \frac{\text{Efectivo Equiv. de Efec.} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{14,027,862}{187,474,075}$	27 días
Rotación de Efectivo Equiv.de Efec. 2017	$= \frac{\text{Efectivo Equiv. de Efec.} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{13,494,211}{184,080,105}$	26 días

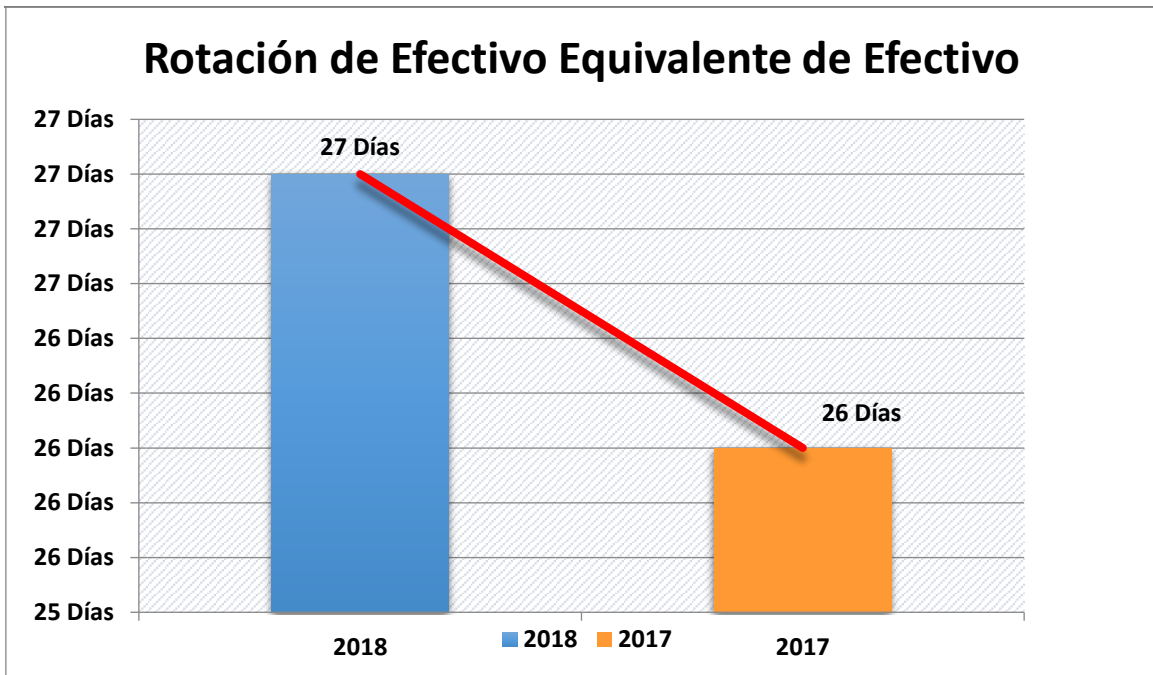


Figura 10. Variación en días del periodo promedio de cobranza del 2017 al 2018

En la tabla 12 y figura 10 se distingue el comportamiento de la rotación de efectivo equivalente de efectivo que en el año 2017 se tiene liquidez para cubrir 26 días de venta, en cambio para el año 2018 se tiene liquidez para cubrir 27 días de venta, se observa un aumento favorable de 1 día para el año 2018, esto quiere decir que la compañía solo puede dar a crédito dentro de los 27 días.

3.2 Descripción de resultados cualitativo

Subcategoría Bienes y servicios

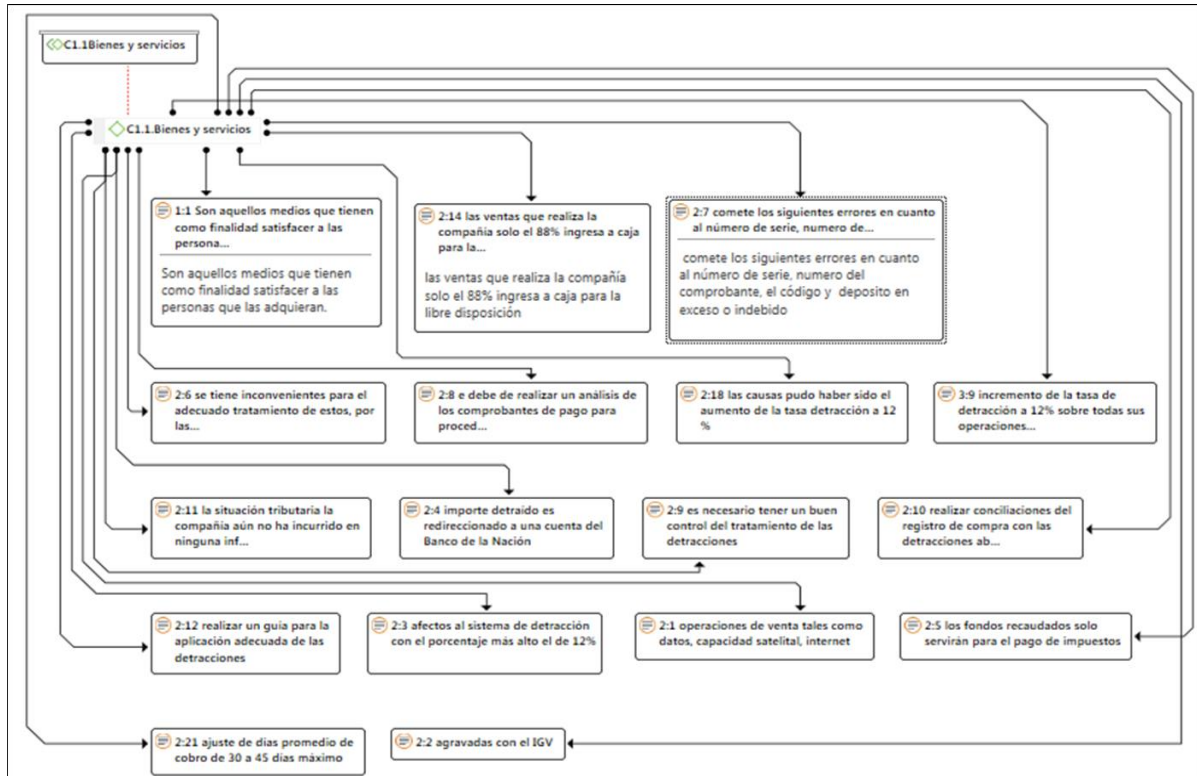


Figura 11. Resultados de la sub categoría bienes y servicios

En la figura 11, se detalla la red de la sub categoría bienes y servicios en la que se contrasta la opinión de cada uno de los tres colaboradores entrevistados para luego proseguir con relacionar con la primera subcategoría y con cada uno de sus respectivos indicadores, por consiguiente, se analizó que en la compañía de telecomunicaciones todas sus operaciones de venta tales como datos, capacidad satelital, internet y entre otros están agravadas con el IGV, y por lo tanto, afectos al sistema de detracción con el porcentaje más alto el de 12% para todas las operaciones de servicios. Con lo que respecta del valor detraído es redireccionado a la cuenta del Banco de la Nación y que los fondos recaudados solo servirán para el pago de impuestos en efecto se convierte un dinero inutilizable.

En cuanto al tratamiento de las detracciones los entrevistados manifestaron que se tiene inconvenientes para el adecuado tratamiento de estos, por las diferentes tasas de

detracciones a aplicar a las facturas de los proveedores, la compañía usualmente comete los siguientes errores en cuanto al número de serie, número del comprobante, el código y depósito en exceso o indebido. Asimismo indicaron que se debe de realizar un análisis de los comprobantes de pago para proceder con el correcto registro y que se debe poner mayor énfasis en el pago correcto de las detracciones, por ello es necesario tener un buen control del tratamiento de las detracciones, es así que, es indispensable realizar conciliaciones del registro de compra con las detracciones abonadas para la disposición correcta del crédito fiscal y realizar un guía para la aplicación adecuada de las detracciones donde contenga cuáles son los servicios más recurrentes y que porcentajes se debe de aplicar. Con respecto de la situación tributaria la compañía aún no ha incurrido en ninguna infracción en la actualidad, pero se les hace complicado tener un adecuado control de las detracciones.

Subcategoría Ratios financieros

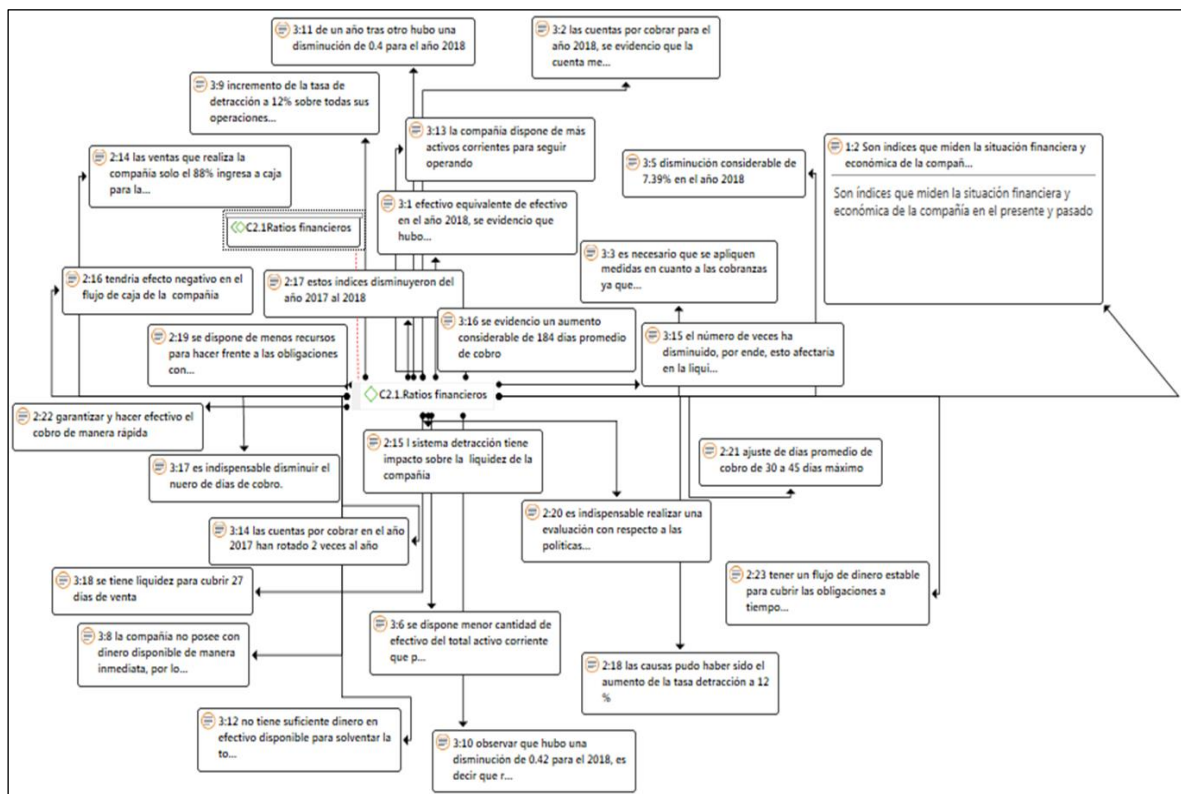


Figura 12. Resultados de la sub categoría ratios financieros

En la figura 12, se detalla la red de sub categoría ratios financieros en la que se prosiguió a enlazar la subcategoría con sus correspondientes indicadores los entrevistados

manifestaron que el sistema de detracción tiene impacto sobre la liquidez de la compañía de telecomunicaciones, y que de todas las ventas que realiza la compañía solo el 88% ingresa a caja para la libre disposición de esta, lo cual tendría efecto negativo en el movimiento de caja de la compañía. Asimismo, se evidenció a través de los cálculos respectivos de los ratios financieros de liquidez, que estos índices disminuyeron del año 2017 al 2018, una de las causas pudo haber sido el aumento de la tasa de detracción a 12 % para todas las operaciones de servicios que ofrece la compañía, por ende se dispone de menos recursos para responder sus compromisos con terceros.

Subcategoría Cuentas por cobrar

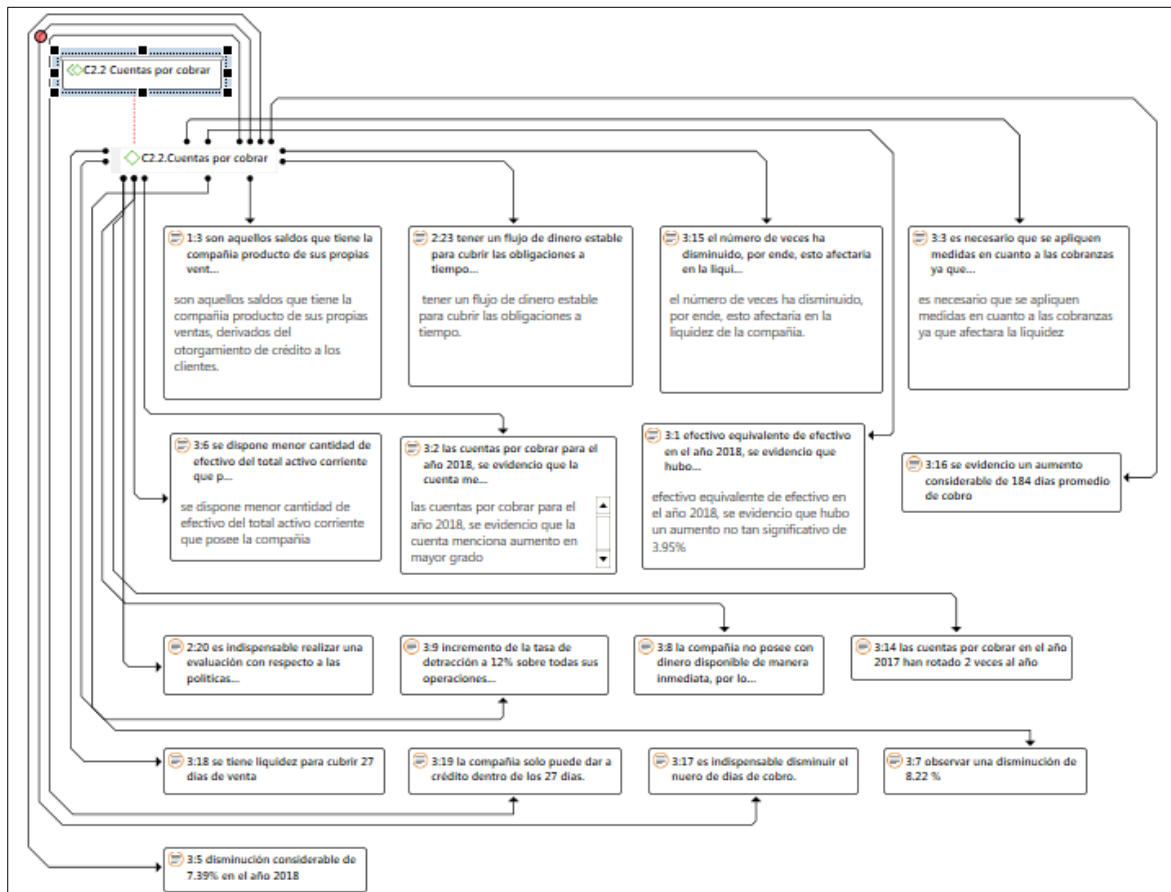


Figura 13. Resultados de la sub categoría cuentas por cobrar

Respecto a la figura 13, se detalla la red de relaciones de las cuentas por cobrar en la que se unió las manifestaciones de cada uno de los colaboradores entrevistados para proseguir a identificar a cada uno de sus respectivos indicadores, dando resultado que los entrevistados indicaron que es indispensable realizar una evaluación con respecto a las políticas de

crédito que actualmente la compañía brinda a sus clientes, con ello conlleva a un ajuste de días promedio de cobro de 30 a 45 días máximo para así garantizar y hacer efectivo el cobro de manera rápida, para tener un flujo de dinero estable para cubrir las obligaciones a tiempo.

Resultado mixto

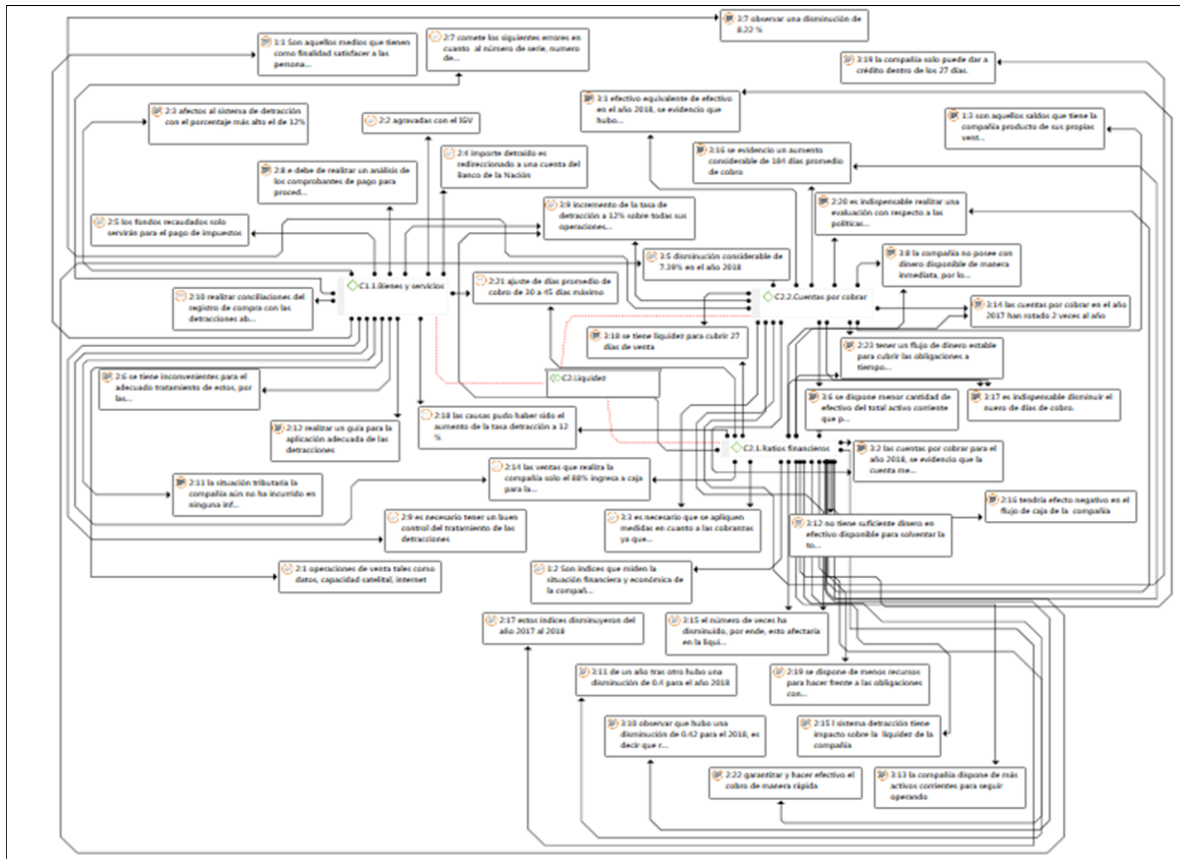


Figura 14. Resultados de la triangulación mixta

Subcategoría Bienes y servicios

Con respecto a la subcategoría bienes y servicios son aquellos medios que tienen como finalidad satisfacer a las personas que la adquieran, por consiguiente, cuando hablamos de un bien está sujeto a almacenajes y es de carácter material, en cambio cuando se trata de servicios necesariamente está involucrada a la acción que realiza un sujeto (Grande, 2005; Pachón, Acosta, & Milazzo, 1999; Pareja, 2005; Kotler & Armstrong, 2003)

Mediante el desarrollo de la triangulación mixta entre el análisis cualitativo y los resultados cuantitativo se realizó la interpretación que mediante la subcategoría bienes y servicios, en la compañía todas sus operaciones de venta están agravadas con el IGV, como son capacidad satelital, datos e internet y por lo tanto, están involucradas con el sistema de detracción, con un porcentaje más alto a aplicar el de 12% sobre todas sus operaciones que efectúa, es por ello, que solo el 88% de la venta facturada ingresa a caja de la compañía para la libre disposición de esta. Con lo que respecta del importe detráido del 12%, es redireccionado a una cuenta determinada en el Banco de la Nación, y que los fondos recaudados solo se emplearan para pagos en temas tributarios, en efecto se convierte en un dinero inutilizable para el pago a terceros como proveedores y al personal.

En cuanto al tratamiento de las detracciones los colaboradores manifestaron que tienen problemas para el adecuado tratamiento de estos, debido a las diferentes tasas que se aplican a los servicios que brindan los proveedores, por otro lado, comúnmente la compañía comete los siguientes errores con lo que respecta en el número de serie, número del comprobante, el código y depósito en exceso o indebido de la detracción. Asimismo es necesario que se debe de realizar un análisis de los comprobantes de pago para proceder con el correcto registro de dichos documentos y que se debe poner mayor énfasis en el pago correcto de las detracciones, por ello es necesario tener un buen control en el tratamiento de las detracciones, es así que, es indispensable realizar conciliaciones del registro de compra con las detracciones abonadas para dar el uso correcto del crédito fiscal del periodo y por consiguiente, realizar un guía para la aplicación adecuada de las detracciones donde contenga cuáles son los servicios más recurrentes y que porcentajes se debe de aplicar a cada una.

En relación con la situación tributaria la compañía aún no ha incurrido en ninguna infracción en la actualidad en concordancia con la detracción, pero se les hace muy complicado tener un adecuado control de las detracciones.

Subcategoría Ratios financieros

Se define a la subcategoría ratios financieros como índices que miden la situación financiera y económica de la compañía en el presente y pasado, para luego proseguir con las comparaciones y evaluaciones correspondientes (Van y Wachowicz, 2002; Anching, 2005; Tanaka, 2005; Gitman y Michael, 2005).

En cuanto a la triangulación mixta en relación a los ratios financieros de liquidez corriente se desarrolló la interpretación correspondiente en la cual quedó evidenciado que la liquidez de la compañía de telecomunicaciones está disminuyendo, por lo tanto, afectando la capacidad de pago de la que poseía antes, esto puede deberse por el incremento de la tasa de detracción en el año 2018, a 12% para el sector de servicios. A través de los cálculos respectivos de los ratios de liquidez se adquirió los siguientes resultados en relación a la liquidez general para el año 2018 se obtuvo 1.56 para poder cubrir cada sol de deuda que tenga la compañía, es decir que se tienen la facultad responder sus obligaciones corrientes, a pesar de que el pasivo corriente cada vez va en aumento frente al activo corriente, en comparación con el año 2017 donde se obtuvo 1.98, se pudo observar que hubo una disminución de 0.42 para el 2018, en consecuencia una reducción en la capacidad de pago de la compañía.

En relación a la prueba ácida para el año 2018 se alcanzó 1.55, es decir que este índice adecuado para la compañía, porque tendrá la capacidad de cumplir sus responsabilidades a corto plazo, a pesar de que de un año tras otro hubo una disminución de 0.4 para el año 2018, en síntesis, se evidenció que hubo un descenso del volumen de pago de la compañía de la que tenía antes. En relación con el cálculo de la liquidez absoluta la compañía no pudo obtener el índice ideal del mercado que es 0.5, porque obtuvo 0.15 en relación del año 2018, en síntesis, la compañía no tiene suficiente dinero en efectivo disponible para solventar la totalidad de su pasivo corriente, al realizar la comparación con el año 2017 que se obtuvo 0.34 se evidenció que hubo una disminución de 0.19 para el año 2018, por lo cual no es favorable para la compañía. Por último, está el capital de trabajo que en el año 2018 se obtuvo S/ 52, 442,169.00, en relación con el año

2017 que se alcanzó S/ 39, 330,170.00, se contempla un incremento de S/ 13, 111,999.00 en el año 2018, en resumen, la compañía dispone de más activos corrientes para seguir operando y subsistir en el mercado.

Subcategoría Cuentas por cobrar

Se conceptualiza la subcategoría cuentas por cobrar como aquellos saldos que tiene la compañía producto de sus propias ventas, derivados del otorgamiento de crédito a los clientes (Meza, 2007; Moreno, 2014; Morales y Morales, 2014; Araiza, 2005).

Al realizar la triangulación de datos tanto cualitativo como cuantitativo los entrevistados manifestaron que es necesario realizar una respectiva evaluación a la política de créditos que actualmente la compañía de telecomunicaciones concede a sus clientes, por lo cual se deberá realizar un ajuste en el número de días promedio de cobro de 30 a 45 días máximo para así garantizar y hacer efectivo el cobro de manera rápida, para tener un flujo de dinero estable para poder cubrir todas las obligaciones a tiempo, para que ello sea posible se tendrá que llegar a un consenso con los clientes, asimismo si la competencia misma lo permita. Es indispensable poner mayor énfasis en cuanto al número de días de crédito que se concede, porque además incide en la liquidez de la compañía, al desarrollar un análisis horizontal de la cuenta de efectivo equivalente de efectivo en el año 2018, se evidencio un aumento no tan significativo de 3.95%, en comparación del periodo anterior, es decir que se dispone con un poco más dinero en efectivo para el año 2018. Asimismo se prosiguió con el análisis correspondiente de la cuentas por cobrar para el año 2018 que se obtuvo 45.64%, por lo cual se determinó que la menciona cuenta aumento en mayor grado, en síntesis es necesario que tomen medidas respecto a las políticas de cobranzas ya que perjudica a la liquidez de la compañía.

En relación del análisis vertical que se efectuó de la cuenta de efectivo equivalente de efectivo en el año 2017, representa 17.02% del activo corriente, en relación del año 2018, el efectivo equivalente de efectivo solo representa 9.63%, del total activo corriente, al realizar una comparación entre ambos años se observó una disminución considerable de

7.39% en el año 2018, es decir que se dispone menor cantidad de efectivo del total activo corriente que posee la compañía, asimismo se realizó una evaluación de la cuentas por cobrar en el año 2017 que representa 82.14% del activo corriente, en relación con el año 2018, que se obtuvo 73.92%, se puede observar una disminución de 8.22 %, en síntesis a pesar de que la compañía redujo sus cuentas por cobrar en menor grado, la mencionada cuenta aún sigue representando gran porcentaje del total activo de la compañía, asimismo la compañía no posee con dinero disponible de manera inmediata, por lo cual se ve afectada y se reduce su capacidad de pago.

A través de los ratios de gestión calculados en las partidas por cobrar se determinó que la mencionada cuenta en el año 2017 han rotado 2 veces al año, por lo tanto no es favorable el poco número de veces que rote esta cuenta, en cuanto a las cuentas por cobrar para el año 2018 la cuenta mencionada ha rotado 1.95 veces, al hacer una comparación con el año 2016, se contempla que disminuyó la rotación de cobranzas, por ende esto afectaría en la liquidez de la compañía, al poseer gran parte de estas cuentas por cobrar, por tanto la compañía está en dificultades.

En cuestión al promedio de días de cobro para el año 2017 fue 172 días, al realizar una comparación con el año 2018 se evidencio un aumento considerable de 184 días promedio de cobro, es decir que cada 184 días la compañía tiene entrada de efectivo, por ello es indispensable disminuir el número de días de cobro, por lo que se refiere en la rotación de efectivo equivalente de efectivo en el año 2017 se tiene liquidez para cubrir 26 días de venta, en cambio para el año 2018 se tiene liquidez para cubrir 27 días de venta, se observa un aumento favorable de 1 día para el año 2018, esto quiere decir que la compañía solo puede dar a crédito dentro de los 27 días.

3.3 Diagnóstico

Triangulación final de la subcategoría ratios financieros donde se visualiza el problema de la empresa

Respecto al diagnóstico mixto a través de los resultados alcanzados en el análisis cuantitativo y cualitativo en función a la subcategoría más importante en la cual se muestra el problema que tiene la compañía en relación de los índices financieros.

Es indispensable que la compañía realice un análisis correspondiente sobre con cuanto dinero dispone, asimismo cual es el importe máximo que puede endeudarse, para ello se utiliza los estados financieros para realizar los respectivos análisis de determinadas cuentas. Por consiguiente, se realizó los respectivos cálculos de los ratios financieros de liquidez, en cuanto al ratio de liquidez general se evidencio que hubo una disminución ya que en el año 2017 se alcanzó 1.98 y en el año 2018 se obtuvo 1.56, en la cual se visualizó una disminución de 0.42 centavos, en síntesis la compañía está decreciendo su volumen de pago en el transcurso de los años, con respecto a la prueba acida la compañía en el 2017 por cada sol de deuda tiene S/. 1.98, en el 2018 tiene de S/. 1.55, por cada sol de deuda, se mostró se está disminuyendo el volumen de pago de la compañía, en relación al cálculo de la liquidez absoluta la compañía no pudo obtener el índice acorde al mercado es 0.5, porque en el año 2017 se alcanzó 0.34 centavos y en el año 2018 de 0.15 centavos, se refleja una disminución de 0.19 centavos para el año 2018, por lo cual no es favorable para la compañía, porque no posee suficiente dinero en efectivo para cubrir el total de sus obligaciones, para finalizar esta el capital de trabajo que en el año 2017 se tubo S/ 39, 330,170.00, en cambio en el año 2018 que se obtuvo S/ 52, 442,169.00, se muestra un incremento significativo de S/ 13, 111,999.00 en el año 2018, en resumen la compañía posee de más activos corrientes para seguir operando y subsistir en el mercado.

En relación del efectivo equivalente en los años 2017 al 2018 fue de 3.95%, se evidencio que hubo un aumento no tan significativo, en relación del periodo anterior, es decir que se dispone con un poco más dinero en efectivo para el año 2018, una de las razones por la cual se ve perjudicada la liquidez de la compañía es porque todas sus operaciones de venta están sujetas al sistema de detracción, por ende, no disponen del total dinero facturado de cada venta y solo el 88% ingresa a caja de la compañía para libre disposición. Asimismo, los colaboradores tienen inconveniencia en el tratamiento de estas,

por los diversos porcentajes que se debe de aplicar a las facturas de proveedores y en el control de los pagos de las detracciones.

De igual manera una de las razones que afecta a la liquidez es las cuentas por cobrar, es por ello que fue necesario emplear los ratios de gestión que miden la rotación de cobranzas, en el año 2017 ha rotado 2 veces al año, en cambio en el periodo 2018 ha rotado 1.95 veces, se muestra una disminución del número de veces de rotación de determinada cuenta, por ende esto afectaría en la liquidez de la compañía, en cuanto con la rotación de efectivo equivalente de efectivo en el año 2017 se tiene liquidez para cubrir 26 días de venta, en cambio para el año 2018 se tiene liquidez para cubrir 27 días de venta, se observa un aumento favorable de 1 día para el año 2018, esto quiere decir que la compañía solo puede dar a crédito dentro de los 27 días.

Al realizar el análisis horizontal de las partidas por cobrar de los periodos del 2017 al 2018 se obtuvo 45.64%, se evidencio que la cuenta menciona aumento en mayor grado, en síntesis, es indispensable que se desarrollen medidas en cuanto a las cobranzas para mejorar la liquidez de la compañía. Por último, se dará la solución a este problema con la implementación de gestión para el tratamiento de las detracciones, asimismo diseñando políticas de cobranzas, que consistirán en realizar un ajuste de los días de cobro a menos días de la que actualmente se concede.

3.4 Propuesta

3.4.1 Fundamentos de la propuesta

La presente propuesta titulada “Estrategias para mejorar del tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020”, es un tema importante que ayudará a optimizar procesos en el tratamiento de las detracciones, lo cual permitirá cumplir con los objetivos planteados por la compañía, asimismo en desarrollar un proceso adecuado con los documentos. Es por ello, que el estudio se sustenta mediante la teoría general de la contabilidad que abarca un aglomerado de procedimientos, normativas en relación del tratamiento de las transacciones y movimientos para la adecuada anotación

de las operaciones que se desarrollen en la entidad. Por otro lado, la teoría mencionada permite que los colaboradores de la compañía tengan presente que deben de regirse en base de las normas y principios de contabilidad para realizar las anotaciones de las operaciones y transacciones, por ende, se debe de realizar en el tiempo oportuno para que cuando lo soliciten se pueda disponer de manera inmediata.

Del mismo modo, en la teoría planeación financiera indica que es indispensable que cada entidad tenga un plan de acción en relación de las operaciones de entradas y salidas de efectivo, también sirve como guía, porque es una estructura basada en procesos que deben de aplicarse en la organización. Por consiguiente, la teoría permitirá en la investigación que la compañía sea capaz de realizar planeaciones y proyecciones financieras, además que contribuya para que los colaboradores tengan una guía para poderse desempeñarse, asimismo cumplir con los objetivos de la compañía, el fin de elaborar una planeación es poder resguardar los recursos que la compañía tiene a su disposición.

Por lo tanto, la teoría clásica de la administración está enfocada a la designación de funciones de los colaboradores y que ellos tengan bien claro que es lo que deben de realizar, para así contribuir para que los objetivos se cumplan. Es indispensable que los colaboradores cumplan los procesos y normas que intervienen para tener una adecuada gestión de los recursos que posee la compañía Gulick (citado en Fernández & Sánchez, 1997). La propuesta tiene como finalidad brindar alternativas de solución para mejorar el tratamiento del sistema de detracción que tiene incidencia en la liquidez de la compañía de telecomunicaciones.

3.4.2 Problemas

Al desarrollar el análisis documental a los estados financieros de la compañía de los periodos 2017 y 2018, se prosiguió a calcular los ratios financieros que evidenciaron la capacidad económica y financiera, asimismo para profundizar, se desarrolló las entrevistas

al personal involucrado en la problemática de estudio, que con sus experiencias y vivencias aportaran información relevante y necesaria, para la identificación de los problemas que aqueja a la compañía de telecomunicaciones.

Mediante el análisis desarrollado se evidencio que en la compañía no se tienen un control adecuado en el manejo del sistema de detracción, debido a que no se realiza los abonos correctamente de las detracciones a los proveedores, asimismo no se controla los depósitos realizados, por otro lado, la compañía contrata a personal eventual que regularice los errores que se tiene en cada periodo, por ende, contrayendo gastos innecesarios por ausencia de control en sus procesos.

Además, se detectó que en la compañía se tiene gran porcentaje de cuentas por cobrar, debido a que las políticas de crédito que brinda son hasta 90 días y también porque no se tiene un adecuado seguimiento de las cuentas pendientes, lo cual conlleva a una rotación de efectivo lento, afectando al flujo de caja de la compañía.

3.4.3 Elección de la alternativa de solución

A través del proceso de diagnóstico cuantitativo y cualitativo se formularon 6 posibles problemas, en la cual se priorizo a tres de ellas que involucra directamente con la problemática de estudio, por último se consolidó en un solo problema, para finalizar se brindó cuatro alternativas de solución, que estaban sujetas a una puntuación para evaluar la factibilidad, la que obtenía mayor puntaje es considerada la categoría de solución, a través de la matriz desarrollada la alternativa que obtuvo mayor puntuación fue de proponer estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez.

3.4.4 Objetivos de la propuesta

En el desarrollo del presente estudio se formuló los siguientes objetivos para la propuesta:

Mejorar el tratamiento de los documentos

Establecer procedimientos para el adecuado control del efectivo

Reducir las cuentas por cobrar

3.4.5 Justificación de la propuesta

La compañía de telecomunicaciones, ofrece servicios tales como fibra óptica, capacidad satelital, internet y datos, por ende, todas las operaciones de venta que ejecuta están sujetas al sistema de detracción, es por ello que tienen diversas inconsistencias en sus procesos para el tratamiento de operaciones afectas al sistema detracción. Esta investigación se justifica en la elaboración estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, asimismo la propuesta busca que se mejore los procesos para el adecuado tratamiento de la documentación involucrada en el sistema, para no incurrir en ninguna infracción ante la administración tributaria, lo cual permitirá realizar los depósitos a los proveedores en el tiempo oportuno y la aplicación adecuada de los porcentajes correspondientes de cada servicio, asimismo tener un control de los depósitos realizados a los proveedores, además establecer medidas para el control del efectivo y la reducción de las cuentas pendientes de cobro, para así contribuir con el progreso de la liquidez de la compañía de telecomunicaciones.

3.4.6 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Mejorar el tratamiento de los documentos

En el desarrollo del objetivo 1 se consideró 11 actividades que ayudarán en el proceso de la investigación, por ende, contribuirán en la mejora respecto al tratamiento de los documentos afectos al sistema de detracción, por otro lado, el inicio de la aplicación de los procesos planteados será a partir del año 2020, con una duración de 50 días desde su respectiva implementación.

Plan de actividades

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Inicio	02/01/2020	1	03/01/2020	Obtener el permiso de parte de gerencia	Gerente de finanzas
2	Identificar la cantidad de documentos de cada mes	06/01/2020	3	09/01/2020	Tener identificado el número de operaciones del mes	Asistente contable
3	Realizar una base de datos de las operaciones afectas al sistema de detracción	10/01/2020	2	14/01/2020	Detalle de las operaciones afectas al sistema	Contador
4	Elaboración de un procedimiento para el tratamiento de las detracciones	15/01/2020	10	29/01/2020	Establecer mejoras en la gestión de las detracciones	Contador y Asistente contable
5	Analizar los documentos antes de registrar	30/01/2020	7	10/02/2020	Adecuado registro de los documentos	Asistente contable
6	Revisión periódico de los documentos registrados	11/02/2020	3	14/02/2020	Tener control de los documentos registrados	Contador y Asistente contable
7	Realizar seguimiento de los deposito realizado a los proveedores y los depósitos de los clientes a nuestra cuenta	17/02/2020	10	27/02/2020	Identificar las inconsistencias en el pago de las detracciones	Contador
8	Realizar una conciliación del registro de compras con las detracciones abonadas del mes	28/02/2020	4	04/03/2020	Uso del IGV de manera correcta	Asistente contable
9	Regularización y corrección de los depósito de detracciones	05/03/2020	3	10/03/2020	Presentar la solicitud por cada constancia de depósito erróneo	Asistente contable
10	Aprobación del manual de procedimientos para el tratamiento de detracciones	11/03/2020	2	12/03/2020	Revisión y análisis del plan propuesto	Gerente de finanzas
11	Supervisión y monitoreo de las actividades	13/03/2020	5	20/03/2020	Evaluación de los procesos para el adecuado tratamiento de las detracciones	Contador

Cuadro 1. Plan de actividades para mejorar el control de la documentación

Presupuesto general

Respecto al objetivo 1, las aplicaciones de las actividades ascienden la suma de S/. 2516.83 es considerado como egresos, producto de las acciones desarrolladas y los días de trabajo que se emplearon por cada actividad propuesta, cabe recalcar que no se obtuvo ningún ingreso, por otro lado, los colaboradores involucrados en la problemática en estudio apoyaron 50 días, en el desarrollo de las actividades en relación del objetivo 1, como se puede visualizar en el siguiente cuadro:

Nro	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/ Pérdida
1	Inicio	0.00	3.50	-3.50
2	Identificar la cantidad de documentos promedio de registro de cada mes	0.00	25.00	-25.00
3	Realizar una base de datos de las operaciones afectas al sistema de detracción con su debido porcentaje	0.00	91.67	-91.67
4	Elaboración de un procedimiento para el adecuado tratamiento de las detracciones	0.00	855.00	-855.00
5	Analizar los documentos antes de registrar de ingresos y egresos	0.00	58.33	-58.33
6	Revisión periódica de los documentos registrados	0.00	225.00	-225.00
7	Realizar seguimiento de los deposito realizado a los proveedores y los depósitos de los clientes a nuestra cuenta	0.00	583.33	-583.33
8	Realizar una conciliación del registro de compras con las detracciones abonadas del mes	0.00	66.67	-66.67
9	Regularización y corrección de los depósito de detracciones	0.00	200.00	-200.00
10	Aprobación del flujograma de documentos de ingreso y egreso	0.00	116.67	-116.67
11	Supervisión y monitoreo de las actividades	0.00	291.67	-291.67
		S/	S/	-S/
		-	2,516.83	2,516.83

Cuadro 2. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 1

Cronograma de actividades

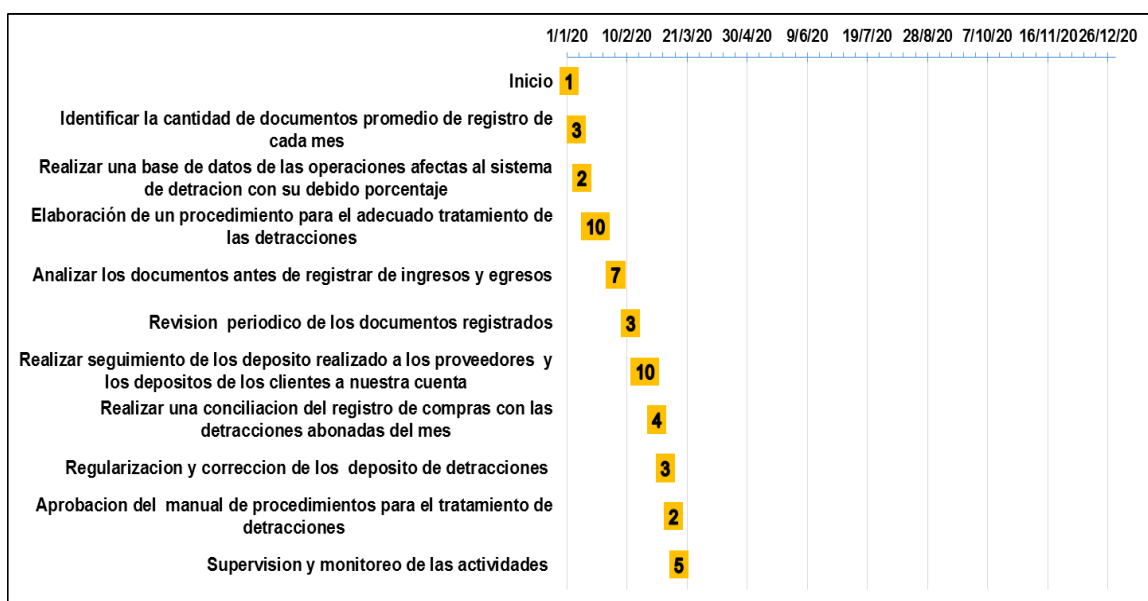


Figura 15. Cronograma de actividades del objetivo 1

Como se observa en el cronograma, consta de 11 actividades para el tratamiento del objetivo 1, se tiene como fecha de inicio el 02/01/2020 finalizando el 20/02/2020, con una duración de 50 días para el desarrollo de técnicas para mejorar el tratamiento de los documentos afectos al sistema de detracción.

Flujograma de documentos de ingreso

En la figura 16, se detalla los procesos que se deben de realizar para el control de las facturas de ventas, el objetivo de la elaboración del flujograma es poder mejorar el control de los documentos afectos al sistema de detracción, cabe mencionar que el proceso inicia desde la facturación, para ello se tiene que revisar si la factura está bien emitida en cuanto al detalle de la venta y los importes, luego se debe de separar las facturas que superen o sean igual a los 700.00 nuevos soles y realizar una base de datos de las facturas que les corresponde que se realicen la detracción, asimismo se prosigue a verificar si el cliente realizo el depósito de detracción, en caso de que el cliente no realizo el depósito se tiene la obligación de efectuar la autodetracción, por ende se adjunta la constancia con la factura, por ultimo para tener un mejor control se debe de realizar conciliaciones bancarias que consiste en descargar el estado de cuenta del Banco de la Nación del respectivo mes para

verificar los abonos realizados por parte de los clientes, luego se procede a reportar las inconsistencias en encontradas, para dar las soluciones correspondientes.

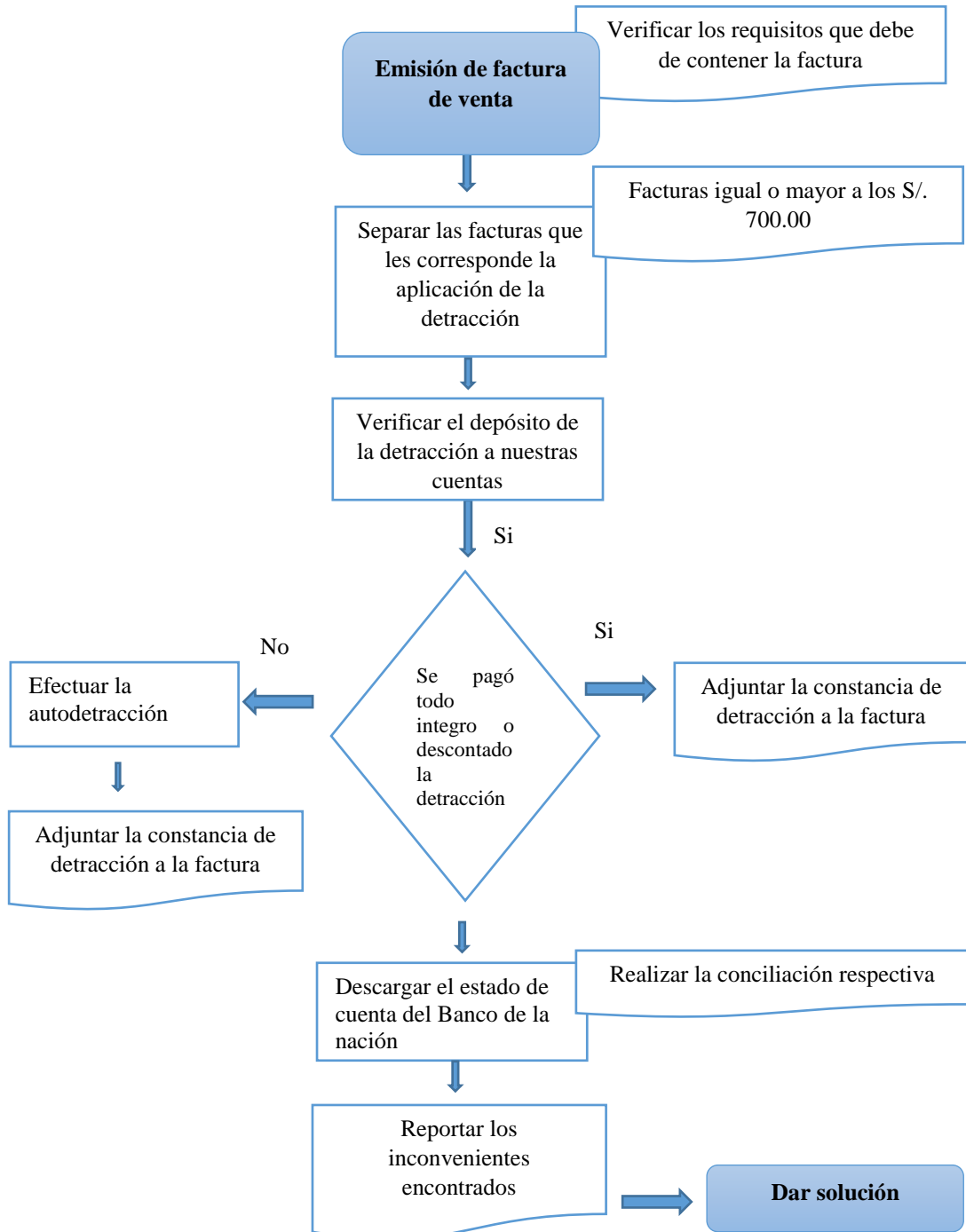


Figura 16. Esquema del flujo de proceso documentos de ingreso

Flujograma de documentos de egreso

En la siguiente figura 17, se explica el desarrollo que se debe de realizar para el adecuado control y tratamiento de los documentos afectos al sistema de detraccion, cabe mencionar que el proceso inicia desde la recepcion de los documentos en la cual se debe de verificar que el documento este conforme a lo requerido, para luego identificar si la factura esta afecta al SPOT, par ello tenemos tener claro que la detraccion se aplica a operaciones superiores o igual a los 700.00 nuevos soles, por consiguiente se elabora un listado de operaciones afectas al sistema , luego se procedio con el registro de la factura colocando el porcentaje establecido, para cual sera necesario revisar la base de datos.

Al realizar los pagos de las detracciones es indispensable adjuntar las detracciones con su respectiva constancia para evidenciar el pago efectuado,por ende se realiza el registro del pago de la detraccion en el sistema, para tener un mejor control se debe de realizar conciliaciones bancarias que consiste en descargar el estado de cuenta del Banco de la Nación del respectivo mes para verificar los abonos realizados a proveedores, luego se procede a reportar las inconsistencias en encontradas en caso de que se han encontrado facturas que se le abonaron en su totalidad, es necesario comunicarle al proveedor para que se realice la autodetracción.

El determinado flujograma tendrá que ser anexado en cada área que esté involucrado en los procesos para el adecuado tratamiento de los documentos, es por ello que es necesario explicarlo, con el flujograma se desea optimizar los procesos que anteriormente se realizaban en la compañía de telecomunicaciones.

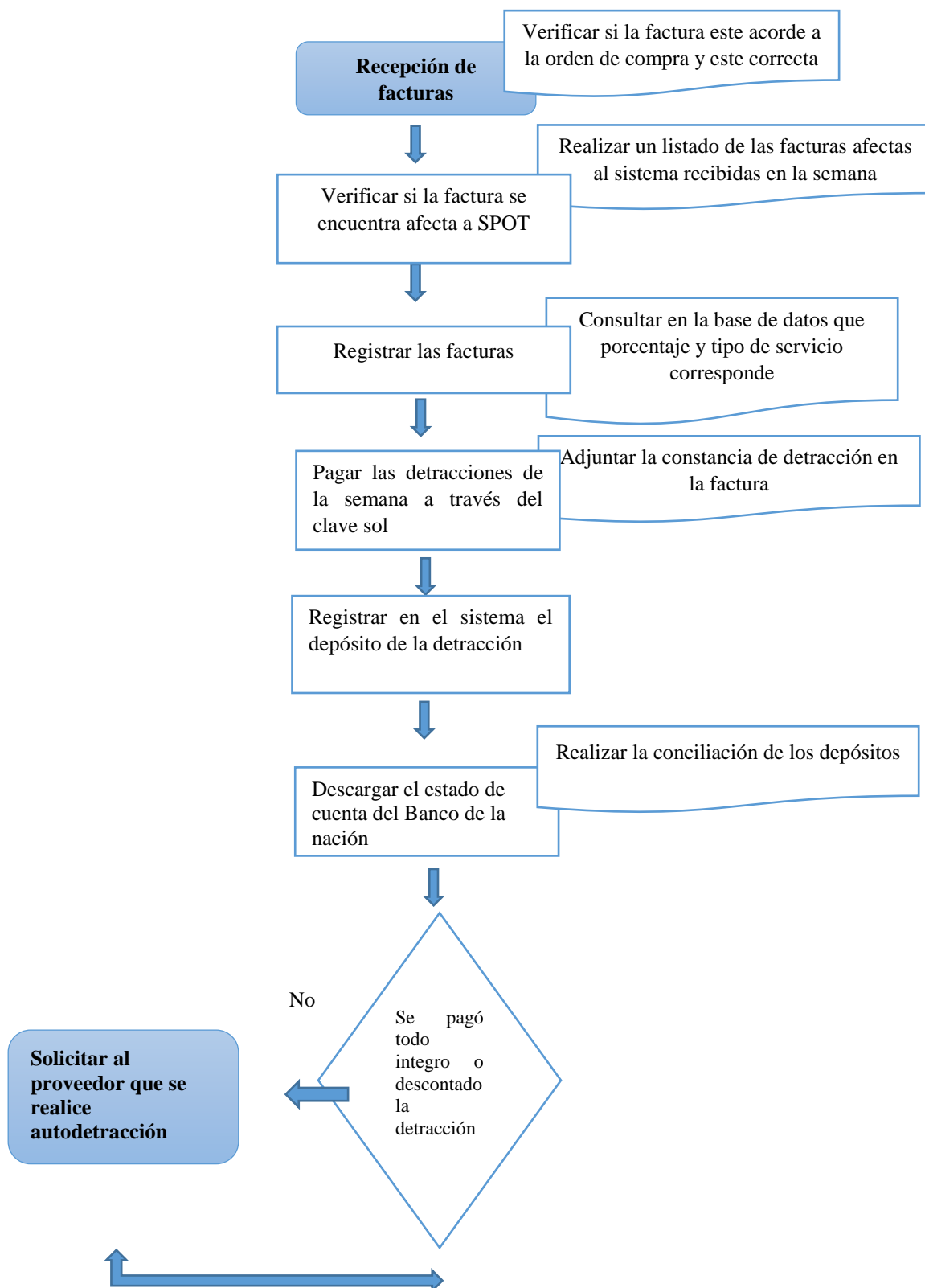


Figura 17. Esquema del flujo de proceso documentos de egresos

Objetivo 2: Establecer procedimientos para el control del efectivo

En el desarrollo del objetivo 2 se consideró 7 actividades, que contribuirán para el adecuado control del efectivo de la compañía de telecomunicaciones, por otro lado, el inicio de la aplicación de los procesos planteados será a partir del año 2020, con una duración de 32 días desde su respectiva implementación. Respecto a los responsables en el desarrollo de las actividades se tiene al Gerente financiero que aprobara la plantilla del arqueo de caja y el flujo de efectivo y asimismo la autorización para la ejecución, ver el siguiente cuadro:

Plan de actividades

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Inicio	23/03/2020	1	24/03/2020	Obtener el permiso de parte de gerencia	Gerente financiero, Contador, y Asistente contable
2	Desarrollo de un informe de cobranzas	25/03/2020	7	02/04/2020	Poder obtener el detalle de los saldos de las cuentas	Contador y Asistente contable
3	Desarrollar un reporte de los egresos de la empresa	03/04/2020	7	14/04/2020	Saber los gastos que incurre la compañía	Contador y Asistente contable
4	Elaborar una plantilla para el arqueo de caja y flujo de efectivo	15/04/2020	4	21/04/2020	Obtener el detalle del efectivo	Asistente contable
5	Realizar conciliaciones bancarias	22/04/2020	5	29/04/2020	Determinar los saldos de las cuentas corrientes que posee la compañía	Asistente contable
6	Revisión y análisis de la plantilla de arqueo de caja	30/04/2020	5	07/05/2020	Aprobación de la plantilla por la gerencia	Gerente financiero y Contador
7	Reunión con las áreas sujetas a arqueos de caja	08/05/2020	3	13/05/2020	Entrega y explicación de la plantilla	Contador, Asistente contable, Ventas, Logística y Créditos y cobranzas

Cuadro 3. Plan de actividades de procedimientos para el control del efectivo

Presupuesto general

Abarca los egresos que ascienden de S/. 2,345.17, por cada actividad que desarrolló los colaboradores involucrados en la problemática en estudio, asimismo las actividades se desarrollaron en 37 días, con respecto al objetivo 2, como se visualiza en el siguiente cuadro:

Nro	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Reunión con gerencia	0.00	3.50	-3.50
2	Desarrollo de un informe de cobranzas	0.00	530.00	-530.00
3	Desarrollar un reporte de los egresos de la empresa	0.00	530.00	-530.00
4	Elaborar una plantilla para el arqueo de caja y flujo de efectivo	0.00	66.67	-66.67
5	Realizar conciliaciones bancarias	0.00	83.33	-83.33
6	Revisión y análisis de la plantilla de arqueo de caja y flujo de efectivo	0.00	671.67	-671.67
7	Reunión con las áreas sujetas a arqueos de caja	0.00	460.00	-460.00
		S/.0.00	S/2,345.17	S/2,345.17

Cuadro 4. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 2

Cronograma de actividades

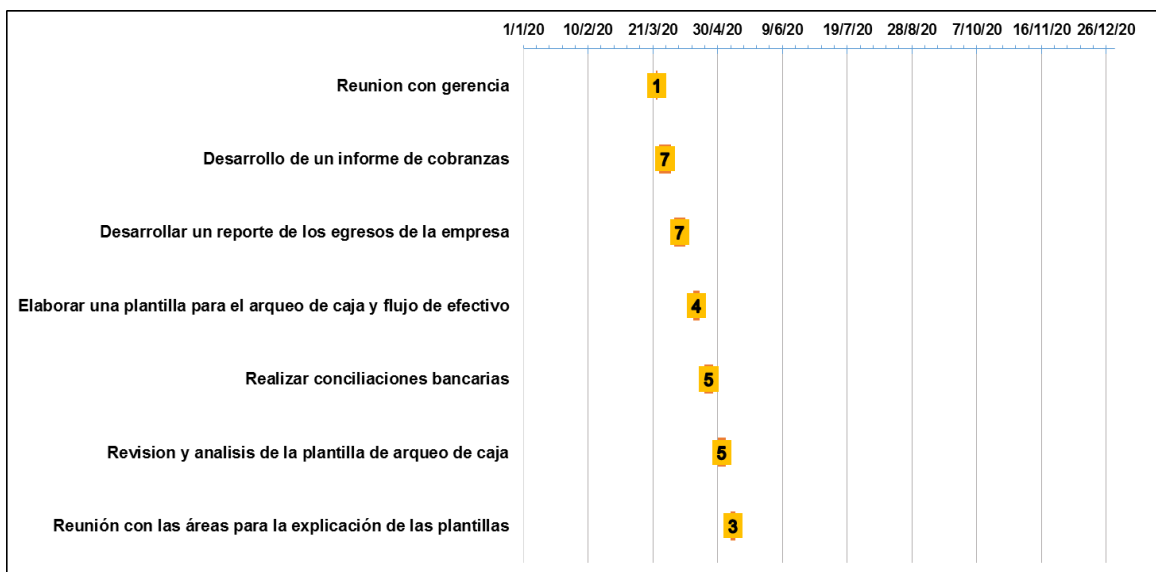


Figura 18. Cronograma de actividades del objetivo 2

En la figura 18, se visualiza el cronograma, para la realización de las 7 actividades del objetivo 2, tiene como fecha de inicio el 23/03/2020 finalizando el 13/05/2020, este lapso de tiempo consta de 32 días en la que los colaboradores involucrados en el tema de estudio contribuirán en el desarrollo de las actividades para el adecuado control del efectivo para así salvaguardar los recursos de la compañía.

Indicadores:

Indicador 1: Liquidez absoluta	
$Liquidez\ absoluta = \frac{Disponible}{Pasivo\ corriente}$	
$Liquidez\ absoluta = \frac{14,027,862}{93,191,330} = 0.15$	
g (tasa de crecimiento) =	15%

Año	Indicador 1: Liquidez absoluta
2016	0.32
2017	0.34
2018	0.15
2019	0.18
2020	0.24
2021	0.33
2022	0.47
2023	0.68
2024	0.93
2025	1.52
2026	1.60
2027	1.84

Cuadro 5. Indicador de liquidez absoluta

En el cuadro 5, se detalla al indicador número 1, en la cual se realizó el cálculo del ratio de liquidez absoluta en los tres últimos años, cabe mencionar que en el año 2016 se contó con S/0.32, siendo para el año 2017 de S/.0.34, mientras en el año 2018 hubo una disminución de S/. 0.18, afectando la disponibilidad del dinero de la compañía de telecomunicaciones. Para ello, se realizó una proyección a partir del periodo 2020 al 2024, por lo cual se

planteó una tasa de crecimiento de 15% del efectivo, es en el año 2022 que se obtiene S/. 0.47, se visualiza una aproximación del índice ideal de S/.0.50, para lograr el crecimiento del efectivo es necesario que las cuentas por cobrar en menor tiempo deben de convertirse en activo líquido.

Indicador 2: Cuentas por pagar en días	
$\text{Cuentas por pagar en días} = \frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar}}$	
$\text{Cuentas por pagar en días} = \frac{129,687,008}{67,844,728} = 2$	
$\text{Cuet. por pagar en días} = \frac{360}{2} = 188$	
g (tasa de disminución) =	-15%

Año	Indicador 2: Cuentas por pagar en días
2016	229
2017	130
2018	188
2019	160
2020	136
2021	115
2022	98
2023	83
2024	71
2025	60
2026	51
2027	44

Cuadro 6. Indicador cuentas por pagar

En el cuadro 6, se puede visualizar el comportamiento de los tres últimos años de la rotación de pagos de las cuentas por pagar en días es notorio que la compañía no realizados pagos oportunos a los proveedores, por ello se planteó una tasa de disminución del 15%,se estima que en el año 2027 el día promedio de pago proveedores en 44 días, por ello es indispensable que las cuentas por cobrar sean recuperadas en menor tiempo.

Tabla 13

Estado de situación financiera proyectado objetivo 2

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADOS					
	2020	2021	2022	2023	2024
	S/	S/	S/	S/	S/
ACTIVO					
Activo Corriente					
Efectivo y Equivalente de Efectivo	18,551,847.51	21,334,624.63	24,534,818.33	28,215,041.08	32,447,297.24
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	35,055,188.19	35,055,188.19	35,055,188.19	35,055,188.19	35,055,188.19
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	72,593,813.08	72,593,813.08	72,593,813.08	72,593,813.08	72,593,813.08
Otras Cuentas por Cobrar	23,074,233.67	23,074,233.67	23,074,233.67	23,074,233.67	23,074,233.67
Gastos Pagados por Adelantado	882,401.91	882,401.91	882,401.91	882,401.91	882,401.91
Total Activo Corriente	150,157,484	152,940,261	156,140,455	159,820,678	164,052,934
Activo No Corriente					
Acciones en vinculadas	0	0	0	0	0
Otras cuentas por cobrar a LP	0	0	0	0	0
Inmuebles Maquinarias y Equipo	442,015,288	442,015,288	442,015,288	442,015,288	442,015,288
Depreciación acumulada IME	-288,213,508	-288,213,508	-288,213,508	-288,213,508	-288,213,508
Intangible	18,100,926	18,100,926	18,100,926	18,100,926	18,100,926
Amortización acumulada Intangible	-11,769,497	-11,769,497	-11,769,497	-11,769,497	-11,769,497
Activo por Impuesto a la Renta Diferido					
Total Activo No Corriente	160,133,208	160,133,208	160,133,208	160,133,208	160,133,208
TOTAL ACTIVO	310,290,692	313,073,469	316,273,663	319,953,886	324,186,142
PASIVO					
Pasivo Corriente					
Cuentas por Pagar Comerciales	17,006,259.90	13,717,320.50	11,963,079.67	10,089,506.88	8,820,297.44
Cuentas por Pagar a Vinculadas	32,011,556.02	27,947,823.03	23,452,292.33	20,013,559.32	16,767,308.83
Otras Cuentas por Pagar	20,083,788.46	17,480,272.18	13,273,507.47	9,095,956.22	7,181,094.96
Parte corriente de ingresos diferidos	7,934,306.90	5,356,937.41	3,396,699.06	2,065,799.28	2,182,780.92
Total Pasivo Corriente	77,035,911	64,502,353	52,085,579	41,264,822	34,951,482
Pasivo No Corriente					
Ingresos Diferidos	15,690,251	18,690,251	19,690,251	19,690,251	14,690,251
Otros Pasivos a LP	27,486,096	28,486,096	29,486,096	25,486,096	24,486,096
Total Pasivo No Corriente	43,176,347	47,176,347	49,176,347	45,176,347	39,176,347
PATRIMONIO					
Capital	79,754,693	79,754,693	79,754,693	79,754,693	79,754,693
Capital Adicional	1,121,908	1,121,908	1,121,908	1,121,908	1,121,908
Reserva Legal	12,594,050	12,594,050	12,594,050	12,594,050	12,594,050
Resultados Acumulados	81,676,160	81,676,160	81,676,160	81,676,160	81,676,160
Resultado del Ejercicio	5,728,011	5,728,011	5,728,011	5,728,011	5,728,011
Total Patrimonio	180,874,822	180,874,822	180,874,822	180,874,822	180,874,822
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	301,087,080	292,553,522	282,136,747	267,315,990	255,002,651

En la tabla 13, se visualiza el estado de situación financiera proyectada de los periodos 2020 al 2024 y en el cuadro 7 se muestra la respectiva proyección consistió en incrementar la cantidad de efectivo que se mantenía en esta cuenta en el año 2019, para ello se fijó una tasa de crecimiento del 15%, ya que en los periodos 2016 al 2018, se evidencio que la compañía poseía un mínimo porcentaje de efectivo que fue corroborado a través del cálculo del ratio de liquidez absoluta, para la estimación de incremento de la determinada cuenta se tiene que agilizar el cobro de las cuentas pendientes y convertirlas en liquidas, asimismo se tiene que ajustar los gastos que actualmente se dan por los servicios de una firma auditora y en la contratación de un personal para la regularización y corrección de las detracciones.

$$Liquidez\ absoluta = \frac{Caja\ y\ bancos}{Pasivo\ corriente}$$

Años	Datos	S/.
2020	$\frac{S/ 18,551,848}{S/ 77,035,911}$	0.24
2021	$\frac{S/ 21,334,625}{S/ 64,502,353}$	0.33
2022	$\frac{S/ 24,534,818}{S/ 52,085,579}$	0.47
2023	$\frac{S/ 28,215,041}{S/ 41,246,822}$	0.68
2024	$\frac{S/ 32,447,297}{S/ 34,951,482}$	0.93

Cuadro 7. Proyección de la liquidez absoluta del 2020 al 2024

Asimismo, en el cuadro 8 para la proyección de los estados financieros se empleó el indicador cuentas por pagar, calculando el ratio de gestión en pagos por días, para la determinada proyección se aplicó una tasa de disminución de 15%, ya que en los últimos tres periodos el desembolso fue de 229 días para el 2016, 130 días en el 2017 y 188 días para el 2018 respectivamente. De tal manera, la proyección se realizó a partir del año 2020 al 2024, en relación a la disposición del efectivo en referencia del primer indicador, se estima que en el año 2024 se cumpla los créditos y desembolsos en 71 días.

$$Cuentas\ por\ pagar = \frac{Compras}{Cuentas\ por\ pagar}$$

Años	Datos	Veces	S/.
2020	$\frac{S/ 129,897,212}{S/ 49,017,816}$	3	136
2021	$\frac{S/ 130,411,901}{S/ 41,665,144}$	3	115
2022	$\frac{S/ 129,974,415}{S/ 35,415,372}$	4	98
2023	$\frac{S/ 130,647,306}{S/ 30,103,066}$	4	83
2024	$\frac{S/ 129,729,162}{S/ 25,587,606}$	5	71

Cuadro 8. Proyección de las cuentas por pagar del 2020 al 2024

Flujograma para el control de la caja chica

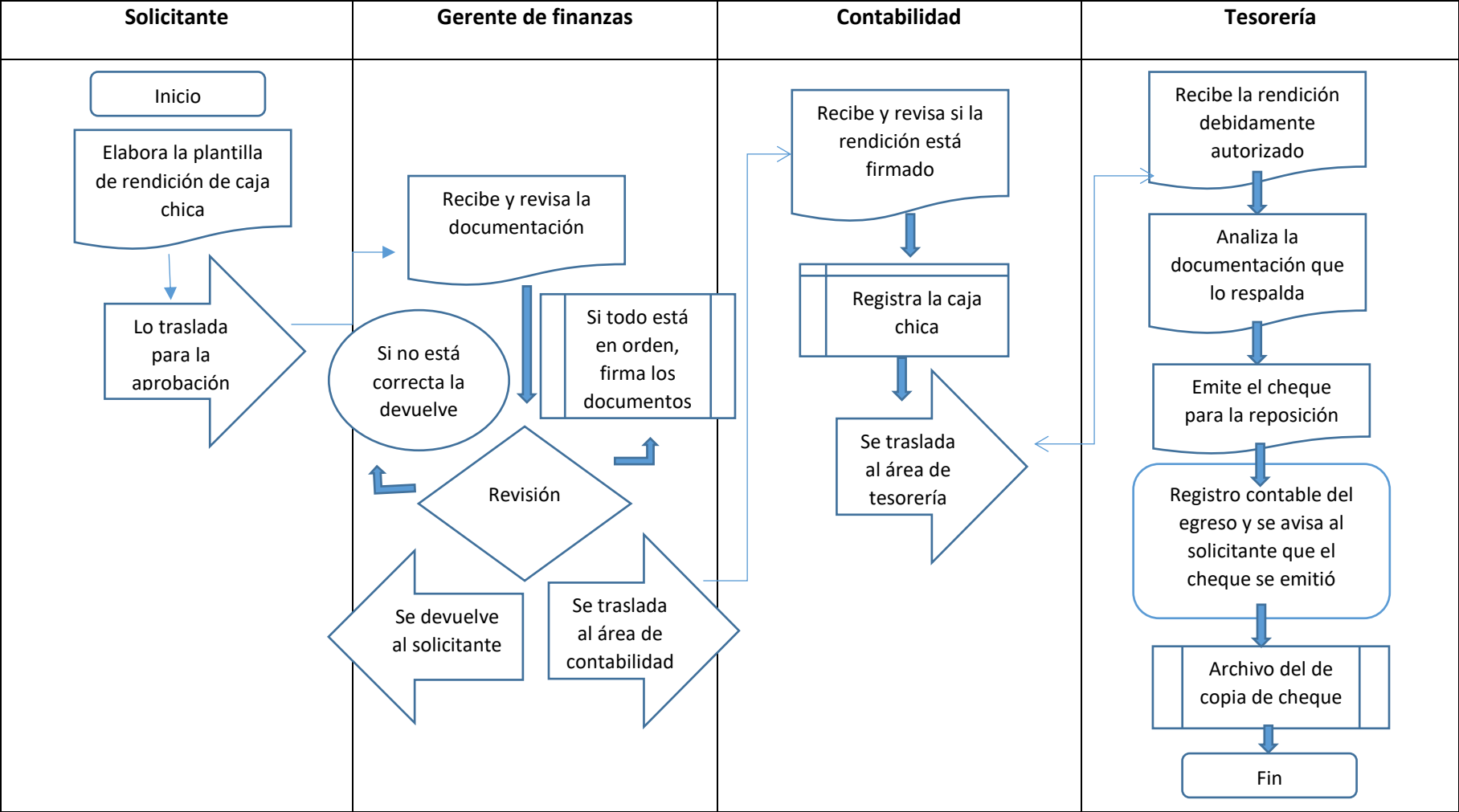


Figura 19. Flujograma para el control de la caja chica

se maneja, con el propósito de salvaguardar el efectivo, para ello será necesario explicar la plantilla a los colaboradores.

Plantilla de Flujo de caja

Flujo de caja												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Saldo inicial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ingresos												
Ventas al contado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cobros de ventas al crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de ingresos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Egresos												
Compras de mercadería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago a proveedores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago de planilla	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ESSALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago de impuestos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago servicios publicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago de arrendamientos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago honorarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago de intereses	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total egresos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Flujo de caja Económico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamo												
Amortizacion de préstamo												
Total de financiamiento												
Flujo de caja Financiero	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Figura 21. Plantilla de flujo de caja mensual

En la figura 21, se contempla la plantilla de flujo de caja que se elaboró de acorde a las operaciones que realiza la compañía, por ende es necesario que se realice cada mes el flujo de caja, con el objetivo de medir la capacidad de la compañía para poder producir efectivo y poder controlar los créditos producto de las ventas, asimismo en la Nic 7 se detalla la importancia de la elaboración de flujos de efectivo en cada empresa con la finalidad de poder mediar los ingresos y egresos de un periodo, además poder anticiparse a situaciones de déficit.

Objetivo 3: Reducir las cuentas por cobrar

Para el desarrollo del objetivo 3, se consideró 10 actividades claves que ayudara en la reducción de las cuentas pendientes de cobro, con respecto de la duración del total de las actividades programadas consta de 50 días, como se visualiza en el siguiente cuadro:

Plan de actividades

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Inicio	14/05/2020	1	15/05/2020	Obtener el permiso	Gerente de finanzas
2	Evaluación al área de créditos y cobranza	18/05/2020	10	01/06/2020	Identificar las debilidades de la gestión de cobranza	Contador y Asistente contable
3	Revisar las políticas de cobranza	02/06/2020	4	08/06/2020	Realizar ajustes de los días promedio de cobranza	Contador y Asistente contable
4	Evaluar los movimientos de las cuentas por cobrar	09/06/2020	5	16/06/2020	Aplicación de los ratios de gestión para determinar si la rotación de cobranzas es correcta o no.	Contador
5	Elaboración de un procedimiento de crédito y cobranza	17/06/2020	10	01/07/2020	Mejoras en las políticas para el otorgamiento de crédito	Contador
6	Capacitar al personal del área de crédito y cobranza	02/07/2020	3	07/07/2020	Orientar al personal sobre los procedimiento para otorgar un crédito y como gestionar las cobranzas	Contador y Créditos y cobranzas
7	Clasificar a los clientes de acuerdo a su capacidad de pago	08/07/2020	2	10/07/2020	Tener una base de datos de los clientes según su capacidad de pago	Créditos y cobranzas
8	Convocar a reunión al área de créditos y cobranzas con otros áreas	13/07/2020	2	15/07/2020	Involucrar al área de contabilidad, de ventas y finanzas para que trabajen en conjunto e interactúen.	Contador, Jefatura de Ventas y Creditos y cobranzas
9	Control de las cuentas pendientes	16/07/2020	10	31/07/2020	Actualización, seguimiento de los créditos y cuentas pendientes	Créditos y cobranzas
10	Revisión y análisis del plan	03/08/2020	3	06/08/2020	Aprobación del plan	Gerente de finanzas

Cuadro 9. Plan de actividades de la reducción de las cuentas por cobrar

Presupuesto general

Respecto al objetivo 3, los costos de las 10 actividades ascienden a S/. 3144.33, que son considerados como egresos para la compañía de telecomunicaciones, por otro lado, los colaboradores involucrados en la problemática en estudio apoyaron 50 días, en el desarrollo de las actividades en relación del objetivo 3, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Nro	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Inicio	0.00	3.50	-3.50
2	Evaluación al área de créditos y cobranza	0.00	750.00	-750.00
3	Revisar las políticas de cobranza	0.00	300.00	-300.00
4	Evaluar los movimientos de las cuentas por cobrar	0.00	291.67	-291.67
5	Elaboración de un procedimiento de crédito y cobranza	0.00	583.33	-583.33
6	Capacitar al personal del área de crédito y cobranza	0.00	287.50	-287.50
7	Clasificar a los clientes de acuerdo a su capacidad de pago	0.00	125.00	-125.00
8	Convocar a reunión al área de créditos y cobranzas con otros áreas	0.00	200.83	-200.83
9	Control de las cuentas pendientes	0.00	312.50	-312.50
10	Revisión y análisis del plan	0.00	290.00	-290.00
		S/ -	S/ 3,144.33	-S/ 3,144.33

Cuadro 10. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 3

Cronograma de actividades

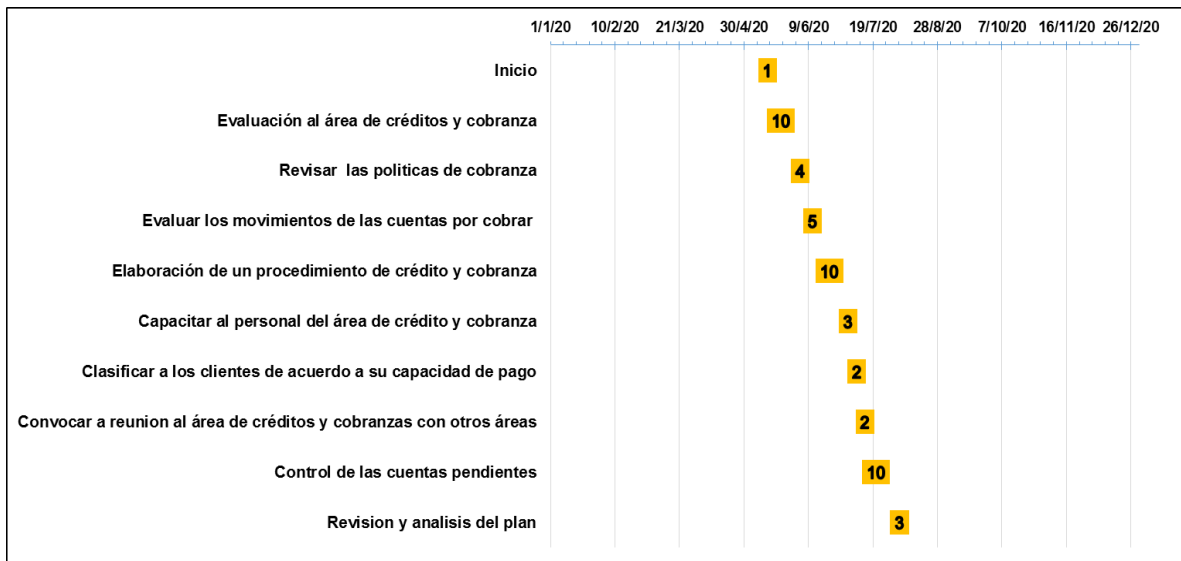


Figura 22. Cronograma de actividades del objetivo 3

En la figura 22, se visualiza el cronograma de actividades para el objetivo 3, para el desarrollo de las 10 actividades se tiene como fecha de inicio el 14/05/2020 finalizando el 06/08/2020, con un lapso de tiempo de 50 días en la que los colaboradores involucrados en el tema de estudio contribuirán en el desarrollo de cada actividad propuesta.

Indicadores

Indicador 1: Cuentas por cobrar en veces	
$Cuentas\ por\ cobrar\ veces = \frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$	
$Cuentas\ por\ cobrar\ veces = \frac{187,474,074.77}{107,649,001.27}$	
$Cuentas\ por\ cobrar\ veces = 1.74$	
g (tasa de Crecimiento) =	20%

Indicador 1:	
Año	Cuentas por cobrar en veces
2016	2
2017	2
2018	2
2019	2
2020	3
2021	3
2022	4
2023	4
2024	5
2025	6
2026	7
2027	9

Cuadro 11. Indicador cuentas por cobrar en veces

En el cuadro 11, se visualiza el comportamiento del indicador número 1, que determina las cuentas por cobrar en veces, asimismo la rotación de la cuenta en un periodo, cabe recalcar que en los últimos tres años del 2016 al 2018 solo se obtuvo 2 veces en cuanto a la rotación de la cuenta, lo cual afecta en la posibilidad de disponer del dinero de manera inmediata. Por ello, se planteó una proyección que consiste en un crecimiento del 20%, con el propósito de acrecentar el número de rotación de las cuentas por cobrar a partir del año 2020 al 2024. Para poder conseguir aumentar la rotación de las cuentas por cobrar fue necesario diseñar un manual de procedimiento de crédito y cobranza para garantizar la efectividad del cobro y crédito.

Indicador 2: Cuentas por cobrar en días	
$Cuentas\ por\ cobrar\ días = \frac{360}{Cuentas\ por\ cobrar}$	
$Cuentas\ por\ cobrar\ días = \frac{360}{1.74}$	
$Cuentas\ por\ cobrar\ veces = 207$	
g (tasa de Disminución) =	-20%

Indicador 2: Cuentas por cobrar en días	
Año	
2016	199
2017	172
2018	207
2019	165
2020	132
2021	106
2022	85
2023	68
2024	54
2025	43
2026	35
2027	28

Cuadro 12. Indicador de cuentas por cobrar en días

En el cuadro 12, se denota el comportamiento del indicador número 2, en la que se empleó el ratio de las cuentas por cobrar en días, para ello se utilizó el número de veces de rotación de la cuenta para obtener el promedio de cobro en días, con respecto a los resultados en los últimos tres años se evidencio que los días de cobro ha incrementado en consideración, por lo cual se realizó una proyección que consistía en la reducción de las cuentas por cobrar en 20%, que se aplicada a partir del año 2020 al 2024 según la programación de la proyección.

En la tabla 14, se visualiza el estado de situación financiera proyectada de los periodos 2020 al 2024, la respectiva proyección consistió en incrementar la rotación de las cuentas por cobrar con la finalidad que la liquidez de la compañía de telecomunicaciones mejore en cada año proyectado.

Tabla 14

Estado de situación financiera proyectado objetivo 3

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO					
	2020	2021	2022	2023	2024
	S/	S/	S/	S/	S/
ACTIVO					
Activo Corriente					
Efectivo y Equivalente de Efectivo	18,551,847.51	21,334,624.63	24,534,818.33	28,215,041.08	32,447,297.24
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	22,435,320.44	17,948,256.36	14,358,605.08	11,486,884.07	9,189,507.25
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	46,460,040.37	37,168,032.30	29,734,425.84	23,787,540.67	19,030,032.54
Otras Cuentas por Cobrar	23,074,233.67	23,074,233.67	23,074,233.67	23,074,233.67	23,074,233.67
Gastos Pagados por Adelantado	882,401.91	882,401.91	882,401.91	882,401.91	882,401.91
Total Activo Corriente	111,403,844	100,407,549	92,584,485	87,446,101	84,623,473
Activo No Corriente					
Acciones en vinculadas	0	0	0	0	0
Otras cuentas por cobrar a LP	0	0	0	0	0
Inmuebles Maquinarias y Equipo	442,015,288	442,015,288	442,015,288	442,015,288	442,015,288
Depreciación acumulada IME	-288,213,508	-288,213,508	-288,213,508	-288,213,508	-288,213,508
Intangible	18,100,926	18,100,926	18,100,926	18,100,926	18,100,926
Amortización acumulada Intangible	-11,769,497	-11,769,497	-11,769,497	-11,769,497	-11,769,497
Activo por Impuesto a la Renta Diferido					
Total Activo No Corriente	160,133,208	160,133,208	160,133,208	160,133,208	160,133,208
TOTAL ACTIVO	271,537,052	260,540,757	252,717,693	247,579,309	244,756,681
PASIVO					
Pasivo Corriente					
Cuentas por Pagar Comerciales	17,006,259.90	13,717,320.50	11,963,079.67	10,089,506.88	8,820,297.44
Cuentas por Pagar a Vinculadas	32,011,556.02	27,947,823.03	23,452,292.33	20,013,559.32	16,767,308.83
Otras Cuentas por Pagar	20,083,788.46	17,480,272.18	13,273,507.47	9,095,956.22	7,181,094.96
Parte corriente de ingresos diferidos	7,934,306.90	5,356,937.41	3,396,699.06	2,065,799.28	2,182,780.92
Total Pasivo Corriente	77,035,911	64,502,353	52,085,579	41,264,822	34,951,482
Pasivo No Corriente					
Ingresos Diferidos	15,690,251	18,690,251	19,690,251	19,690,251	14,690,251
Otros Pasivos a LP	27,486,096	28,486,096	29,486,096	25,486,096	24,486,096
Total Pasivo No Corriente	43,176,347	47,176,347	49,176,347	45,176,347	39,176,347
PATRIMONIO					
Capital	50,204,665	47,741,928	50,335,639	60,018,012	69,508,723
Capital Adicional	1,121,908	1,121,908	1,121,908	1,121,908	1,121,908
Reserva Legal	12,594,050	12,594,050	12,594,050	12,594,050	12,594,050
Resultados Acumulados	81,676,160	81,676,160	81,676,160	81,676,160	81,676,160
Resultado del Ejercicio	5,728,011	5,728,011	5,728,011	5,728,011	5,728,011
Total Patrimonio	151,324,794	148,862,057	151,455,768	161,138,141	170,628,852
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	271,537,052	260,540,757	252,717,693	247,579,309	244,756,681

En el cuadro 13 se muestra la que proyección consistió en incrementar la rotación de las cuentas por cobrar, es por ello que se planteó una tasa de crecimiento del 20%, ya que en los periodos 2016 al 2018 la rotación de días de cobro se ha mantenido en 2 veces al año, con el fin de acrecentar el número de rotación de las cuentas por cobrar a partir del año 2020 al 2024. Para poder conseguir aumentar la rotación de las cuentas por cobrar fue necesario diseñar un manual de procedimiento de crédito y cobranza para garantizar la efectividad del cobro y el crédito, a través de los estados financieros se evidencio que en el año 2024 se incrementó la rotación de las cuentas por cobrar a 5 veces al año, cumpliendo lo proyectado en el estado de situación financiera.

$$Cuentas\ por\ cobrar = \frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$$

Años	Datos	Veces
2020	$\frac{S/ 187,474,075}{S/ 86,119,201}$	2
2021	$\frac{S/ 187,474,075}{S/ 68,895,360}$	3
2022	$\frac{S/ 187,474,075}{S/ 55,116,288}$	3
2023	$\frac{S/ 187,474,075}{S/ 44,093,030}$	4
2024	$\frac{S/ 187,474,075}{S/ 35,274,424}$	5

Cuadro 13. Proyección de las cuentas por cobrar en veces del 2020 al 2024

Del mismo modo, en el cuadro 14 para la proyección de los estados financieros se empleó el indicador cuentas por cobrar en días, calculando el ratio de gestión cuentas por cobrar en días, para la determinada proyección se aplicó una tasa de disminución de 20%, ya que en los últimos tres periodos de cobro fue de 199 días para el 2016, 172 días en el 2017 y 207 días para el 2018 respectivamente, es evidente que la compañía otorga gran cantidad de sus ventas a crédito. De tal manera, la proyección se realizó a partir del año 2020 al 2024, se estima que para el año 2024, se logre cobrar en 53 días, lo cual se refleja una eficiente e incremento de la liquidez en un futuro.

$$\text{Cuentas por cobrar} = \frac{360}{\text{Veces}}$$

Años	Datos	Días
2020	$\frac{360}{2}$	165
2021	$\frac{360}{3}$	132
2022	$\frac{360}{3}$	106
2023	$\frac{360}{4}$	85
2024	$\frac{360}{5}$	68

Cuadro 14. Proyección de las cuentas por cobrar en días del 2020 al 2024

Elaboración de Manual de procedimiento de crédito y cobro

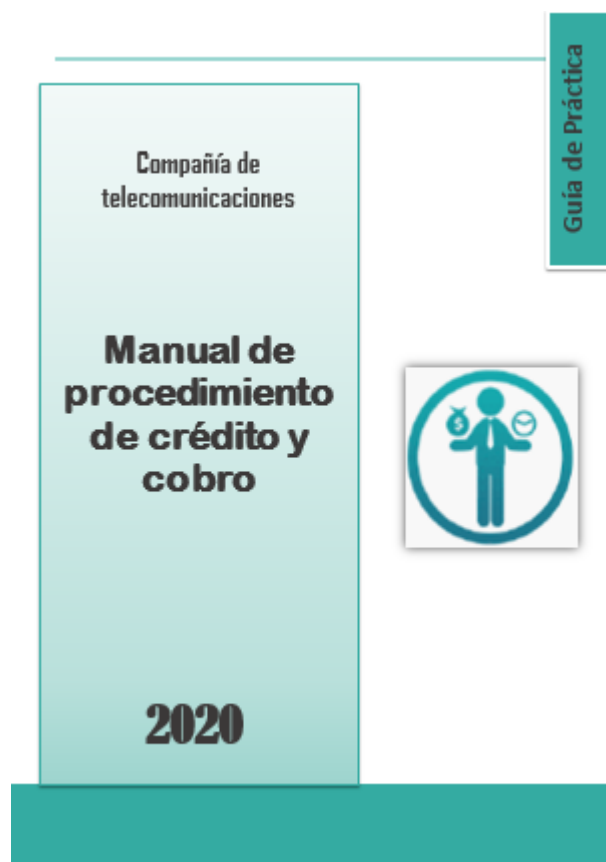


Figura 23. Manual de procedimiento de crédito y cobro

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La presente tesis tiene por título “Estrategias para mejorar del tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020”, para ello se planteó tres objetivos que parten de la propuesta desarrollada que posibilita dar solución a la problemática.

Mediante los resultados alcanzados por medio del análisis documental se evidencio que en la liquidez general hubo una disminución ya que en el año 2017 se obtuvo 1.98 y en el año 2018 se obtuvo 1.56, en la cual se visualizó una disminución de 0.42 centavos, en síntesis, la compañía está aminorando su capacidad de pago en el transcurso de los años, con respecto a la prueba acida la compañía en el 2017 por cada sol de deuda tiene S/. 1.98, en el 2018 tiene de S/. 1.55, por cada sol de deuda, se mostró se está disminuyendo el volumen de pago de la compañía, en relación al cálculo de la liquidez absoluta la compañía no pudo obtener el índice acorde al mercado de 0.5, porque en el año 2017 se alcanzó 0.34 centavos y en el año 2018 de 0.15 centavos, se refleja una disminución de 0.19 centavos para el año 2018, por lo cual no es favorable para la compañía, porque no posee dinero en efectivo para responder el total de sus compromisos con terceros.

El determinado análisis posibilita comprender el comportamiento del ratio de liquidez de cómo ha evolucionado en los dos últimos años, para así brindar un panorama respecto a la posición económica y financiera de la compañía en estudio.

Respecto a la investigación desarrollada en el Perú en la Empresa N&P INDUTEX S.A.C, coincide con la investigación en estudio, porque se determinó que la detracción también tiene efectos en la liquidez en las empresas y por esta razón se requiere solicitar financiamiento para poder hacer frente a sus responsabilidades, asimismo se

evidencio que existe un inapropiado control en el manejo de los documentos que están afectos al sistema (Huanca, 2017).

Concuerta con Caicedo(2018) porque en la tesis desarrollada en la empresa Cavi industrial S.A.C. constató que la detracción también influye en la liquidez, por esa razón la empresa solicita financiamiento para abonar sus responsabilidades con terceros, por último, se evidencio que se tiene limitaciones para poder acceder a préstamos bancarios y también que existe dificultades en la aplicación del sistema detracción y la ausencia de control de las detracciones depositadas.

Coincide con la tesis desarrollada en la empresa Zumo, porque se evidencio que no se tiene un control adecuado de los depósitos de los clientes y el abono realizado a proveedores, producto de las detracciones, además no se realiza conciliaciones bancarias con los registros contables, la ausencia de control en los procedimientos no dan fe si efectivamente se realizaron correctamente el abono a proveedores y también no se corrobora los depósitos efectuados por parte de los clientes a la cuenta del banco de la Nación. (Varamendi, 2017)

Mientras que el articulo desarrollado en Ecuador se refuta porque se evidencio que las organizaciones de las EPS no cuentan con un manual para el desarrollo de sus procesos. Por otra parte, también están obligados en cumplir con sus responsabilidades tributarias y al no realizarlas están expuestas a contraer multas e interés, lo cual tendrá efectos negativos en la liquidez y rentabilidad (Arroba, Tenesaca, Arroba & Villalta,2018).

Respecto al aporte del trabajo de investigación es poder servir de guía brindando estrategias que contribuirán para mejorar la liquidez de la compañía de telecomunicaciones, cabe recalcar que la liquidez es un factor fundamental, porque define la situación económica y financiera de una empresa en un determinado periodo de tiempo.

4.2 Conclusiones

Primero: Mediante el desarrollo de la investigación se determinó que es indispensable proponer estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción para incrementar la liquidez de la compañía de telecomunicaciones, por ello se realizara procedimientos para el adecuado tratamiento de los documentos afectos al sistema y el debido control de los pagos de detracciones, de tal manera que la compañía pueda controlar su efectivo y poder cumplir con sus compromisos.

Segundo: La compañía tiene problemas en cuanto al tratamiento del sistema de detracción no se tiene un adecuado control y procedimientos para efectuar la aplicación de la detracción, producto a la inadecuada gestión se contrata aun personal que corrija y regularice el tema de detracciones lo cual conlleva un gasto innecesario, por ende, afectando la liquidez. Para el respectivo estudio, se empleó los ratios de liquidez, sin embargo se escogió una en especial que es ratio de liquidez absoluta, al realizar el estudio se evidencio que la compañía tiene problemas en cuanto a la disposición de dinero en efectivo, al realizar una comparación en los últimos tres años se denoto que el índice ha decaído año tras año, afectando la liquidez inmediata ante cualquier eventualidad de realizar inversiones.

Tercera: Uno de los factores más relevante que inciden en la liquidez de la compañía de es la aplicación de la detracción, debido a que todas las operaciones están afectas al determinado sistema con el porcentaje más alto el de 12% y asimismo el inadecuado tratamiento de las detracciones que ocasiona gastos innecesarios de contratación de personal, el otro factor es las cuentas por cobrar, porque la compañía dispone un gran saldo de la determinada cuenta, asimismo se evidencio que la rotación de la cuentas por cobrar a disminuido considerable en los últimos años, por ende perjudicando la liquidez de la compañía, asimismo disminuyendo su capacidad para responder sus compromisos con terceros.

4.3 Recomendaciones

Primera: A los miembros directivos de la compañía a aplicar las estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción para así incrementar la liquidez de la compañía, se sugiere que cada año se revise y se actualice el plan, debido a las nuevas reformas que opta el gobierno peruano en cuanto a la normativa y la aplicación del sistema de detracción en el sector de servicios.

Segunda: Al contador exponer algunos casos prácticos de infracciones que puede incurrir la compañía por la falta de control en el sistema de detracciones, asimismo se tiene que organizar los documentos afectos al sistema con su respectiva constancia de detracción que evidencia de la aplicación y el uso adecuado del crédito fiscal, al adjuntar la constancia permite agilizar los procedimientos ante alguna fiscalización por parte de la administración tributaria, por otro lado se debe emplear el uso de los ratios de liquidez y de gestión, deben de ser calculados cada mes para examinar la situación económica de la compañía y así tomar adecuadas decisiones.

Tercera: Al gerente financiero que proceda con la liberación de los fondos mantenidos en el Banco de la Nación, cabe mencionar que la compañía es denominada buen contribuyente y asimismo designado como agente de retención por lo cual tiene facilidades para la liberación de los fondos, respecto a las cuentas por cobrar se sugiere que se hagan ajustes con respecto a los días de crédito que actualmente se concede, para ello se tiene que negociar con los clientes, también mejorar en relación a la gestión de cobro y crédito.

V. REFERENCIAS

- Acevedo, A., & Alba, M. (2004). *El proceso de la entrevista* (Cuarta ed.). México: Limusa.
- Aguilar, J. (2017). *Análisis de la perspectiva de los contribuyentes en el régimen fiscal del ISR y IVA periodo 2014-2016*. México: Tesis para obtener el título de licenciado en contaduría. Universidad Autónoma del estado de México.
- Alva, M., García, J., Gutierrez, L., Bernal, J., Morillo, M., Calle, J., . . . Flores, J. (2013). *Manuela de Deduciones, Retenciones y Percepciones* (Primera ed.). Lima: Pacífico.
- Anching, C. (2005). *Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Lima: César Anching Guzmán.
- Araiza, V. (2005). Administración de las Cuentas por Cobrar. *Imef*, 2.
- Arroba, I., Tenesaca, M., Arroba, J., & Villalta, E. (2018). Los beneficios tributarios su incidencia en la liquidez y la rentabilidad de las Asociaciones de Economía Popular y Solidaria. *Revista Ciencia, Técnica y Mainstreaming social*, 115-122. doi: <https://doi.org/10.4995/citecma.2018.9855>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Bertoglio, O. (2004). *Anatomía de la empresa: una teoría general de las organizaciones sociales*. México: Limusa.
- Bodie, Z., & Merton, R. (2003). *Finanzas*. México: Pearson educación.
- Bolaños, L. (2017). Justicia tributaria como principio constitucional en el Estado social de derecho. *Revista de derecho*(48), 54-77. doi: <http://dx.doi.org/10.14482/dere.48.10141>
- Bonome, M. (2009). *La racionalidad en la toma de decisiones*. Madrid: Netbiblo.
- Caicedo, J. (2018). *Efecto del sistema de deducciones del IGV en la liquidez de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa CAVI industrial S.A.C. - Lima 2016*. Lima: Tesis para optar el grado de maestro en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Castañeda, V. (2017). La equidad del sistema tributario y su relación con la moral tributaria. Un estudio para América Latina. *Revista Investigación Económica*, 125-149. doi: <https://doi.org/10.1016/j.inveco.2017.02.002>
- CEPAL. (2018). Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe 2018. *CEPAL*, 29-30.

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: MacGraw-Hill.
- Dalft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning.
- Diario el COMERCIO. (5 de Marzo de 2018). Deducaciones podrían afectar la liquidez empresarial. *Comercio*.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gareth, J. (2008). *Teoría Organizacional Diseño y cambio en las organizaciones* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
- Gáslac, L. (2013). *Aplicación práctica del régimen de deducciones, retenciones y percepciones*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- GESTIÓN. (4 de Marzo de 2018). Deducaciones: Sunat elevó a 12% la tasa del pago adelantado del IGV. *Gestión*.
- Gitman, L., & Chad, Z. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación.
- Gitman, L., & Michael, J. (2005). *Fundamentos de inversiones*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios* (Cuarta ed.). Madrid: Esic.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metología de Investigación* (Sexta ed.). México: MacGraw-Hill.
- Huanca, M. (2017). *Sistema de Deducaciones en la Liquidez de la Empresa N&P INDUTEX S.A.C, Lima, 2017*. Lima: Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Norbert Wiener.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.
- Jiménez, J. (1995). *Teoría de la información: su aplicación a la información financiera*. Madrid: Universidad de castilla-La mancha.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (Sexta ed.). México: Pearson Educación.
- Lahura, E., & Giovana, C. (2018). El efecto de cambios tributarios sobre la actividad económica en Perú: Una aplicación del enfoque narrativo. *Revista Estudios Económicos*, 44-52.

- Lawrence, G., & Chad, Z. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad. Análisis de cuentas* (Primera ed.). Costa Rica: Euned.
- Miní, J. (2018). Cuestionamientos al sistema de detracciones en el Perú, en particular al “ingreso como recaudación”. *Facultad de derecho*(9), 88. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/510/426>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera ed.). México: Patria.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México: Patria.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa* (Cuarta ed.). México: Patria.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad Superior* (Cuarta ed.). México: Patria.
- Munguia, A., & Ocegueda, V. (2006). *Teoría de las Organizaciones*. México: Umbral.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ocampo, J. (2017). La reforma de la tributación corporativa internacional La perspectiva de la ICRICT. *Nueva Sociedad*, 91-96.
- OCDE. (2018). Ingresos estadísticos 2018 . *OCDE*, 8-10. doi:https://doi.org/10.1787/rev_stats-2018-en
- Pachón, E., Acosta, F., & Milazzo, M. (1999). *Economía y Política* (Primera ed.). Bogotá: Norma.
- Pareja, M. (2005). *Temas de empresa*. Madrid: Edinumen.
- Parra, I. (2004). *Los modernos alquimistas: epistemología corporativa y gestión del conocimiento*. Medellín: Universidad EAFIT .
- Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Rodríguez, M., & Acanda, Y. (2009). Análisis Económico Financiero en una Entidad Económica. *Eumed*, 8.
- Rubio, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. Lima: Edición electrónica.
- Sandoval, E., & Díaz, S. (2016). Procesos de toma de decisiones y adaptación al cambio climático. *Ambiente & Sociedad*, XIX(4).
- Shyam, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Solano, U. (2016). *Análisis del impacto del Régimen de Incorporación Fiscal en los pequeños negocios del sector manufacturero de Tultitlán*. México: Tesis para la obtención del título de maestro en ciencias de la administración. Instituto Politécnico Nacional.

- SUNAT. (2019). *SUNAT*. Recuperado el 31 de Agosto de 2019, de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-de-deducciones-del-igv-empresas/como-funcionan-las-deducciones>
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tuesta, E. (2018). La reforma tributaria- laboral y su influencia en la formalización de las micro y pequeñas empresas peruanas. *Revista Sciéndo*, 479-483. doi:<http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2018.053>
- Vallejo, V. (2015). *Manuel del código tributario* (Primera ed.). Lima: Vallejo.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera* (Undécimo ed.). México: Pearson Educación.
- Varamendi, L. (2017). *Sistema de deducciones en la empresa Zumo Gráfica SAC, 2017*. Lima: Para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Norbert Wiener.
- Vásquez, R., & Bongianino, C. (2008). *Principios de teoría contable* (Primera ed.). Buenos Aires: Aplicación tributaria SA.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020.

Problema general	Objetivo general	Justificación	Categoría 1 (Problema): Sistema de detracción	
			Sub categorías	Indicadores
¿Cómo mejorar el tratamiento del sistema de detracciones en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2017-2018?	Diseñar estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2017-2018	Por otro lado, está la justificación práctica de la investigación que se basó en el estudio de los estados financieros de la compañía, asimismo en la evaluación del adecuado manejo y uso del sistema, para así prevenir que los colaboradores del área de contabilidad comentan alguna falta respecto al tratamiento de la detracción. Para finalizar la justificación metodología, se utilizó el estudio de sintagma holístico porque se estudió a la empresa de telecomunicaciones y sus elementos que la conforman para analizarlo de manera global, asimismo entender los procedimientos que se involucran en el tratamiento de la detracción, con este método se busca plantear una propuesta	Bienes y servicios	1. Porcentaje aplicado
				2. Depósito de la detracción
				3. Utilización de los fondos
				4. Liberación de fondos
Problemas específicos	Objetivos específicos		Categoría 2: Liquidez	
¿Cómo las estrategias planteadas influirán en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2017-2018?	Proponer estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2017-2018		Ratios financieros	1. Ratio de liquidez
				2. Prueba acida
¿Cuál es la situación de la compañía de telecomunicaciones, Lima 2017-2018?	Diagnosticar la situación de la compañía de telecomunicaciones, Lima 2017-2018			3. Liquidez absoluta
				4. Capital de trabajo
¿Qué factores tiene mayor incidencia en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2017-2018?	Explicar que factores tienen mayor incidencia en la liquidez de la compañía de telecomunicaciones, Lima 2017-2018.		Cuentas por cobrar	5. Política de crédito y cobranza
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo		Población: Son 60 colaboradores Muestra: 3 colaboradores Unidad informante: 4	Técnicas: Entrevista y Análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y Guía de análisis documental	Procedimiento: Análisis de datos: AtlasTi

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Matriz de selección de solución

Dignificación	Priorización de problemar	Cuantificación del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					Puntaje Total	Categoría solución	Problemar	Objetivo de la propuesta					
				Tiempo	Costo	Impacto económica	Impacto tecnológica	Impacto social									
				0.10	0.40	0.20	0.10	0.20									
CLIENTE BAJO 1.-Aumento de las cuentas por cobrar 2.-Disminución del efectivo equivalente de efectivo 3.-Reducción de la capacidad de pago 4.-Elevado y prolongado día de cobro 5.-Incremento de las cuentas por cobrar 6.-Elevado tasa de detracción que se aplica a la venta	A.-Problemar en el tratamiento de las detracciones	A.Reducción de la liquidez	1 S1 Plan para mejorar la liquidez	4	2	4	1	1	1.00 ✓	2.300	S4 Estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez	A.-Problemar en el tratamiento de las detracciones	1.-Mejorar el tratamiento de las documentar				
			2 S2 Implementación de un sistema de políticas de cobranza	2	2	4	1	2						2.300	2.700	B.-Disminución del efectivo equivalente de efectivo	2.-Establecer procedimientos para el control del efectivo
			3 S3 Plantear estrategias para incrementar la liquidez	3	2	4	1	1						2.200			
			4 S4 Estrategias para mejorar el tratamiento	3	3	3	2	2						2.700			
CLIENTE BAJO 1.-Recuperación lenta del efectivo 2.-No abarcan flujo de caja 3.-Problemar en el tratamiento de detracciones 4.-Políticas de crédito apretadas 5.-Menor capacidad para cubrir las obligaciones con terceros 6.-Disminución del efectivo equivalente de efectivo	B.-Disminución del efectivo equivalente de efectivo C.-Incremento de las cuentas por cobrar																

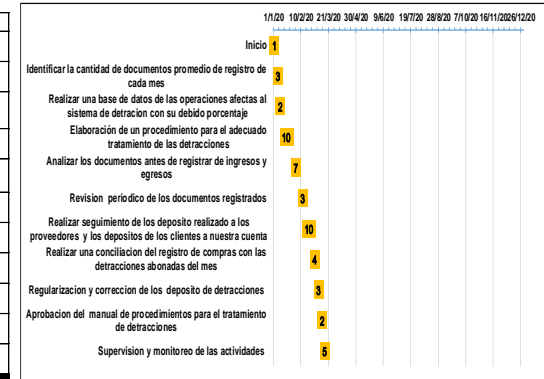
Matriz de la propuesta

Objetivo 1. Mejorar el tratamiento de los documentos

Problema 1:	Problemas en el tratamiento de las detracciones	Objetivo:	Mejorar el tratamiento de los documentos	Alternativa de solución:	Mejorar en la aplicación del Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 940 referente al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central
--------------------	--	------------------	---	---------------------------------	---

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida			
1	Inicio	02/01/2020	1	03/01/2020	Obtener el permiso de parte de gerencia	Gerente de finanzas	0.00	3.50	-3.50			
2	Identificar la cantidad de documentos promedio de registro de cada mes	06/01/2020	3	09/01/2020	Tener identificado el número de operaciones del mes	Asistente contable	0.00	25.00	-25.00			
3	Realizar una base de datos de las operaciones afectas al sistema de detraccion con su debido porcentaje	10/01/2020	2	14/01/2020	Detalle de las operaciones afectas al sistema	Contador	0.00	91.67	-91.67			
4	Elaboracion de un procedimiento para el adecuado tratamiento de las detracciones	15/01/2020	10	29/01/2020	Establecer mejoras en la gestion de las detracciones	Contador y Asistente contable	0.00	855.00	-855.00			
5	Analizar los documentos antes de registrar de ingresos y egresos	30/01/2020	7	10/02/2020	Adecuado registro de los documentos	Asistente contable	0.00	58.33	-58.33			
6	Revisión periodico de los documentos registrados	11/02/2020	3	14/02/2020	Tener control de los documentos registrados	Contador y Asistente contable	0.00	225.00	-225.00			
7	Ento de los deposito realizado a los proveedores y los depositos de los clientes	17/02/2020	10	27/02/2020	Identificar las inconsistencias en el pago de las detracciones	Contador	0.00	583.33	-583.33			
8	Realizar una conciliación del registro de compras con las detracciones abonadas del	28/02/2020	4	04/03/2020	Uso del GIV de manera correcta	Asistente contable	0.00	66.67	-66.67			
9	Regularización y corrección de los deposito de detracciones	05/03/2020	3	10/03/2020	Presentar la solicitud por cada contancia de deposito erroneo	Asistente contable	0.00	200.00	-200.00			
10	Aprobación del manual de procedimientos para el tratamiento de detracciones	11/03/2020	2	12/03/2020	Revisión y análisis del plan propuesto	Gerente de finanzas	0.00	116.67	-116.67			
11	Supervisión y monitoreo de las actividades	13/03/2020	5	20/03/2020	Evaluación de los procesos para el adecuado tratamiento d e las detracciones	Contador	0.00	291.67	-291.67			
							S/	-	S/	2,516.83	-S/	2,516.83



Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación
1	Inicio	
2	Identificar la cantidad de documentos promedio de registro de cada mes	
3	Realizar una base de datos de las operaciones afectas al sistema de detraccion con su debido porcentaje	
4	Elaboracion de un procedimiento para el adecuado tratamiento de las detracciones	
5	Analizar los documentos antes de registrar de ingresos y egresos	
6	Revisión periodico de los documentos registrados	
7	Ento de los deposito realizado a los proveedores y los depositos de los clientes	
8	Realizar una conciliación del registro de compras con las detracciones abonadas del	
9	Regularización y corrección de los deposito de detracciones	
10	Aprobación del manual de procedimientos para el tratamiento de detracciones	
11	Supervisión y monitoreo de las actividades	
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

Productos:

Producto 1:
Creación de base de datos de opraciones afectas al sistema de detracción
Producto 2:
Flujograma de documentos de ingreso y egresos

Creación de una base datos de las operaciones afectas al sistema de detracción con su debido porcentaje

Base de datos de operaciones afectas al Sistema de Detracción

N° Proveedor	Razón Social Proveedor	Tasa	Código	Descripción según el Comprobante de Pago
20470145901	NEXSYS DEL PERU S.A.C.	12%	37	Sistema e instalación
20513696885	AMPRIMO Y FLURY ABOGADOS SOCIEDAD C	12%	22	Honorarios profesionales por consultoría contractual
20603728107	JQN VENTURES SAC	12%	22	Asesoría regulatoria
20550414661	ASESORES EN TECNOLOGIA DE COMUNICAC	10%	26	Traslado de personas
20536624636	ATC SITIOS DEL PERU SRL	10%	19	Renta de piso
20305416933	INMOBILIARIA LUZ DEL SUR S.A.	10%	19	Renta por arrendamiento de estacionamiento en el edificio Torre Siglo XXI
20100077044	HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S A	4%	27	Traslado y custodia cintas magnéticas
20511480702	RYM FUMYSER SRL	4%	27	Servicio de recolección y transporte
20100227461	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C	4%	27	Servicio transporte de mercadería

Regularización y corrección de los depósito de detracción

CARGO
SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE CONSTANCIA O DEPÓSITO - CUENTA DE DE DETRACCIONES

Presentar una Solicitud por cada Constancia de Depósito

FUJRO I : INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

NÚMERO RUC: 20252575437 APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL: CenturyLink Perú S.A. ROL DE SOLICITANTE (MARCA "X" SI APLICABLE): APLICANTE PROVEEDOR

FUJRO II : DATOS ORIGINALES DE LA CONSTANCIA DE DEPÓSITO A MODIFICAR

NÚMERO DE LA CONSTANCIA: 99385779 FECHA DE LA CONSTANCIA: 18/06/2019 MONTO: 86.00 NÚMERO DE CUENTA DE DETRACCIÓN: 66003590

NÚMERO RUC DEL BENEFICIARIO O PROVEEDOR (Tráiler de la Cuenta de Detracciones): 20518220218 APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL DEL BENEFICIARIO O PROVEEDOR (Tráiler de la Cuenta de Detracciones): Proacción Empresarial S.A.C

FUJRO III : TIPO DE ERROR E INFORMACIÓN A MODIFICAR (MARCAR CON "X")

TIPO DE ERROR	MARCA	DEBE DECIR	DEBE DECIR
1 Error en tipo de bien o servicio (ver Tabla N° 1)	<input checked="" type="checkbox"/>	037	026
2 Error en tipo de operación (ver Tabla N° 2)			
3 Error en RUC/Razón Social del Proveedor			
4 Error en RUC, DRI, C, Extren, o Razón Social del Adquiriente			
5 Error por depósito en exceso o indebido	Depósito explicada		
	Operación no sujeta a detracción		
6 Error en número de cuenta	Depósito total de la operación		
	Depósito con abono anterior		
7 Período Tributario	<input checked="" type="checkbox"/>	201906	201903
8 Tipo de comprobante			
9 Serie del comprobante	<input checked="" type="checkbox"/>	F001	E001
10 Número del comprobante			
11 Tipo de documento del Adquiriente			

FUJRO IV : DATOS DE LA CUENTA BANCARIA COMERCIAL DONDE SE EFECTUARÁ EL ABONO DEL MONTO EN EXCESSO O INDEBIDO (Solo para error en monto, tipo 5):

NOMBRE DEL BANCO COMERCIAL: NÚMERO DE LA CUENTA BANCARIA: NÚMERO DE CÓDIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CC):

RUC DEL TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA COMERCIAL: APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA COMERCIAL:

FUJRO V : DATOS DEL PROVEEDOR A CUYA CUENTA DE DETRACCIONES SE DEBE ABONAR EL DEPÓSITO (Solo para error en número de cuenta, tipo 6):

RUC DEL PROVEEDOR CORRECTO: APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR:

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL: Carlos Ugaldé, Oswaldo DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 09958813 Fecha de Emisión: 29 14 NOV. 2019

APELLIDOS Y NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE COORDINAR: DOCUMENTO DE IDENTIDAD: TELÉFONO(S) DE CONTACTO: 7055723 CORREO ELECTRÓNICO: LA PRESENTE DECLARACIÓN ESPESA LA VERDAD

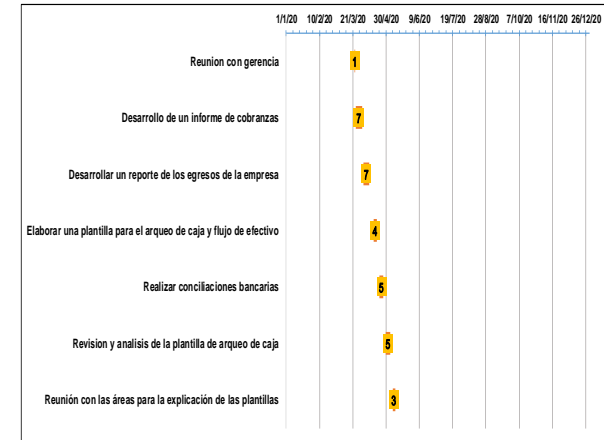
REPRESENTANTE LEGAL
CenturyLink Perú S.A.

Objetivo 2. Establecer procedimientos para el control del efectivo

Problema 1:	Disminución del efectivo equivalente de efectivo	Objetivo:	Establecer procedimientos para el control del efectivo	Alternativa de solución:	Implementar procesos para el adecuado control
--------------------	---	------------------	--	---------------------------------	---

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Reunion con gerencia	23/03/2020	1	24/03/2020	Obtener el permiso de parte de gerencia	Gerente financiero, Contador, y Asistente contable	0.00	3.50	-3.50	
2	Desarrollo de un informe de cobranzas	25/03/2020	7	02/04/2020	Poder obtener el detalle de los saldos de las cuentas	Contador y Asistente contable	0.00	530.00	-530.00	
3	Desarrollar un reporte de los egresos de la empresa	03/04/2020	7	14/04/2020	Saber los gastos que incurre la compañía	Contador y Asistente contable	0.00	530.00	-530.00	
4	Elaborar una plantilla para el arqueo de caja y flujo de efectivo	15/04/2020	4	21/04/2020	Obtener el detalle del efectivo	Asistente contable	0.00	66.67	-66.67	
5	Realizar conciliaciones bancarias	22/04/2020	5	29/04/2020	terminar los saldos de las cuentas corrientes que posee la compa	Asistente contable	0.00	83.33	-83.33	
6	Revisión y análisis de la plantilla de arqueo de caja	30/04/2020	5	07/05/2020	Aprobación de la plantilla por la gerencia	Gerente financiero y Contador	0.00	671.67	-671.67	
7	Reunión con las áreas para la explicación de las plantillas	08/05/2020	3	13/05/2020	Entrega y explicación de la plantilla	Contador, Asistente contable, Ventas, Logística y Creditos y cobranzas	0.00	460.00	-460.00	
							SI	- SI	2,345.17 -SI	2,345.17



Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación	Indicadores:	
			Indicador 1: Liquidez absoluta	Indicador 2: Cuentas por pagar en días
1	Reunion con gerencia			
2	Desarrollo de un informe de cobranzas			
3	Desarrollar un reporte de los egresos de la empresa			
4	Elaborar una plantilla para el arqueo de caja y flujo de efectivo			
5	Realizar conciliaciones bancarias			
6	Revisión y análisis de la plantilla de arqueo de caja			
7	Reunión con las áreas para la explicación de las plantillas			
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Año	Liquidez absoluta	Indicador 2: Cuentas por pagar en días
2016	0.32	229
2017	0.34	130
2018	0.15	188
2019	0.18	160
2020	0.24	136
2021	0.33	115
2022	0.47	98
2023	0.68	83
2024	0.93	71
2025	1.52	60
2026	1.60	51
2027	1.84	44

Productos:

Producto 1:
Proyección del Estado de Situación Financiera

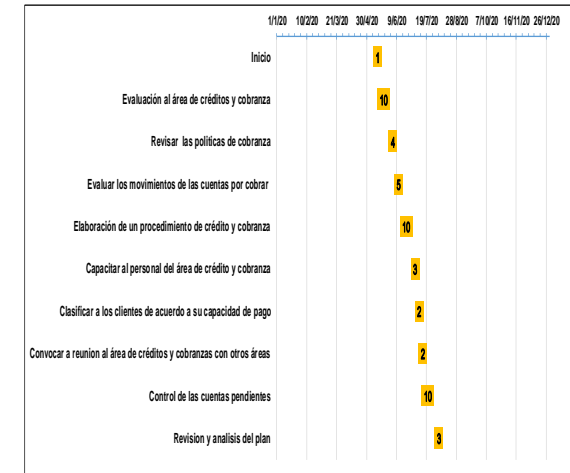
Producto 2:
Plantilla de arqueo de caja chica y flujo de efectivo

Objetivo 3. Reducir las cuentas por cobrar

Problema 1:	Incremento de las cuentas por cobrar	Objetivo:	Reducir las cuentas por cobrar	Alternativa de solución:	Elaboración de procedimientos de cobro y crédito
--------------------	---	------------------	---------------------------------------	---------------------------------	--

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Inicio	14/05/2020	1	15/05/2020	Obtener el permiso de parte de gerencia	Gerente de finanzas	0.00	3.50	-3.50	
2	Evaluación al área de créditos y cobranza	18/05/2020	10	01/06/2020	Identificar las debilidades de la gestión de cobranza	Contador y Asistente contable	0.00	750.00	-750.00	
3	Revisar las políticas de cobranza	02/06/2020	4	08/06/2020	Realizar ajustes de los días promedio de cobranza	Contador y Asistente contable	0.00	300.00	-300.00	
4	Evaluar los movimientos de las cuentas por cobrar	09/06/2020	5	16/06/2020	Aplicación de los ratios de gestión para determinar si la rotación de cobranzas es correcta o no.	Contador	0.00	291.67	-291.67	
5	Elaboración de un procedimiento de crédito y cobranza	17/06/2020	10	01/07/2020	Mejoras en las políticas para el otorgamiento de crédito	Contador	0.00	583.33	-583.33	
6	Capacitar al personal del área de crédito y cobranza	02/07/2020	3	07/07/2020	Personal sobre los procedimientos para otorgar un crédito y como gestionar	Contador y Créditos y cobranzas	0.00	287.50	-287.50	
7	Clasificar a los clientes de acuerdo a su capacidad de pago	08/07/2020	2	10/07/2020	Tener una base de datos de los clientes según su capacidad de pago	Créditos y cobranzas	0.00	125.00	-125.00	
8	Convocar a reunión al área de créditos y cobranzas con otros áreas	13/07/2020	2	15/07/2020	Involucrar al área de contabilidad, de ventas y finanzas para que trabajen en conjunto e interactúen.	Contador, Jefatura de Ventas y Créditos y cobranzas	0.00	200.83	-200.83	
9	Control de las cuentas pendientes	16/07/2020	10	31/07/2020	Actualización, seguimiento de los créditos y cuentas pendientes	Créditos y cobranzas	0.00	312.50	-312.50	
10	Revisión y análisis del plan	03/08/2020	3	06/08/2020	Aprobación del plan	Gerente de finanzas	0.00	280.00	-280.00	
							S/	- S/	3,144.33 -S/	3,144.33



Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1:	Indicador 2:
1	Inicio			
2	Evaluación al área de créditos y cobranza		$\text{Cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\text{Cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$
3	Revisar las políticas de cobranza			
4	Evaluar los movimientos de las cuentas por cobrar			
5	Elaboración de un procedimiento de crédito y cobranza		g (tasa de crecimiento) = 20%	g (tasa de disminución) = -20%
6	Convocar a reunión al área de créditos y cobranzas con otros áreas			
7	Control de las cuentas pendientes			
8	Revisión y análisis del plan		Año	Indicador 1: or 1: Cuentas por cobrar en
9			2016	2 193
10			2017	2 172
11			2018	2 207
12			2019	2 168
13			2020	3 132
14			2021	3 106
15			2022	4 68
16			2023	4 68
17			2024	5 54
18			2025	6 43
19			2026	7 35
20			2027	9 28

Productos:

Producto 1:
Elaboración procedimientos de créditos y cobranzas
Producto 2:
Proyección del Estado de Situación Financiera

Compañía de
telecomunicaciones

**Manual de
procedimiento
de crédito y
cobro**

2020



Manual de procedimiento de crédito



➤ Alcance

El determinado procedimiento esta dirigido para el área de ventas, créditos y cobranzas, que estan involucrados en el sistema de crédito, el desarrollo del procedimiento tiene como finalidad de reducir los riesgos que se puede presentar al dar a crédito, para ello se debe de evaluar acada cliente.

➤ Objetivos

Disminuir el riesgo de incobrabilidad

Reducir la cartera de cobranza

Procedimientos:

1. Analizar al cliente si necesita credito.
2. Buscar en el central de riesgo.
3. Historial crediticio del solicitante pormedio de entidades financieras.
4. Historial del cliente, ver cuantos años esta en el mercado.
5. Evaluar cada cliente y su capacidad de pago.
6. Organizar a los clientes de acuerdo al historial de pagos y volumen de compra.
7. Evaluar el comportamiento de pago de cada cliente.
8. Establecer politica de crédito por cada cliente.
9. Si el importe de venta es de gran enbergadura, solicitar los estados financieros del cliente.
10. Mantener una buena comunicación con los clientes mediante llamadas telefonicas, correos y si es necerario realizar visitas.

Manual de procedimiento de cobro



➤ Alcance

El determinado procedimiento esta dirigido para el área de ventas, créditos y cobranzas, que estan involucrados en el sistemas de cobranzas, con la finalidad de optimizar sus procesos respecto al tratamiento de las cuentas por cobrar.

➤ Objetivos

Tratar que disminuya el saldo de las cuentas por cobrar

Disminuir la morosidad

Procedimientos:

1. Oportuna emisión de la factura en el tiempo pactado con el cliente.
2. Comunicar al cliente la emision de la factura y tener el visto bueno.
3. Enviar un correo indicando que la factura esta proxima a vencer
4. Tener modelos pre establecidos para cada tipo de cliente ya sea telefónica, mail, WhatsApp.
5. El encargado del área de cobranzas debera de comunicarse con el cliente para informar sobre su estado de cuenta.
6. Verificar en las cuentas corrientes de la compañía para dar conformidad el pago.
7. Enviar cartas de cobro al cliente que adeuda.
8. Realizar visita al cliente.
9. En caso no se recibe respuesta de la carta, realizar procedimientos legales.
10. Establecer un tiempo para la recuperación de las cuentas pendientes.

Anexo 3: Estados financieros 2017-2018

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	Diciembre 2018	Diciembre 2017
	PEN	PEN
ACTIVO		
Activo Corriente		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	14,027,862	13,494,211
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	35,055,188	24,070,381
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	72,593,813	41,067,868
Otras Cuentas por Cobrar	23,074,234	338,134
Gastos Pagados por Adelantado	882,402	331,401
Total Activo Corriente	145,633,499	79,301,995
Activo No Corriente		
Acciones en vinculadas	0	667,018
Otras cuentas por cobrar a LP	584,588	590,053
Inmuebles Maquinarias y Equipo	442,015,288	374,666,712
Depreciación acumulada IME	-288,213,508	-240,268,739
Intangible	18,100,926	8,972,972
Amortización acumulada Intangible	-11,769,497	-4,814,215
Activo por Impuesto a la Renta Diferido	2,891,203	2,891,203
Total Activo No Corriente	163,608,999	142,705,005
TOTAL ACTIVO	309,242,498	222,007,000
PASIVO		
Pasivo Corriente		
Cuentas por Pagar Comerciales	24,553,537	19,630,967
Cuentas por Pagar a Vinculadas	43,291,191	14,250,761
Otras Cuentas por Pagar	19,656,621	5,142,445
Parte corriente de ingresos diferidos	5,689,981	947,652
Total Pasivo Corriente	93,191,330	39,971,825
Pasivo No Corriente		
Ingresos Diferidos	11,690,251	6,888,364
Otros Pasivos a LP	23,486,096	-
Total Pasivo No Corriente	35,176,347	6,888,364
PATRIMONIO		
Capital	79,754,693	79,754,693
Capital Adicional	1,121,908	1,121,908
Reserva Legal	12,594,050	12,594,050
Resultados Acumulados	81,676,160	86,713,812
Resultado del Ejercicio	5,728,011	-5,037,651
Total Patrimonio	180,874,822	175,146,811
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	309,242,498	222,007,000
VALIDACIÓN / TOTAL DIFERENCIAS	-0	-0

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL	Diciembre 2018	Diciembre 2017
	PEN	PEN
VENTAS TOTALES	187,474,075	184,080,105
Amortización de ingreso diferido	-	-
COSTO DE VENTAS TOTALES	<u>(129,687,008)</u>	<u>(93,686,000)</u>
UTILIDAD BRUTA	57,787,067	90,394,106
Gastos de ventas	(29,780,996)	(29,952,730)
Gastos de administración	<u>(12,763,284)</u>	<u>(12,836,884)</u>
Ganancia de Operación	15,242,786	47,604,492
Ingresos (Gastos) Excepcionales	(10,505)	(33,893,244)
Ingresos Financieros	-	-
Gastos Financieros	(5,142,056)	(344,719)
Diferencia de cambio neta	<u>4,438,408</u>	<u>(2,256,513)</u>
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	14,528,633	11,110,015
Impuesto a la Renta	(8,800,622)	(16,147,666)
RESULTADO DEL EJERCICIO	<u>5,728,011</u>	<u>(5,037,651)</u>
Reserva Legal	-	-
RESULTADO NETO DE RESERVA LEGAL	<u>5,728,011</u>	<u>-5,037,651</u>

Anexo 4: Artículo de investigación

Sistema de detracción en la liquidez de la empresa de telecomunicaciones, Lima 2017-2018

System of detraction in the liquidity of the telecommunications company, Lima 2017-2018

Ayda Luz Potocino Coras
ORCID: 0000-0001-8419-3345
Universidad Norbert Wiener, Perú
luzpc925@gmail.com

Fernando Alexis Nolazco Labajos
ORCID: 0000-0001-8910-222X
Universidad Norbert Wiener, Perú
fernandonolazco@gmail.com

Irma Milagros Carhuancho Mendoza
ORCID 0000-0002-4060-5667
Universidad Privada Norbert Wiener
irmamilagros@yahoo.com

Resumen: El siguiente artículo es de naturaleza analítico y tiene como objetivo determinar en qué grado el sistema de detracción incide en la liquidez de la compañía de telecomunicaciones. Actualmente las empresas están sujetas a sufrir grandes cambios por las nuevas reformas tributarias aplicadas por el gobierno peruano, es por ello que tienen la necesidad de buscar estabilidad en el mercado, por ende, tienen que tener equilibrio económico y financiero. Respecto a la metodología empleada en la investigación es de enfoque mixto, en cuanto a la población está constituido por 60 colaboradores y la muestra estuvo conformada por 3 de ellos, las técnicas utilizadas son la entrevista y el análisis documental, para este último, se utilizará los estados financieros integrales de dos periodos contables, para proceder con el respectivo análisis de las partidas más relevantes. Los resultados obtenidos a través de los cálculos de los ratios financieros evidenciaron que la liquidez de la compañía ha disminuido del año 2017 al 2018, cabe recalcar que el porcentaje de detracción incremento a 12% para el año 2018, sobre todas las operaciones de venta, por ende, afectando al flujo de caja de la compañía por no percibir el total de la venta facturado.

Palabras Clave: Liquidez; sistema de detracción; ratios financieros; flujo de caja; venta.

Abstract: The following article is analytical in nature and aims to determine the extent to which the detraction system affects the liquidity of the telecommunications company. Currently, companies are subject to major changes due to the new tax reforms applied by the Peruvian government, which is why they have the need to seek stability in the market, therefore, they have to have economic and financial balance. Regarding the methodology used in the research, it is a mixed approach, in terms of the population it is constituted by 60 collaborators and the sample was made up of 3 of them, the techniques used are the interview and the documentary analysis, for the latter, it will be used the comprehensive financial statements of two accounting periods, to proceed with the respective analysis of the most relevant items. The results obtained through the calculations of the financial ratios showed

Anexo 5: Instrumento cuantitativo

Ficha de registro documental

Título del documento:		
Período o año:		
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:

Nro.	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	ANÁLISIS
1	Estado de situación financiera		Análisis Horizontal 2017-2018	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efect. 2018}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efect. 2017}} - 1 * 100 = \underline{\hspace{2cm}} =$		
				$\frac{\text{Cuentas por Cobrar comerciales 2018}}{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales 2017}} - 1 * 100 = \underline{\hspace{2cm}} =$		
			Análisis Vertical 2017-2018	<u>Año 2017</u> $\text{Efectivo y Equivalente de Efect.} * 100 = \underline{\hspace{2cm}} =$		

				Activo Corriente		
				<u>Año 2018</u>		
				$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efect.}}{\text{Activo Corriente}} * 100 = \underline{\hspace{2cm}} =$		
				<u>Año 2017</u>		
				$\frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales}}{\text{Activo Corriente}} * 100 = \underline{\hspace{2cm}} =$		
				<u>Año 2018</u>		
				$\frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales}}{\text{Activo Corriente}} * 100 = \underline{\hspace{2cm}} =$		
			Ratios de Liquidez	<u>Liquidez General 2017</u>		
				$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \underline{\hspace{2cm}} =$		
				<u>Liquidez General 2018</u>		
				$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \underline{\hspace{2cm}} =$		
				<u>Prueba acida 2017</u>		
				$\frac{\text{Activo C.} - \text{Gas.Pag.Antc.}}{\text{Pasivo Corriente}} = \underline{\hspace{2cm}} =$		
				<u>Prueba acida 2018</u>		
				$\frac{\text{Activo C.} - \text{Gas.Pag.Antc.}}{\text{Pasivo Corriente}} = \underline{\hspace{2cm}} =$		

				Pasivo Corriente		
				<p><u>Liquidez absoluta 2017</u></p> <p>$\frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{_____} =$</p> <p><u>Liquidez absoluta 2018</u></p> <p>$\frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{_____} =$</p>		
				<p><u>Capital de trabajo 2017</u></p> <p>Activo corriente – Pasivo corriente = _____ – _____ = _____</p> <p><u>Capital de trabajo 2018</u></p> <p>Activo corriente – Pasivo corriente = _____ – _____ = _____</p>		
2	Estado de resultado integrales		Ratios de gestión	<p><u>Rotación de cuentas por cobrar 2017</u></p> <p>$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = \text{_____} =$</p> <p><u>Rotación de cuentas por cobrar 2018</u></p> <p>$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = \text{_____} =$</p>		
				<p><u>Periodo promedio de cobranza 2017</u></p> <p>$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas al crédito}} = \text{_____} \times 360 =$</p>		

				<p><u>Periodo promedio de cobranza 2018</u></p> <p><u>Cuentas por cobrar promedio x 360 días</u> = _____ x 360 = Ventas al crédito</p>		
				<p><u>Rotación de Efectivo Equivalente de Efectivo 2017</u></p> <p><u>Efectivo Equivalente de Efectivo x 360</u> = _____ = Ventas netas</p>		
				<p><u>Rotación de Efectivo Equivalente de Efectivo 2018</u></p> <p><u>Efectivo Equivalente de Efectivo x 360</u> = _____ = Ventas netas</p>		

Fecha:..... Lugar:.....

Anexo 6: Instrumento cualitativo

Concepto de entrevista	Es principalmente una técnica que se desarrolla de manera verbal, que consiste en la interacción del investigador y la persona en estudio donde se prosigue a realizar determinadas preguntas y dar las respuestas, este mecanismo nos ayuda a recolectar diferentes puntos de vista y manera de pensar de los participantes involucrados en la investigación (Niño, 2011).	
Entrevistados		
Entrevistado1 (Entv.1)	Entrevistado2 (Entv.2)	Entrevistado3 (Entv.3)
Gerente de Finanzas	Contador	Asistente contable



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué opina usted acerca de que todas las operaciones de venta que realiza la compañía de telecomunicaciones estén afectas al sistema de detracción? ¿Explique?
2	¿Qué medidas se deben de tomar para mejorar en el tratamiento de las detracciones realizadas a los proveedores?
3	En su experiencia. ¿La compañía incurrió en alguna infracción respecto al tratamiento del sistema de detracción?
4	En su opinión el pago de la detracción beneficia o perjudica en la liquidez de la compañía. ¿Por qué?
5	¿Qué opina usted respecto a los ratios de liquidez que se obtuvieron en el año 2017 en comparación con el año 2018? Teniendo en cuenta el incremento del porcentaje de detracción de 12% para el año 2018.
6	¿Considera usted que la política de crédito que brinda la compañía de 30,60 y 90 días es la más adecuada? ¿Explique?

Año	Liquidez General	Prueba acida	Liquidez absoluta	Capital de trabajo
2017	1.98	1.98	0.34	39,330,170.00
2018	1.56	1.55	0.15	52,442,169.00

Observaciones

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

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Ficha de registro documental

Título del documento:	Estados Financieros	
Período o año:	2017-2018	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:
Evaluar y analizar los estados financieros de la compañía de los periodos 2017 y 2018, esto se llevara a cabo a través del análisis horizontal, vertical y el cálculo de los ratios de liquidez y gestión, para así obtener toda la información correspondiente de la situación de la compañía.	Los estados financieros contienen información de la situación económica y financiera de la compañía expresada en unidades monetarias, es un instrumento que se utiliza para evaluar el desempeño de la compañía por periodos, asimismo ayuda para que se tomen decisiones de manera oportuna y acertada en relación de la situación de la compañía.	Área de Contabilidad

Nro.	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	ANÁLISIS
1	Estado de situación financiera	Refleja la posición financiera de la compañía en términos monetarios en un determinado periodo, además clasifica los recursos que	Análisis Horizontal 2017-2018	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efect. 2018}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efect. 2017}} - 1 * 100 = \frac{14,027,862}{13,494,211} = 3.95$	3.95	Respecto al efectivo equivalente de efectivo en el año 2018, se evidencio que hubo un aumento no tan significativo de 3.95%, en relación del periodo anterior, es decir que se dispone con un poco más dinero en efectivo para el año 2018.
				$\frac{\text{Cuentas por Cobrar comerciales 2018}}{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales 2017}} - 1 * 100 = \frac{35,055,188}{24,070,381} = 45.64$	45.64	Asimismo en la cuentas por cobrar para el año 2018 se obtuvo 45.64%, se evidencio que la cuenta menciona aumento en mayor grado, en síntesis es necesario que se apliquen

		<p>dispone la empresa en activo, pasivo y patrimonio, asimismo este documento de contabilidad es uniforme, por lo tanto, permite realizar comparaciones entre periodos. (Moreno, Contabilidad Superior, 2014).</p>				<p>medidas en cuanto a las cobranzas ya que afectara la liquidez de la empresa.</p>
			<p>Análisis Vertical 2017-2018</p>	<p><u>Año 2017</u></p> $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efect.}}{\text{Activo Corriente}} *100 = \frac{13,494,211}{79,301,995} = 17.02$	17.02	<p>En relación del efectivo equivalente de efectivo en el año 2017, representa 17.02% del activo corriente, en relación del año 2018, el efectivo equivalente de efectivo solo representa 9.63%, del total activo corriente, al realizar una comparación entre ambos años se observó una disminución considerable de 7.39% en el año 2018, es decir que se dispone menor cantidad de efectivo del total activo corriente que posee la compañía.</p>
				<p><u>Año 2018</u></p> $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efect.}}{\text{Activo Corriente}} *100 = \frac{14,027,862}{145,633,499} = 9.63$	9.63	
				<p><u>Año 2017</u></p> $\frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales}}{\text{Activo Corriente}} *100 = \frac{65,138,248}{79,301,995} = 82.14$	82.14	<p>Con respecto a las cuentas por cobrar en el año 2017 representa 82.14% del activo corriente, en relación con el año 2018, que se obtuvo 73.92%, se puede observar una disminución de 8.22 %, en síntesis a pesar de que la compañía redujo sus cuentas por cobrar, la mencionada cuenta aún sigue representando gran porcentaje del total activo de la compañía, asimismo</p>
			<p><u>Año 2018</u></p> $\frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales}}{\text{Activo Corriente}} *100 = \frac{107,649,001}{145,633,499} = 73.92$	73.92		

						la compañía no posee con dinero disponible de manera inmediata, por lo cual se reduce la capacidad de pago.
			Ratios de Liquidez	<p><u>Liquidez General 2017</u></p> $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{79,301,995}{39,971,825} = 1.98$	1.98	Respecto a la liquidez general en el año 2018 obtuvo 1.56 para poder cubrir cada sol de deuda que tenga la compañía, es decir que se tienen la posibilidad de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, a pesar de que el pasivo corriente cada vez va en aumento frente al activo corriente por tanto la compañía entre un año al otro, en comparación con el año 2017 donde se obtuvo 1.98, se pudo observar que hubo un disminución de 0.42 para el 2018, es decir que redujo su capacidad de pago.
		<p><u>Liquidez General 2018</u></p> $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{145,633,499}{93,191,330} = 1.56$		1.56		
		<p><u>Prueba acida 2017</u></p> $\frac{\text{Activo C. - Gas.Pag.Antc.}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{79,301,995 - 331,401}{39,971,825} = 1.98$		1.98	Mientras en la prueba acida para el año 2018 se obtuvo 1.55, es decir que este índice es favorable para la compañía, porque tendrá la capacidad de cumplir sus obligaciones a corto plazo, a pesar que de un año tras otro hubo una disminución de 0.4 para el año 2018, en síntesis se evidencio que se disminuyó la capacidad de	
		<p><u>Prueba acida 2018</u></p> $\frac{\text{Activo C. - Gas.Pag.Antc.}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{145,633,499 - 882,402}{93,191,330} = 1.55$	1.55			

						pago de la compañía de la que tenía antes.
				<p><u>Liquidez absoluta 2017</u></p> $\frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{13,494,211}{39,971,825} = 0.34$ <p><u>Liquidez absoluta 2018</u></p> $\frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{14,027,862}{93,191,330} = 0.15$		<p>En cuanto a la liquidez absoluta la compañía no pudo obtener el índice ideal del mercado que es 0.5, porque obtuvo 0.15 en relación del año 2018, en síntesis la compañía no tiene suficiente dinero en efectivo disponible para solventar la totalidad de su pasivo corriente, al realizar la comparación con el año 2017 que se obtuvo 0.34 se evidenció que hubo una disminución de 0.19 para el año 2018.</p>
				<p><u>Capital de trabajo 2017</u></p> $\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente} = 79,301,995 - 39,971,825 = 39,330,170$ <p><u>Capital de trabajo 2018</u></p> $\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente} = 145,633,499 - 93,191,330 = 52,442,169$		<p>Por último está el capital de trabajo que en el año 2018 se obtuvo S/ 52,442,169.00, en comparación con el año 2017 que se obtuvo S/ 39,330,170.00, se refleja un aumento significativo de S/ 13,111,999.00 en el año 2018, en resumen la compañía dispone de más activos corrientes para seguir operando.</p>
		El estado de resultados detalla como influyo las operaciones que		<p><u>Rotación de cuentas por cobrar 2017</u></p> $\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = \frac{165,672,095}{79,234,468} = 2.09 \text{ veces}$		<p>En la compañía de telecomunicaciones las cuentas por cobrar en el año 2017 han rotado 2 veces al año, por lo tanto no es favorable el poco de veces que rote esta cuenta.</p>

2	Estado de resultado integrales	realizo una empresa sobre el resultado final en un periodo determinado, que podría dar resultado en la obtención de utilidad o pérdida. Asimismo el estado en mención refleja las partidas más significativas que causaron variaciones en el patrimonio en un periodo específico, por lo tanto los resultados obtenidos en el estado contribuye en pronosticar la conducta de la empresa en un futuro (Rodríguez & Acanda, 2009)	Ratios de gestión	<p><u>Rotación de cuentas por cobrar 2018</u></p> $\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = \frac{168,726,667}{86,393,625} = 1.95 \text{ veces}$	En cuanto a las cuentas por cobrar para el año 2018 la cuenta mencionada ha rotado 1.95 veces, al hacer una comparación con el año 2017, se observa que el número de veces ha disminuido, por ende esto afectaría en la liquidez de la compañía.
				<p><u>Periodo promedio de cobranza 2017</u></p> $\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas al crédito}} = \frac{79,234,468 \times 360}{165,672,095} = 172 \text{ días}$ <p><u>Periodo promedio de cobranza 2018</u></p> $\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas al crédito}} = \frac{86,393,625 \times 360}{168,726,667} = 184 \text{ días}$	Respecto al promedio de días de cobro para el año 2017 fue 172 días, al realizar una comparación con el año 2018 se evidencio un aumento considerable de 184 días promedio de cobro, es decir que cada 184 días la compañía tiene entrada de efectivo, por ello es indispensable disminuir el número de días de cobro.
				<p><u>Rotación de Efectivo Equivalente de Efectivo 2017</u></p> $\frac{\text{Efectivo Equivalente de Efectivo} \times 360}{\text{Ventas netas}} = \frac{13,494,211}{184,080,105} = 26 \text{ días}$ <p><u>Rotación de Efectivo Equivalente de Efectivo 2018</u></p> $\frac{\text{Efectivo Equivalente de Efectivo} \times 360}{\text{Ventas netas}} = \frac{14,027,862}{187,474,075} = 27 \text{ días}$	En relación con la rotación de efectivo equivalente de efectivo en el año 2017 se tiene liquidez para cubrir 26 días de venta, en cambio para el año 2018 se tiene liquidez para cubrir 27 días de venta, se observa un aumento favorable de 1 día para el año 2018, esto quiere decir que la compañía solo puede dar a crédito dentro de los 27 días.

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente Financiero
Nombres y apellidos	Oswaldo Claros Ugarte
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	11-Sep-19
Lugar de la entrevista	En la instalación de la compañía

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué opina usted acerca de que todas las operaciones de venta que realiza la compañía de telecomunicaciones estén afectas al sistema de detracción? ¿Explique?
2	¿Qué medidas se deben de tomar para mejorar en el tratamiento de las detracciones realizadas a los proveedores?
3	En su experiencia. ¿La compañía incurrió en alguna infracción respecto al tratamiento del sistema de detracción?
4	En su opinión el pago de la detracción beneficia o perjudica en la liquidez de la compañía. ¿Por qué?
5	¿Qué opina usted respecto a los ratios de liquidez que se obtuvieron en el año 2017 en comparación con el año 2018? Teniendo en cuenta el incremento del porcentaje de detracción de 12% para el año 2018.
6	¿Considera usted que la política de crédito que brinda la compañía de 30,60 y 90 días es la más adecuada? ¿Explique?

Año	Liquidez General	Prueba acida	Liquidez absoluta	Capital de trabajo
2017	1.98	1.98	0.34	39,330,170.00
2018	1.56	1.55	0.15	52,442,169.00

Observaciones

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

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué opina usted acerca de que todas las operaciones de venta que realiza la compañía de telecomunicaciones estén afectas al sistema de detracción?	En efecto todas las operaciones que la compañía brinda están afectas al sistema de detracción con el porcentaje del 12%, este sistema es administrado por la SUNAT que tiene como finalidad controlar la evasión fiscal y que los pagos de los impuestos se aseguren con el porcentaje detráído en cada venta que realiza la compañía.
2	¿Qué medidas se deben de tomar para mejorar en el tratamiento de las detracciones realizadas a los proveedores?	Usualmente se tiene problemas en las detracciones aplicadas a los proveedores, es por ello que es fundamental contar un guía para la adecuada aplicación de la detracción que constaría de que bienes y servicios recurrentes es necesario aplicar la detracción y cuáles son los porcentajes a detraer, asimismo realizar conciliaciones con el registro de compras y las detracciones abonadas en el periodo, para hacer efectivo el uso del crédito fiscal.
3	En su experiencia. ¿La compañía incurrió en alguna infracción respecto al tratamiento del sistema de detracción?	No hemos incurrido en ninguna infracción hasta el momento, pero se nos hace complicado tener un buen control por las diferentes tasas que se deben de aplicar a las facturas.
4	En su opinión el pago de la detracción beneficia o perjudica en la liquidez de la compañía.	Efectivamente el sistema de detracción tiene incidencia en la liquidez de la compañía siendo así que afectaría el flujo de caja de la compañía en relación de la disponibilidad de dinero, porque dichos fondos detráídos son redireccionados a una cuenta especial que servirá para el pago de impuestos.
5	¿Qué opina usted respecto a los ratios de liquidez que se obtuvieron en el año 2017 en comparación con el año 2018? Teniendo en cuenta el incremento del porcentaje de detracción de 12% para el año 2018.	Respecto a los índices de liquidez que se obtuvieron en el año 2018, hubo una disminución, por lo tanto puedo afirmar que a pesar del aumento de la tasa de detracción en el sector de servicios no tuvo tanto impacto en la compañía debido que las ventas aumentaron en menor grado.
6	¿Considera usted que la política de crédito que brinda la compañía de 30,60 y 90 días es la más adecuada?	En mi opinión considero que la política de crédito debería de ser de 30 a 45 días en promedio, para garantizar el flujo de dinero que necesita la compañía para seguir operando con normalidad.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Ex Contador
Nombres y apellidos	Manuel Tapia Zanabria
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	28-Oct-19
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué opina usted acerca de que todas las operaciones de venta que realiza la compañía de telecomunicaciones estén afectas al sistema de detracción? ¿Explique?
2	¿Qué medidas se deben de tomar para mejorar en el tratamiento de las detracciones realizadas a los proveedores?
3	En su experiencia. ¿La compañía incurrió en alguna infracción respecto al tratamiento del sistema de detracción?
4	En su opinión el pago de la detracción beneficia o perjudica en la liquidez de la compañía. ¿Por qué?
5	¿Qué opina usted respecto a los ratios de liquidez que se obtuvieron en el año 2017 en comparación con el año 2018? Teniendo en cuenta el incremento del porcentaje de detracción de 12% para el año 2018.
6	¿Considera usted que la política de crédito que brinda la compañía de 30,60 y 90 días es la más adecuada? ¿Explique?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado 2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué opina usted acerca de que todas las operaciones de venta que realiza la compañía de telecomunicaciones estén afectos al sistema de detracción? ¿Explique?	Las empresas de servicios a diferencia de las empresas comercializadoras, siempre tendrán IGV por pagar salvo realicen inversiones de activos fijos, por lo tanto, para nosotros el sistema de detracciones facilita el pago de nuestras obligaciones tributarias mensuales.
2	¿Qué medidas se deben de tomar para mejorar en el tratamiento de las detracciones realizadas a los proveedores?	Se debe poner mayor énfasis en el análisis del pago de las detracciones a proveedores sobre todo en los plazos que exige la ley para hacer uso del crédito fiscal, si no usamos el crédito fiscal en el momento oportuno generamos una disminución de nuestra liquidez al momento del pago de nuestros impuestos.
3	En su experiencia. ¿La compañía incurrió en alguna infracción respecto al tratamiento del sistema de detracción?	No. Salvo que por el retraso en el pago de las detracciones, se tuvo que usar el crédito fiscal en el mes posterior.
4	En su opinión el pago de la detracción beneficia o perjudica en la liquidez de la compañía. ¿Por qué?	Considero que en menor grado tiene incidencia el sistema de detracción en la liquidez de la compañía, porque no se podrá disponer del total de la venta facturado y que solo el 88% ingresa a las cuentas de la compañía para libre disposición de la misma, en cambio el 12% solo podrá ser de libre disposición siempre en cuando se realice el proceso de liberación de fondos.
5	¿Qué opina usted respecto a los ratios de liquidez que se obtuvieron en el año 2017 en comparación con el año 2018? Teniendo en cuenta el incremento del porcentaje de detracción de 12% para el año 2018.	La disminución de los ratios financieros de liquidez obedecen en menor grado al incremento y cambio de la tasa de detracción que atravesó el sector de servicios, por lo tanto la compañía tiene menor capacidad para cubrir sus obligaciones con terceros.
6	¿Considera usted que la política de crédito que brinda la compañía de 30,60 y 90 días es la más adecuada? ¿Explique?	Las políticas de crédito son el producto de años en el mercado y nos han permitido crecer. Considero que son las adecuadas. Claro está que se pueden mejorar y reducir los días de cobro siempre y cuando se llegue a un consenso con los clientes y la competencia lo permita.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente de Contabilidad
Nombres y apellidos	Margiory Oscate Salcedo
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	22-Oct-19
Lugar de la entrevista	En la instalación de la compañía

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué opina usted acerca de que todas las operaciones de venta que realiza la compañía de telecomunicaciones estén afectas al sistema de detracción? ¿Explique?
2	¿Qué medidas se deben de tomar para mejorar en el tratamiento de las detracciones realizadas a los proveedores?
3	En su experiencia. ¿La compañía incurrió en alguna infracción respecto al tratamiento del sistema de detracción?
4	En su opinión el pago de la detracción beneficia o perjudica en la liquidez de la compañía. ¿Por qué?
5	¿Qué opina usted respecto a los ratios de liquidez que se obtuvieron en el año 2017 en comparación con el año 2018? Teniendo en cuenta el incremento del porcentaje de detracción de 12% para el año 2018.
6	¿Considera usted que la política de crédito que brinda la compañía de 30,60 y 90 días es la más adecuada? ¿Explique?

Observaciones

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

Entrevistado 3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué opina usted acerca de que todas las operaciones de venta que realiza la compañía de telecomunicaciones estén afectas al sistema de detracción? ¿Explique?	En la compañía todas las operaciones que efectúan están agravadas con el IGV, por lo tanto están involucradas con el sistema de detracción, siendo así los servicios que brinda como capacidad satelital, enlaces de internet, interconexión, conectividad y soporte técnico, por ello se aplica un porcentaje del 12% del total del importe facturado por cada venta de servicio que realiza la compañía.
2	¿Qué medidas se deben de tomar para mejorar en el tratamiento de las detracciones realizadas a los proveedores?	Se debería realizar un análisis correcto y registro de los comprobantes de pago, para así aplicar adecuadamente el pago de las detracciones, usualmente se hace el efectivo el pago de la detracción pero la compañía comete los siguientes errores en cuanto al número de serie, numero del comprobante, el código y el depósito en exceso o indebido.
3	En su experiencia. ¿La compañía incurrió en alguna infracción respecto al tratamiento del sistema de detracción?	Hasta el momento la compañía aún no ha incurrido en ninguna infracción, pero se nos hace difícil tener un adecuado control de la detracción, puesto que gran porcentaje de compra son prestaciones de servicios, por ello el área encargado trata de pagar las detracciones del mes para dar uso correcto del crédito fiscal.
4	En su opinión el pago de la detracción beneficia o perjudica en la liquidez de la compañía. ¿Por qué?	En efecto si tiene impacto en caja, porque todas las operaciones que realiza la compañía son de prestación de servicios, por lo tanto el dinero detruido es un dinero inutilizable para el pago de terceros y que solo se puede utilizar como crédito para el pago de los impuestos.
5	¿Qué opina usted respecto a los ratios de liquidez que se obtuvieron en el año 2017 en comparación con el año 2018? Teniendo en cuenta el incremento del porcentaje de detracción de 12% para el año 2018.	En cuanto a los ratios de liquidez que se lograron en el año 2018, se puede afirmar que hubo una disminución de estos indicadores, uno de los factores que incurrieron pudo ser el aumento de la tasa de detracción a 12%, cabe recalcar que no tuvo tanto impacto porque las ventas aumentaron un mínimo porcentaje.
6	¿Considera usted que la política de crédito que brinda la compañía de 30,60 y 90 días es la más adecuada? ¿Explique?	En mi parecer considero que la política de crédito en cuanto a las ventas debería de modificarse de 30 a 45 días respectivamente y según una adecuada evaluación de acuerdo al cliente, para así tener un flujo de dinero más rápido de lo esperado.

Anexo 10: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación:

Nombre de la propuesta: Estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de captación en la Tiguines de una compañía de telecomunicaciones Lima, 2020.

Yo, Juan P. Quispe identificado con DNI Nro 80962914 Especialista en Administración.
Actualmente laboro en Telecomunicaciones. Ubicado en Lima. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	✓		✓		✓			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades								
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad								
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito								

Y después de la revisión opino que:

1. *Aplicable*
2.
3.

Es todo cuanto informo;


 Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación:
 Nombre de la propuesta: Estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de cobranza en la filial de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020.
 Yo, Molaza Leizaola, Fernando Alex, identificado con DNI Nro 40086182, Especialista en Metodología, Actualmente laboro en Wiener, Ubicado en Lima. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio,	✓				✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

1. Aplicable
2.
3.

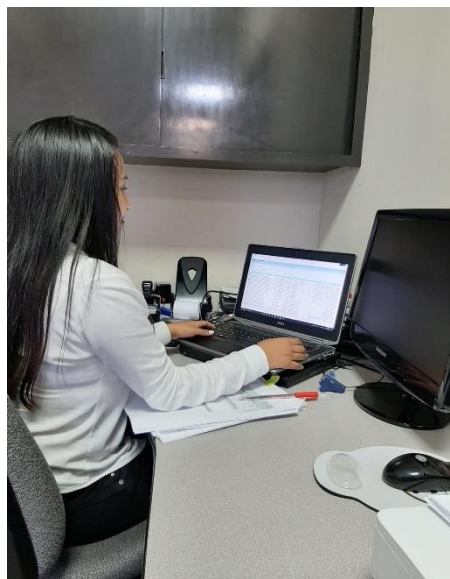
Es todo cuanto informo;


Firma

Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa



Centro de labor del Área Contable



Espacio de trabajo

Anexo 12: Matrices de trabajo

1. Matriz - Planteamiento del problema

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Reformas en la tributación internacional	A lo largo de los años diferentes países se ven involucrados en competencias tributarias que conllevan en la reducción y aumento impositivo, lo que busca la reforma es que la contribución a nivel internacional sea de manera justa y equitativa y que se integren países en subdesarrollo (Ocampo, 2017).	Internacional
	Título del informe		A nivel internacional a través de los años han surgido grandes cambios en las reformas tributarias a nivel mundial, donde los gobiernos optan por incrementar mayor carga tributaria hacia sus contribuyentes, con el fin de mejorar sus ingresos fiscales y contrarrestar uno de los problemas sociales que es la evasión fiscal. Mediante un estudio exhaustivo se pudo comprobar que efectivamente esta nueva medida tomada por los gobiernos tuvo resultado positivo, en cuanto a la recaudación esperada (Ocampo, 2017; OCDE,2018; CEPAL,2018).
	La reforma de la tributación Corporativa internacional La perspectiva de la ICRIT		
	Referencia		
	Ocampo, J. (2017). La reforma de la tributación corporativa internacional La perspectiva de la ICRIT. <i>Nueva Sociedad</i> , 91-96.		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Aumento de carga tributaria	Actualmente los países que se encuentran dentro de la OCDE, obtuvieron en el año 2017 un aumento significativo en el crecimiento de sus ingresos fiscales debido a las nuevas reformas tributarias crecientes que consisten en aumentar la tasa del IVA (OCDE, 2018).	
	Título del informe		
	Ingresos Estadísticas 2018 Tendencias de ingresos fiscales en la OCDE		
Referencia			
OCDE. (2018). Ingresos estadísticos 2018 . <i>OCDE</i> , 8-10. doi: https://doi.org/10.1787/rev_stats-2018-en			
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Desarrollo económico	Varios países de América Latina han adoptado medidas tributarias que consisten en el incremento de presión tributaria hacia sus contribuyentes con el fin de reducir la evasión fiscal y también impulsar la actividad económica en distintos sectores (CEPAL, 2018).		
Título del informe			
Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe 2018: los desafíos de las políticas públicas en el marco de la Agenda 2030			
Referencia			
CEPAL. (2018). Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe 2018. <i>CEPAL</i> , 29-30.			

Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Cuestionamientos en el sistema de detracción	La aplicación del sistema de detracción causa oposiciones y crea cuestionamientos de diferentes partes que se ven involucradas, también por las constantes modificaciones en el marco legal y las diversidades de tasas a aplicar, este sistema tiene como fin reducir la evasión tributaria e informalidad en el territorio Peruano de todas las operaciones que se encuentran gravados con el IGV (Miní, 2018).	Nacional
	Título del informe		En el Perú, el gobierno opto por realizar cambios en la reforma tributaria que consistió en incrementar ciertos tributos, con esta disposición que tomo el gobierno Peruano busca reducir la informalidad y disminuir la evasión en el territorio nacional. Es por ello el cambio de la tasa de detracción de 10% a 12% para los servicios, la aplicación del sistema de detracción causa oposiciones y cuestionamientos en relación de aquellas empresas que se dedican a la prestación del servicio, porque afectaría de manera directa en su liquidez y con ello la desconfianza de los nuevos inversionistas e inclusive los limita en la adquisición de préstamos (Miní,2018; GESTIÓN,2018; COMERCIO,2018).
	Cuestionamientos al sistema de detracciones en el Perú, en particular al “Ingreso como recaudación”		
	Referencia		
	Miní, J. (2018). Cuestionamientos al sistema de detracciones en el Perú, en particular al “ingreso como recaudación”. <i>Facultad de derecho</i> (9), 88. Obtenido de http://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/510/426		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
	Aumento del porcentaje de detracción para los servicios	Debido al aumento en los índices de incumplimiento del IGV la SUNAT opto por aumentar la tasa de detracción del 10% al 12% respectivamente para el caso de los servicios, con el objetivo de obtener mayor recaudación (GESTIÓN, 2018).	
	Título del informe		
	Detracciones: Sunat elevó a 12% la tasa del pago adelantado del IGV		
Referencia			
GESTIÓN. (4 de Marzo de 2018). Detracciones: Sunat elevó a 12% la tasa del pago adelantado del IGV. <i>Gestión</i> .			
Informe nacional #3	Esencia del problema		
Sistema de detracción perjudicial para la liquidez	La medida que tomo SUNAT respecto al incremento de la tasa de detracción en las empresas de servicios, podría ser perjudicial para aquellas empresas formales, puesto que podría afectar su liquidez y esto conlleva a la desconfianza de los inversionistas e inclusive disminuir el crecimiento económico peruano (Diario el COMERCIO, 2018).		
Título del informe			
Detracciones podrían afectar la liquidez empresarial			
Referencia			
COMERCIO. (5 de Marzo de 2018). Detracciones podrían afectar la liquidez empresarial. <i>Comercio</i> .			

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal del área de contabilidad	1. Carencia de capacitaciones	1. Desconocimiento de las nuevas normativas tributarias que actualmente se rigen en el territorio Peruano.	En relación del área de contabilidad, la gran parte de este equipo reside en Argentina, por lo cual no tienen muy claro cuáles son las normativas que se rigen en el territorio Peruano respecto al sistema de detracción, esto se atribuye por la falta de capacitación en el área. El personal encargado en el registro de las facturas no revisa exhaustivamente el concepto facturado por lo tanto a veces omiten la aplicación de la detracción o simplemente aplican la tasa incorrecta.	A nivel local, todas las operaciones de la compañía de Telecomunicaciones están afectos al sistema, es por ello que surgen problemas con respecto al adecuado tratamiento, asimismo el determinado procedimiento impide contar con el total de la venta facturada, por lo tanto, tendría impacto en liquidez de la compañía.
		2. El personal que registra las facturas reside en Argentina.		
	2. Omisión de procesos	3. No realizan una exhaustiva revisión si las facturas están afectas al sistema.		
		4. No efectúan conciliaciones.		
	3. Inapropiado control de las detracciones	5. No realizan la revisión correspondiente si el porcentaje detraído es correcto.		
		6. No cuentan con una base de datos adecuado para el control de detracciones pendientes de pago y de las detracciones que nos deben de realizar nuestros clientes.		
C2. Marco legal	4. Modificaciones por SUNAT en relación a porcentajes del régimen de detracciones en los servicios.	7. Aplicación inadecuada del porcentaje de detracción.	En referencia al marco legal Peruano, establecido para el sistema de detracciones, el personal no identifica adecuadamente los porcentajes a aplicar en los anexos que la SUNAT establece, y también en la identificación de que debe de prevalecer la detracción o la retención en los caso que en la misma factura se consigna la prestación de servicio y del bien, por último al no realizar correctamente la aplicación de la detracción, nos impide el uso del crédito fiscal.	
		8. No ubican adecuadamente el bien o servicio en la tabla de anexos que la administradora nos proporciona.		
	5. Identificación para la aplicación de la detracción o retención.	9. En las facturas de compras usualmente se consignan la prestación de servicios y asimismo la adquisición de un bien.		
		10. No identifican cual debe prevalecer la retención o detracción.		
	6. Identificación de las sanciones e infracciones	11. Uso inadecuado del crédito fiscal, sin que la detracción se haya abonado.		
		12. No tienen en cuenta los 5 días hábiles que proporciona SUNAT para el pago de las detracciones.		
C3. Área finanzas	7. Falta de control	13. El área no está sometido a auditorías internas.	Respecto al área de finanzas, existe una carencia de control en los procesos y esto se ve reflejado en la falta de	
		14. Duplicidad en pagos de detracciones al proveedor.		
	8. Desorganización en los pagos.	15. Ausencia de cronogramas de pagos tanto a proveedores y las detracciones.		

		16.No comprueban si las transacciones se realizaron en su totalidad.	auditorías en el área y la desorganización para realizar los pagos a los proveedores y también de las detracciones esto debido a la ausencia de cronogramas pagos, por último tenemos a la falta de planificación del área de finanzas, porque no elaboran flujos de caja ni realizan presupuestos correspondientes para prever los recursos de la empresa.	
	9. Falta de planificación	17. No realizan proyecciones de flujos de caja a futuro.		
		18.No realizan presupuestos.		
C4. Clientes	10. Falta de control en las operaciones que están afectas a la detracción.	19. No realizan el depósito en la fecha correcta.	Los clientes cumplen un papel importante dentro de la empresa, y que las operaciones que realicen nos involucran directamente, porque a veces nos detraen a operaciones inferiores a los S/.700 nuevos soles, en otros casos nos depositan el integro de lo facturado y también nos depositan en exceso por errores de cálculos o mal uso del porcentaje a aplicar, estas repercusiones nos afecta directamente a la empresa, porque se tiene coordinar con el cliente la solución de cada caso que se dé ,la cual nos toma un determinado tiempo.	
		20. Aplican detracción a operaciones inferiores a los S./ 700.		
	11. Confusión de pagos	21.Nos depositan el integro de lo facturado.		
		22. Se solicita al cliente que se realice la autodetracción.		
	12. Depósitos indebidos o en exceso	23. Depósitos duplicados de detracción.		
		24. Depósito en exceso por error de cálculo.		

2. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente 1: Internacional			
Título	Análisis del impacto del Régimen de Incorporación Fiscal en los pequeños negocios del sector manufacturero de Tultitlán	Metodología	
Autor	Solano Flores, Uriel Lugar: México	Tipo	
Año	2016	Enfoque	Cualitativo y cuantitativo
Objetivo	Desarrollar estrategias, reformas, modificaciones de las leyes y nuevas medidas que influyen en la economía de los pequeños contribuyentes del sector manufacturero de Tultitlán.	Diseño	Descriptivo
Resultados	Se han detectado tres principales áreas de oportunidad sobre las cuales los diferentes órdenes de gobierno y el Sistema Nacional de Coordinación Fiscal podrían implementar estrategias para cercar la operatividad de los negocios informales e incluirlos a la formalidad, la primera corresponde a la homologación de información de los negocios entre los distintos órdenes de gobierno, la segunda es la inocuidad con la que se diseñan los requisitos para obtener una licencia de funcionamiento o refrendar dicha licencia y la tercera es la falta de potestad de los entes municipales en el cobro de impuestos como el Impuesto Sobre la Renta y el Impuesto al Valor Agregado.	Método	Recolección de datos
		Población	Negocios del sector manufacturero
		Muestra	53
		Técnicas	Encuesta y observación
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	La mayoría de los negocios que cuentan con una licencia de funcionamiento emitida por la autoridad municipal, se ha desentendido de sus obligaciones con el Servicio de Administración Tributaria. En el proceso de levantamiento de información ha arrojado que existen muchos ambulantes que son aquellos que de manera desleal ofrecen precios más bajos que los locales con un	Método de análisis de datos	

	establecimiento fijo.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Solano (2016), realizó el siguiente trabajo de investigación titulado el <i>Análisis del impacto del Régimen de Incorporación Fiscal en los pequeños negocios del sector manufacturero de Tultitlán</i> , es preciso mencionar que el objetivo del trabajo fue plantear maniobras en referencia a los cambios en las normativas y leyes que inciden en la situación económica de los contribuyentes del determinado sector en estudio. Con respecto a la metodología usada en el trabajo tuvo los dos enfoques tanto cualitativo y cuantitativo, en cuanto a la población estuvo conformada por negociantes del sector manufacturero, en el cual se les aplicó las encuestas respectivas. En cuanto a los resultados alcanzados se descubrió que existen 3 campos de oportunidad en el cual el gobierno y los entes fiscales pueden añadir tácticas en relación a los comerciantes informales para insertarlos a la formalidad que consiste que tengan igualdad de información, y también en el cuidado al diseñar los requerimientos para la obtención de licencias de funcionamientos y por último la falta de dominio de los municipios para tener el control del IR y IVA. Se concluyó que a pesar de que las autoridades ayuden en la obtención de las licencias, la mayoría de los negocios no están cumpliendo con sus obligaciones y por último se evidenció que existen comerciantes que ofrecen productos a menor precio por lo tanto compiten de manera desleal frente a comerciantes formales.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Solano (2016), evidenció que la mayoría de los negociantes no cumplen con sus obligaciones tributarias a pesar de que las autoridades les proporcionen facilidades para la obtención de licencias de funcionamiento y por último se detectó que existen comerciantes que compiten de manera desleal brindando precios más bajos.		
Referencia (tesis)	Solano, U. (2016). <i>Análisis del impacto del Régimen de Incorporación Fiscal en los pequeños negocios del sector manufacturero de Tultitlán</i> . México: Tesis para la obtención del título de maestro en ciencias de la administración. Instituto Politécnico Nacional.		

Datos del antecedente 2: Internacional			
Título	Análisis de la perspectiva de los contribuyentes en el régimen fiscal del ISR e IVA periodo 2014 – 2016	Metodología	
Autor	Aguilar González, José Ezequiel	Tipo	
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Realizar un análisis de la perspectiva de los contribuyentes personas físicas en el régimen fiscal del ISR e IVA el Periodo 2014 - 2016	Diseño	

Resultados	Algunos comerciantes del centro de Texcoco, no cumplen con sus obligaciones fiscales en tiempo y forma. La baja recaudación en México se puede explicar en parte por los problemas para cobrar los impuestos existentes, las causas de esta baja eficacia obedecen a múltiples razones, una de ellas es la evasión producto de la complejidad técnica del marco jurídico y la falta de una cultura tributaria, lo que en consecuencia dificulta la inversión en la infraestructura necesaria para el crecimiento económico y financiamiento de programas destinados a mejorar el bienestar social de la población.	Método	Inductivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Registros bibliográfico
		Instrumentos	
Conclusiones	Se comprobado, que efectivamente no existe conocimiento de las contribuciones federales, estatales y municipales y su aplicación por los contribuyentes. El reciente incremento de impuestos pasa por alto que la principal fuente de inversión, empleos y crecimiento son las ganancias de los accionistas de las empresas, aumentarles los impuestos reduce las cantidades disponibles para la creación de empleos productivos y crecimiento de la actividad económica.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Aguilar (2017), realizó el trabajo titulado <i>Análisis de la perspectiva de los contribuyentes en el régimen fiscal del ISR e IVA periodo 2014 – 2016</i> , el objeto de su investigación fue desarrollar un estudio de la perspectiva de los contribuyentes en el régimen fiscal. La metodología que se empleo fue de enfoque cualitativo de método inductivo con respecto a la técnica utilizada fue en base de registros bibliográficos. Los resultados alcanzados mediante la investigación fueron que los comerciantes no están cumpliendo con sus obligaciones fiscales y por consiguiente existe una baja recaudación por parte del estado debido a la complicación en su marco jurídico. En relación a la conclusión se confirmó que gran parte de los contribuyentes desconocen las contribuciones que deben de realizar y por último aumentarles el impuesto conlleva en la reducción en la generación de empleos e inclusive en el crecimiento económico del país.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Aguilar (2017), constató que los comerciantes están incumpliendo sus obligaciones fiscales y que gran parte de ellos desconocen las contribuciones que deben realizar es por ello la disminución en la recaudación, para finalizar a través del análisis desarrollado se demostró que al aumentar la carga tributaria en los contribuyentes repercute en la generación de empleos hasta en el crecimiento y desarrollo de la economía del país.		
Referencia (tesis)	Aguilar, J. (2017). <i>Análisis de la perspectiva de los contribuyentes en el régimen fiscal del ISR y IVA periodo 2014-2016</i> . México: Tesis para obtener el título de licenciado en contaduría. Universidad Autónoma del estado de México.		

Datos del antecedente 3: Internacional			
Título	La equidad del sistema tributario y su relación con la moral tributaria. Un estudio para América Latina	Metodología	
Autor	Castañeda Rodríguez, Víctor Mauricio	Tipo	
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	Evidenciar la incidencia de la inequidad tributaria horizontal y vertical sobre la moral fiscal en América Latina.	Diseño	
Resultados	El grado de inequidad es el factor que mayor incidencia relativa tiene sobre la moral tributaria de los ciudadanos latinoamericanos. Por lo tanto, al discutirse cualquier proyecto de reforma tributaria no sólo debe considerarse su potencial de recaudación, sino también sus efectos en la estructura impositiva y la equidad del sistema.	Método	Cuantitativo y Cualitativo
		Población	América latina
		Muestra	18 países
		Técnicas	
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Los gobiernos emprenden importantes reformas económicas y fiscales que buscan el aumento de impuestos como el IVA y la promoción de la inversión, a través de beneficios en el campo de los impuestos sobre la renta. Sin embargo, este tipo de reformas suponen beneficios sólo para un pequeño grupo de contribuyentes, mientras que los individuos de ingresos bajos y medios tradicionalmente salen perjudicados al percibir una mayor carga tributaria. La falta de un tratamiento equitativo hacia los contribuyentes por parte del Estado, a razón de las afectaciones de las respectivas bases gravables por la existencia de exenciones especiales, por ejemplo, la aplicación de tarifas diferenciales que no responden a las capacidades económicas de los agentes, sino a las fuentes de sus ingresos.	Método de análisis de datos	Índices de Atkinson-Plotnick y de Kakwani

Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Castañeda (2017), en su investigación determinó que las reformas tributarias afectan a los contribuyentes que perciben menores ingresos al contraer mayor carga tributaria. La ausencia de un tratamiento equitativo en relación del sistema impositivo perjudica a algunos contribuyentes debido a la presencia de exenciones particulares y por el empleo de diferentes impuestos que no cubren con la capacidad y fuente de ingreso de muchos de los contribuyentes.
Referencia (tesis)	Castañeda, V. (2017). La equidad del sistema tributario y su relación con la moral tributaria. Un estudio para América Latina. <i>Revista Investigación Económica</i> , 125-149. doi: https://doi.org/10.1016/j.inveco.2017.02.002

Datos del antecedente 4: Internacional			
Título	Justicia tributaria como principio constitucional en el Estado social de derecho	Metodología	
Autor	Bolaños, Lucía del Carmen Lugar: Colombia	Tipo	
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Plantear la fundamentalidad de los impuestos desde su doble función: financiera y redistributiva	Diseño	
Resultados	El Estado debe asumir responsablemente su gestión a través del gasto público con calidad, que, más allá de la legalidad, se fundamente en la legitimidad. Se Cuestiona de los elementos idóneos para combatir la	Método	
		Población	

	evasión que no comprometieran la justicia del sistema tributario en virtud de la restricción impuesta al principio de equidad horizontal, que, aunque parcial y transitoria, puede desmotivar al contribuyente en cumplimiento de la obligación tributaria.	Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	La Ley Especial de Presupuestos debe convertirse en una herramienta contundente de una buena planeación de ingresos y gastos, en consideración a las posibilidades reales. La Corte Constitucional ha planteado que la tributación debe reparar las diferencias de renta y riqueza sociales. Así, el deber fiscal es una expresión de la solidaridad social, pero la imposición debe fundamentarse en la capacidad contributiva del sujeto. La complejidad de la construcción de un contenido de justicia tributaria exige que los principios jurídicos tributarios de carácter constitucional se integren y analicen de manera totalizante y no fraccionada, que encuentra su vínculo y límite en el mismo principio de justicia.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Bolaños (2017), en su correspondiente trabajo de investigación llegó a la conclusión de que el estado debe tener presente el principio de igualdad en relación de su estructura tributaria, por lo tanto, la carga tributaria deberá depender de los ingresos percibidos de cada uno de sus contribuyentes y por último el estado debe reparar las diferencias de rentas existentes lo que se busca con todo ello es tener justicia en relación del sistema tributario.		
Referencia (tesis)	Bolaños, L. (2017). Justicia tributaria como principio constitucional en el Estado social de derecho. <i>Revista de derecho</i> (48), 54-77. doi: http://dx.doi.org/10.14482/dere.48.10141 (Bolaños, 2017)		

Datos del antecedente 5: Internacional			
Título	Los beneficios tributarios su incidencia en la liquidez y la rentabilidad de las Asociaciones de Economía Popular y Solidaria	Metodología	
Autor	Arroba Salto, Ines Maria Tenesaca Gavilanez, Manuel Arroba Salto, Josefa Esther Villalta Miranda, Elizabeth Stefania Lugar: Ecuador	Tipo	Descriptiva
Año	2018	Enfoque	Cualitativa
Objetivo	Analizar los beneficios tributarios en el sector no financiero de las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria y su efecto en la liquidez.	Diseño	
Resultados	El sector de economía popular y solidaria si goza de beneficios tributarios e igualmente tienen un efecto positivo en la liquidez y rentabilidad, permitiendo a estas organizaciones invertir su dinero en mejoras para la empresa y para los clientes. El estado ha decidido apoyar a este sector, porque es una manera de incentivar a los emprendedores, y lo ha hecho de diversas maneras, entre las cuales están: la prelación en el portal de compras públicas de algunos servicios y con la exoneración de algunos tributos como: estar exentos de retención en la fuente e impuesto al valor agregado-IVA, y grava IVA tarifa cero por ciento, y no pagar impuesto a la renta ni anticipo de impuesto a la renta.	Método	
		Población	Funcionarios de la SEPS
		Muestra	5
		Técnicas	Entrevista y observación
		Instrumentos	Guía de entrevista
Conclusiones	El Régimen de Economía Popular y Solidaria posee beneficios tributarios, como el estudiado en esta investigación la exención del pago del impuesto a la renta. La mayoría de estas organizaciones no cuentan con manual de procedimientos para sus asociados, por lo que hay un control ineficiente.	Método de análisis de datos	

	Los beneficios tributarios de las organizaciones de EPS, están sujetos al cumplimiento de las obligaciones tributarias, por lo que al no cumplir no solo deben pagar impuestos, sino que están sujetos a multas e interés, lo que hará que su liquidez y rentabilidad disminuya.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Arroba, Tenesaca, Arroba, & Villalta (2018), en su trabajo de investigación obtuvieron los siguientes resultados que el estado opto por brindar beneficios tributarios a diferentes organizaciones que consistían en exonerarlos de algunos tributos y también no pagar anticipos del impuesto a la renta. Las organizaciones de las EPS no cuentan con un guía de procesos tal es el efecto que existe un control inadecuado de sus procesos. Por otra parte, también están obligados en cumplir con sus responsabilidades tributarias y al no realizarlas están expuestas a contraer multas e interés, lo cual tendrá efectos negativos en la liquidez y rentabilidad.		
Referencia (tesis)	Arroba, I., Tenesaca, M., Arroba, J., & Villalta, E. (2018). Los beneficios tributarios su incidencia en la liquidez y la rentabilidad de las Asociaciones de Economía Popular y Solidaria. <i>Revista Ciencia, Técnica y Mainstreaming social</i> , 115-122. doi: https://doi.org/10.4995/citecma.2018.9855		

Datos del antecedente 1: Nacional			
Título	Sistema de Deduciones en la Liquidez de la Empresa N&P INDUTEX S.A.C, Lima, 2017.	Metodología	
Autor	Huanca Canchihuaman, María Marisela Lugar: Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2017	Enfoque	Mixto
Objetivo	Proponer un plan de deducciones en la liquidez de la empresa N&P	Diseño	No experimental

	INDUTEX SAC		
Resultados	El sistema de detracción del IGV, afecta la liquidez de la empresa, también existe una inadecuada gestión en los procesos contables, nuestros clientes no pagan oportunamente las detracciones dentro del plazo, y el personal encargado de la cuenta de detracción no revisa oportunamente, la mayoría de los contribuyentes trabajan a crédito de 30 o 60 días, y en referencia a eso no pagan la detracción dentro del periodo de la emisión de la factura hasta realizar el abono de la factura y conjuntamente el depósito de detracción o también cuando van a tomar el crédito fiscal.	Método	Holístico
		Población	20
		Muestra	20
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	El sistema de detracción perjudica negativamente en la liquidez de la empresa en las inversiones de capital, compromisos u obligaciones a corto plazo, lo cual conlleva a buscar un financiamiento de terceros. La empresa N&P INDUTEX SAC incurrió a infracciones a causa de que los clientes depositaron el íntegro de la factura, y la falta de la revisión de las cuentas o el cruce de información. Se realizó una propuesta para mejorar la gestión contable de la empresa del cual fue validado y debe ser aplicado a los trabajadores del área contable, a través de los talleres y charlas.	Método de análisis de datos	Programa estadístico de análisis cuantitativo, Startical Product and Service Solutions.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Huanca (2017), realizó el trabajo titulado <i>Sistema de Detracciones en la Liquidez de la Empresa N&P INDUTEX S.A.C, Lima, 2017</i> , el objeto de la investigación fue de diseñar un instructivo para el tratamiento de las detracciones en la liquidez de la empresa en estudio, la metodología que se empleo fue de enfoque mixto y para la obtención de la información se empleo la técnica de la entrevista. En cuanto a los resultados alcanzados se demostró que la detracción tiene impacto negativo en la liquidez de la empresa y que existe un mal manejo en los procedimientos en el área de contabilidad. Finalmente se llegó a la conclusión de que la detracción influye en la liquidez de la empresa por lo tanto afecta al momento de responder a las obligaciones a corto plazo es por ello que se frecuentemente se recurre a un financiamiento externo, la falta de control puede conllevar a cometer infracciones, es por ello que se planteó una propuesta para mejorar la gestión contable en la empresa.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Huanca (2017), en su investigación determinó que la detracción tiene efectos en la liquidez de la empresa y por esta razón se recurre al financiamiento para poder hacer frente a sus responsabilidades, se evidencio que existe un inadecuado control en el manejo de los documentos que están afectos al sistema, por consiguiente, fue necesario proponer un plan para mejorar la gestión en el área de contabilidad de la empresa.		

Referencia (tesis)	Huanca, M. (2017). <i>Sistema de Deduciones en la Liquidez de la Empresa N&P INDUTEX S.A.C, Lima, 2017</i> . Lima: Tesis para optar el título profesional de Contador Público.Universidad Norbert Wiener.
--------------------	---

Datos del antecedente 2: Nacional			
Título	Efecto del sistema de deducciones del Igv en la liquidez de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa Cavi industrial S.A.C. –lima 2016	Metodología	
Autor	Caicedo Mendoza, José Antonio Lugar: Lima	Tipo	Descriptivo - explicativo
Año	2018	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Determinar y describir el efecto del sistema de deducciones del IGV en la liquidez de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa CAVI INDUSTRIAL S.A.C. - Lima 2016.	Diseño	No experimental
Resultados	Se expresa que si existe el efecto del sistema de deducciones del IGV en la liquidez de la empresa del CAVI INDUSTRIAL S.A.C., Lima 2016, la falta de liquidez en la empresa queda demostrado por la solicitud de préstamos en el banco, además del incumplimiento de pagos que se cancelan después de la fecha de vencimiento y también por la disminución de la liquidez de la empresa debido a la aplicación del sistema de deducciones del IGV.	Método	
		Población	1
		Muestra	1
		Técnicas	Entrevista
Conclusiones	Con la aplicación de los ratios financieros se concluye que el sistema de deducciones del IGV tiene un efecto negativo en la liquidez de las empresas CAVI INDUSTRIAL S.A.C., debido a la disminución de la liquidez por no disponer del fondo de la cuenta de deducciones, los	Instrumentos	Cuestionario, análisis documental
		Método de análisis de datos	Cuadros textuales y tablas

	cuales no se permite gastarlos en otros conceptos diferentes a los tributos, por último también en las restricciones para financiamiento y en la disminución del capital de trabajo.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Caicedo (2018), realizo el trabajo titulado Efecto del sistema de detracciones del Igv en la liquidez de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa Cavi industrial S.A.C. –lima 2016, el objeto de la investigación trabajada fue especificar el impacto del sistema de detracción en la liquidez en una empresa de servicio, por otro lado, la metodología empleada fue de enfoque cualitativo y para lo muestra se seleccionó a una empresa de servicio en estudio. En cuanto a los resultados alcanzados se demostró que existe una disminución de la liquidez debido a la aplicación del sistema y es por ello que se solicita préstamos bancarios a entidades para responder las obligaciones a corto plazo. Por último, se llegó a la conclusión de que efectivamente la detracción afecta en la liquidez de la empresa, porque no se puede contar con el dinero detraído para pagar las obligaciones con terceros, además se ve reducida el capital de trabajo.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Caicedo (2018), constató que el sistema de detracción influye en la liquidez, por esa razón la empresa solicita financiamiento para pagar sus obligaciones con terceros, por último, se evidencio que se tiene limitaciones para poder acceder a préstamos bancarios y también que existe una reducción en del capital de trabajo de la empresa por la disminución de la liquidez.		
Referencia (tesis)	Caicedo, J. (2018). <i>Efecto del sistema de detracciones del IGV en la liquidez de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa CAVI industrial S.A.C. - Lima 2016</i> . Lima: Tesis para optar el grado de maestro en contabilidad.Universidad Católica los Ángeles Chimbote.		

Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Sistema de detracciones en la empresa Zumo Gráfica SAC, 2017	Metodología	
Autor	Veramendi Valverde, Liz Maribel Lugar: Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2017	Enfoque	Mixto
Objetivo	Proponer estrategias para optimizar el sistema de detracciones en la empresa Zumo Gráfica SAC, 2017.	Diseño	No experimental

Resultados	La empresa no ha llevado un control de ingresos a la cuenta de detracciones efectuadas por los clientes, no se controla las salidas de la cuenta para el pago de obligaciones tributarias, no se lleva una conciliación entre el estado del banco y los registros contables. Esta falta de control trae como consecuencia que no se pueda saber verdaderamente si los clientes han efectuado correctamente las detracciones, si han cancelado el monto total de las facturas sujetas a detracción.	Método	
		Población	
		Muestra	3 colaboradores
		Técnicas	Entrevista y análisis documental
		Instrumentos	Ficha de entrevista
Conclusiones	El problema principal el sistema de detracciones en la empresa Zumo Gráfica S.A.C. en el periodo 2017 en el distrito de Miraflores, que a consecuencia de la falta de control en el sistema de detracciones de la empresa prestadora de servicio, se perjudicaría en años futuros debido a que tiene como antecedente de los 3 años (2014, 2015 y 2016) ha presentado un déficit con respecto a la cantidad de detracción que debían depositar al Banco de la Nación. Asimismo se tiene problemas con los cobros lo que conllevan a que la empresa no cuente con suficiente efectivo en su caja para poder afrontar sus obligaciones.	Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Varamendi (2017), llego a la siguiente conclusión de que en la empresa no se tiene un control adecuado de los depósitos de los clientes y el abono a proveedores, producto de las detracciones, asimismo no se realiza conciliaciones bancarias con los registros contables, la ausencia de control en los procedimientos no dan fe si efectivamente se realizaron correctamente el abono a proveedores y también no se corrobora los depósitos a efectuados por parte de los clientes a nuestras cuentas del banco de la Nación.		
Referencia (tesis)	Varamendi, L. (2017). <i>Sistema de detracciones en la empresa Zumo Gráfica SAC, 2017</i> . Lima: Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Norbert Wiener.		

Datos del antecedente 4: Nacional			
Título	El efecto de cambios tributarios sobre la actividad económica en Perú: Una aplicación del enfoque narrativo	Metodología	
Autores	Lahura Erick y Castillo Giovana Lugar: Lima	Tipo	
Año	2016	Enfoque	Narrativo
Objetivo	El objetivo de esta investigación es estimar el efecto de cambios tributarios sobre la actividad económica en Perú entre los años 1991 y 2015	Diseño	
Resultados	Los resultados muestran que la elasticidad del PBI real respecto de la presión tributaria es aproximadamente $-0,11$ en el mismo trimestre en que se produce el cambio tributario y $-0,22$ luego de seis trimestres. Además, ante un aumento de impuestos equivalente a 1 % del PBI, la presión tributaria se reduce contemporáneamente en 0, 28 puntos porcentuales y alcanza una caída máxima de 0,49 puntos porcentuales luego de siete trimestres.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	El principal resultado de la investigación es que un aumento de impuestos tiene un efecto negativo y estadísticamente significativo sobre el PBI real. En síntesis, pueden tener un efecto negativo sobre la actividad económica del Perú. La reforma tributaria enfatizó la mejora de la recaudación .En conjunto, el IGV y el impuesto a la renta han sido las principales fuentes de recaudación tributaria en el estado.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Lahura & Giovana (2018), obtuvieron las siguientes conclusiones que ante las reformas planteadas del gobierno tales como el incremento impositivo y la presión tributaria hacia sus contribuyentes perjudica de manera significativamente al PBI real y por otro lado también se ve afectada la economía Nacional, queda claro que el principal fuente de ingreso del estado es por medio del IGV y el IR.
Referencia (tesis)	Lahura, E., & Giovana, C. (2018). El efecto de cambios tributarios sobre la actividad económica en Perú: Una aplicación del enfoque narrativo. <i>Revista Estudios Económicos</i> , 44-52.

Datos del antecedente 5: Nacional			
Título	La reforma tributaria- laboral y su influencia en la formalización de las micro y pequeñas empresas peruanas.	Metodología	
Autor	Tuesta, Eloy	Tipo	
Año	2018	Enfoque	Cualitativo y Cuantitativo
Objetivo	Analizar la información primaria publicada por diferentes entidades públicas del Estado peruano y otros entes privadas que interactúan en el ámbito de la gestión empresarial.	Diseño	
Resultados	Se observa que existe una débil correlación entre la variable independiente (Base tributaria) y la variable dependiente (Recaudación Tributaria Empresarial), demuestra que a pesar de que la base tributaria ha ido en aumento en los últimos 10 años, la recaudación por impuesto a la renta empresarial no ha crecido de manera sostenida.	Método	Analítico
		Población	
		Muestra	Entidades del Estado y otros reportes privados.
		Técnicas	Análisis documental
		Instrumentos	

Conclusiones	Las reformas tributarias en el periodo analizado (2008 al 2017), no influyeron de forma positiva en el desarrollo de las MYPE. El sistema tributario peruano es afectado por una amenaza permanente, por depender el 75% de su recaudación del Impuesto a la renta empresarial. El régimen MYPE tributario, desde su vigencia (enero 2017), no ha cumplido con el objetivo estratégico de formalizar MYPE, todo lo contrario, afectó de manera negativa la base tributaria de contribuyentes del Régimen General.	Método de análisis de datos	Regresión lineal
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Tuesta (2018), llego a la siguiente conclusión de que a pesar de que la base impositiva se haya incrementado en los últimos años la recaudación se ha mantenido, de manera que las reformas planteadas por el gobierno Nacional perjudicaron en algunos regímenes tributarios y que también tuvo incidencia para que otros sectores no se formalicen.		
Referencia (tesis)	Tuesta, E. (2018). La reforma tributaria- laboral y su influencia en la formalización de las micro y pequeñas empresas peruanas. <i>Revista Sciéndo</i> , 479-483. doi: http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2018.053		

3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	La teoría general de contabilidad porque la empresa deberá de cumplir los procesos de contabilidad, asimismo las normativas y principios que la regulan, para el adecuado registro de las operaciones. La teoría de planeación financiera, porque la empresa tiene que desarrollar planes con respecto a las entradas y salidas de efectivo, con el objetivo de resguardar los recursos.	La presente investigación se sustentó en base a la teoría general de contabilidad porque la compañía tiene que cumplir los procesos de contabilidad, también con las normativas y principios para el adecuado registro de las operaciones de la compañía. La mencionada

	<p>La teoría clásica de la administración, porque la empresa debe enfocarse a buscar la eficiencia, en los procesos de administración que se desarrollan, que es indispensable tener una buena estructura organizativa.</p> <p>La teoría de toma de decisiones, porque la empresa está expuesta a situaciones donde sus integrantes necesariamente tomaran decisiones en temas económicos y financieros.</p> <p>La teoría organizacional, porque la empresa es considerada una estructura única, donde los integrantes interactúan y trabajan con un fin común que es cumplir los objetivos de la organización.</p>	<p>teoría aporta en la investigación brindándonos un panorama con respecto al registro adecuado de los movimientos y transacciones de la compañía. Se sustenta también en base a la teoría de planeación financiera, donde nos hace hincapié que la compañía tiene que realizar planeaciones con respecto al flujo de dinero, para así asegurar y resguardar los recursos, asimismo el plan servirá de guía para los colaboradores. La teoría expuesta aportara en la investigación de manera que nos indica que es necesario realizar planeaciones y proyecciones respecto al flujo de dinero. Se tiene en cuenta la teoría clásica de administración, porque la compañía debe de tratar de lograr la eficiencia en sus procesos y es necesario contar con una adecuada estructura organizacional. La teoría en mención aporta en la investigación brindándonos procesos administrativos que deben de aplicar los colaboradores para lograr la eficiencia. Se tiene en cuenta también la teoría de toma de decisiones, porque la compañía está expuesta a situaciones donde necesariamente los colaboradores deben de tomar una decisión con respeto a la situación económica y financiera de la compañía. La teoría mencionada aporta en la investigación una serie de proceso que se deben de seguir antes de tomar una decisión.</p>
<p>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</p>	<p>La teoría general de contabilidad, aporta a la investigación porque nos brinda un panorama respecto al registro adecuado de las transacciones y operaciones que realice la empresa, asimismo debe seguir las normativas y principios.</p> <p>La teoría de planeación financiera aporta a la investigación porque nos hace énfasis de que es necesario realizar planeaciones respecto al flujo de efectivo y también que servirá de guía para los colaboradores.</p> <p>La teoría de clásica de la administración aporta a la investigación porque nos brinda una serie de proceso que se deben desarrollar los colaboradores para así alcanzar la eficiencia en los procesos.</p> <p>La teoría de toma de decisiones aporta en la investigación una serie de procesos que se deben de desarrollar antes de tomar una decisión.</p> <p>La teoría organizacional aporta en la investigación de manera que los colaboradores deben de trabajar en equipo y constante coordinación entre sí, para poder lograr los objetivos de la compañía.</p>	<p>Por último, se sustenta en base a la teoría organizacional, que nos señala que la compañía es única en su estructura, y que está conformada por colaboradores que trabajan para cumplir objetivos. La teoría mencionada aporta en la investigación indicándonos que es necesario que las distintas ares de la compañía trabajen en constante coordinación y sobre todo en equipo. El trabajo de investigación se</p>
<p>¿Por qué realizar el trabajo de investigación?</p>	<p>El trabajo de investigación se desarrolló con el fin de evaluar si los colaboradores tienen un adecuado manejo y control de los documentos afectos a sistema de detección, para que la liquidez de la compañía no se vea perjudicada.</p>	

		desarrolló con el fin de evaluar si los colaboradores tienen un control adecuado de los documentos afectos al sistema de detección.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de examinar el adecuado manejo y uso del sistema de deducciones en las empresas de servicio y así evitar que el área de contabilidad de la empresa incumpla y cometa infracciones por no registrarse por las normas vigentes del sistema de deducción. También llevar un adecuado control con respecto a los procedimientos documentarios y asimismo mejorar la gestión en el uso del dinero de la entidad.	La presente investigación se elaboró con el propósito de analizar los estados financieros de la empresa de telecomunicaciones que consistió en un estudio adecuado sobre el manejo y uso del sistema de deducción. Asimismo para evitar que los encargados del área de contabilidad cometan infracciones respecto al tratamiento en la deducción. La investigación será útil para que el área contable de la empresa de telecomunicaciones mejore en su control y manejo en las deducciones, también para que se eviten cometer infracciones con respecto a la ley en relación del sistema. Se espera que se mejore y se tenga un adecuado procedimiento en el revisión documental en relación del sistema de deducción, y también que no se cometa ninguna infracción ante la administración tributaria nacional, para que no se vea afectada la liquidez de la empresa de telecomunicaciones, asimismo contribuir con la mejora en el control y la utilización del dinero que dispone la empresa.
¿Cuál será la utilidad?	La utilidad se verá reflejada en que los encargados del área de contabilidad tengan un buen control y manejo para el tratamiento de las deducciones, también una buena administración del dinero de la empresa para que la liquidez de la compañía no se vea afectada.	
¿Qué espera con la investigación?	Se espera que la empresa mejore sus procedimientos en relación a la revisión documental para el buen tratamiento de las deducciones y que la empresa reduzca o elimine las infracciones que se puedan originar producto a la inadecuada gestión con respecto al tema de deducciones.	
Justificación metodológica		
¿Por qué investigar bajo ese diseño?	La metodología que se empleó en la investigación es holística porque se realizó un análisis y estudio de la empresa de manera global e integrada que se basará en un estudio de la realidad que se llevará a cabo dentro de la empresa para poder comprender los procesos que conforman el tratamiento de la deducción. Por último se planteará una propuesta que permita solucionar el problema en relación del tratamiento de las deducciones.	Se utilizó la metodología holística porque se estudiará la empresa de telecomunicaciones y sus elementos para analizarlo de manera global, asimismo entender los procedimientos que involucran en el tratamiento de la deducción. Con este método se busca plantear una propuesta que permita contrarrestar y solucionar el problema en respecto a la inadecuada gestión que se tiene en el tema de deducciones. Con el correspondiente trabajo
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	El presente trabajo busca que la empresa mejore su liquidez y tenga la posibilidad de hacer frente a sus obligaciones, y esto dependerá del adecuado uso y manejo de las deducciones, asimismo que se tenga	

	eficiencia en la administración de los recursos de la empresa con el adecuado control, manejo del dinero y su utilización óptima de los recursos.	se pretende que la liquidez de la empresa de telecomunicaciones mejore y que se cuente con disponibilidad de dinero para cubrir sus responsabilidades frente a terceros de manera oportuna e inmediata, para ello dependerá del buen manejo, control y uso adecuado del sistema de detracción.
--	---	--

4. Problema, objetivo

Problema general	Objetivo general
¿Cómo mejorar el tratamiento del sistema de detracciones en la liquidez de una compañía telecomunicaciones?	Diseñar estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cómo las estrategias planteadas influirán en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones?	Proponer estrategias para mejorar el tratamiento del sistema de detracción en la liquidez de una compañía de telecomunicaciones, Lima 2020.
¿Cuál es la situación de la compañía telecomunicaciones?	Diagnosticar la situación de la compañía telecomunicaciones.
¿Qué factores tiene mayor incidencia en la liquidez compañía de telecomunicaciones?	Explicar que factores tienen mayor incidencia en la liquidez de la compañía de telecomunicaciones, Lima 2020.

5. Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría general de la contabilidad					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (1)	Redacción final (1+2+3+4)
Tua Pereda, Jorge	2008	Pereda (citado en Vásquez & Bongianino, 2008), indico que “El conjunto de elementos y conceptos comunes que están o presentes en todos los sistemas contables que, de este modo, se convierten en aplicaciones, es decir; manifestaciones extraídas de la misma de la teoría general” (p. 14).	Pereda (citado en Vásquez & Bongianino, 2008) señalo que la teoría general de la contabilidad está conformada por un grupo de componentes e ideas y que están permanentemente involucrados en todos los sistemas contables, de modo que se transforman en aplicaciones. (Vásquez & Bongianino, 2008)	Esta teoría será aplicada, en la verificación de que el sistema integrado que utiliza la empresa deberá de estar de acorde a los principios y elementos de contabilidad. De la misma manera que el sistema cumpla con las especificaciones con la aplicación de la detracción, en el momento de registro de los documentos.	La teoría general de la contabilidad abarca un conjunto de procedimientos, normativas en relación del tratamiento de las transacciones y movimientos para el adecuado anotaciones correspondientes de las operaciones que se desarrollen en la entidad. Por lo tanto, la teoría general de la contabilidad permitirá en la investigación que los colaboradores de la compañía tengan presente que deben de regirse en base de las normas y principios de contabilidad para realizar el registro de las operaciones y transacciones, por ende los registro se deben de realizar en el tiempo oportuno y que cuando se soliciten se puedan disponer de manera inmediata (Tua, 2008; García, 2008; Mattessich citado en Vásquez & Bongianino, 2008; Pacioli citado en Parra, 2004; Ijiri citado en Shyam, 2005).
Referencia:	Vásquez, R., & Bongianino, C. (2008). <i>Principios de teoría contable</i> (Primera ed.). Buenos Aires: Aplicación tributaria SA.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (2)	Aplicación en su tesis (2)	
García Casella, Carlos	2008	García (citado en Vásquez & Bongianino, 2008), indico que “La contabilidad es una ciencia factual cultural aplicada que se ocupa de explicar y normar las tareas de descripción, principalmente cuantitativa, de la existencia de circulación de objetos, hechos y personas y diversas en cada ente de la sociedad humana y de la proyección de los mismos, en vista al cumplimiento de sus metas; a través de sistemas específicos para cada situación” (p. 15).	García (citado en Vásquez & Bongianino, 2008), señalo que la teoría general de contabilidad es una disciplina que se encarga de interpretar y brindar normativas en relación del aspecto cuantitativo, también que existen un sin número de movimientos en relación de las transacciones que se desarrollan en cada empresa y que cada uno de ellas tienen sus propias proyecciones en concordancia de sus objetivos planteados.	Esta teoría será empleada, en que la compañía deberá de registrar todos los movimientos y transacciones que realice en un periodo determinado, para que los informes de contabilidad sean lo más real posible, asimismo que sirva de base para las proyecciones correspondientes para así contribuir con los objetivos propuestos de la compañía.	

Referencia:		Vásquez, R., & Bongianino, C. (2008). <i>Principios de teoría contable</i> (Primera ed.). Buenos Aires: Aplicación tributaria SA.		
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (3)
Richard, Mattessich	2008	Mattessich (citado en Vásquez & Bongianino, 2008) indico que “La contabilidad es una disciplina que se ocupa de la descripción y proyección cuantitativa de la circulación de ingreso y de la acumulación de riqueza por medio de los 15 principios de contabilidad” (p. 16).	Mattessich (citado en Vásquez & Bongianino, 2008) señalo que la teoría de contabilidad se basa en una ciencia que detalla y desarrolla una perspectiva en el ámbito cuantitativo en relación de las entradas de dinero y el aumento del patrimonio por medio de los 15 principios de contabilidad.	Esta teoría será aplicada de manera que los colaboradores del área contable de la compañía deberán de regirse en base a los 15 principios de contabilidad en el momento de registrar todas sus operaciones, movimientos y transacciones, de manera que no se tenga ningún inconveniente a la hora de presentar los estados financieros de la compañía.
Referencia:		Vásquez, R., & Bongianino, C. (2008). <i>Principios de teoría contable</i> (Primera ed.). Buenos Aires: Aplicación tributaria SA.		
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (4)	Aplicación en su tesis (4)
Luca, Pacioli	2004	Pacioli (citado en Parra, 2004) indico que “Quien decide dedicarse al comercio y operar con la debida eficacia, necesita fundamentalmente tres cosas. La principal de ellas es el dinero [...] la segunda cosa que se precisa para el tráfico mercantil es ser un buen contador y saber hacer las cuentas con gran rapidez [...] la tercera y última cosa necesaria es de registrar anotar todos los negocios de manera ordenada, a fin de que se pueda tener noticia de cada uno de ellos con rapidez” (p. 40).	Pacioli (citado en Parra, 2004) indico que en la teoría de contabilidad que el sujeto que decide realizar negocios, debe de tener en cuenta los siguientes tres aspectos la primera es el dinero, la segunda es la persona quien realiza las transacciones y es quien debe de hacer las cuentas de manera inmediata y la tercera que es de realizar todos los apuntes correspondientes en relación de las transacciones que deben de realizarse de manera ordenada, con el propósito de que se obtenga toda la información de manera inmediata. (Parra, 2004)	Esta teoría será empleada para que la compañía tenga en cuenta que debe de contar con un capital para realizar inversiones, asimismo que los colaboradores del área contabilidad deben tener al día los registros contables en relación de las transacciones u operaciones, y lo deben de realizar de manera ordenada, con el único fin de cuando se solicite los informes de contabilidad se pueda obtener de manera oportuna e inmediata.

Referencia:	Parra, I. (2004). <i>Los modernos alquimistas: epistemología corporativa y gestión del conocimiento</i> . Medellín: Universidad EAFIT .				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (5)	
Yuji, Ijiri	1975	Ijiri (citado en Shyam, 2005), indico que quien concibe la contabilidad como “un sistema para facilitar el suave funcionamiento de las relaciones de rendición de cuentas entre las partes interesadas” (p. 27).	Ijiri (citado en Shyam, 2005) señalo que la teoría de contabilidad abarca un proceso que consiste en facilitar la información necesaria a las personas que requieren y necesitan los informes de contabilidad en el momento preciso y también en la rendición de las cuentas. (Shyam, 2005)	Esta teoría será aplicada en la compañía de tal manera que los colaboradores deben de ingresar la información de manera oportuna, para que las personas que soliciten dicha información puedan acceder a ella de manera inmediata, para así tomar las decisiones correspondientes en el momento adecuado.	
Referencia:	Shyam, S. (2005). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> . Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.				

Teoría 2: Teoría de planeación Financiera					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (1)	Redacción final (1+2+3+4)
Gitman, Lawrence J. Zutter, Chad J.	2012	(Lawrence & Chad, 2012) indicaron que “La planeación financiera es un aspecto importante de las operaciones de la empresa porque brinda rutas que guían, coordinan y controlan las acciones de la empresa para lograr sus objetivos. Dos aspectos clave del proceso de planeación financiera son la planeación de efectivo y la planeación de utilidades” (p. 117).	(Lawrence & Chad, 2012) Indicaron que la teoría de planeación financiera cumple un papel indispensable en las entidades, en relación de las operaciones que realizan y también porque proporcionan caminos que nos dirigen, organizan y contrastan las labores que realizan los integrantes para cumplir con los objetivos de la entidad. Existen dos puntos importantes para el desarrollo de la planeación que son la planeación del dinero disponible y la planeación de las utilidades.	Esta teoría será empleada para que la compañía realice planeaciones financieras, en relación de todas las operaciones que se realicen, y que también los integrantes de la compañía participan de manera directa en la planeación, porque ellos deben de actuar y regirse en base del plan, para así contribuir con las metas de la compañía asimismo que se tenga un buen manejo en el control del dinero, y así contribuir para que la liquidez de la compañía mejore.	La teoría de planeación financiera respaldada por Lawrence, Chad, Urquijo, Eberhard, Koontz, O'Donnell, Bodie y Merton afirman que es indispensable que cada entidad tenga un plan de acción en relación de las operaciones de entradas y salidas de efectivo sirve también como guía porque es su estructura basada en procesos que deben de aplicarse en la organización. Por consiguiente la teoría de planeación financiera permitirá en el trabajo de investigación que la compañía sea capaz de realizar planeaciones financieras, asimismo que contribuya para que los colaboradores tengan una guía para poderse desempeñarse, asimismo cumplir con los objetivos de la compañía, el fin de desarrollar una planeación es poder resguardar los recursos de la compañía.
Referencia:	Lawrence, G., & Chad, Z. (2012). <i>Principios de administración financiera</i> . México: Pearson Educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (2)	Aplicación en su tesis (2)	
José, Urquijo de la Fuente	2014	Urquijo (citado en Morales & Morales, 2014) señalo que “Para que exista un buen plan financiero es necesario que haya un buen plan general para la empresa. Por lo tanto la calidad de los planes, programas y presupuestos financieros viene condicionada a la de los demás elementos de planificación de la empresa” (p.7).	Urquijo (citado en Morales & Morales, 2014) señalo que es indispensable que la empresa tenga un plan de acción de manera general que abarque toda su estructura. En efecto la condición de los planes, proyectos y presupuestos dependerá del adecuado plan de acción que tenga la empresa.	Esta teoría será aplicada para que la compañía tenga presente que debe de contar con buen plan que abarque toda su estructura de manera general, y a partir de ello se podrá obtener planes, proyectos y presupuestos de calidad en relación con la base de los componentes del plan de la compañía.	
Referencia:	Morales, A., & Morales, J. (2014). <i>Planeación Financiera</i> . México: Patria.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (3)	

Witte, Eberhard	2014	Eberhard (citado en Morales & Morales, 2014) señala que “El plan financiero es parte integrante de la planificación empresarial más amplia. Se halla en multiforme relación con otros planes parciales, como los de ventas, producción, stocks y aprovisionamientos” (p.7).	Eberhard (citado en Morales & Morales, 2014) indico que la teoría del planeamiento financiero es un principal elemento para la planificación de las entidades. Por lo que la empresa prepara un sin número de planes periódicos futuros en relación de sus proyecciones de ventas, producción, inventarios y compras.	Esta teoría será aplicada en la compañía de manera que los integrantes de distintas áreas deben de realizar planificaciones periódicamente en relación de las ventas que se desean realizar, cuanto se debe de producir, también con cuanto de stocks se debe de contar y por último cuanto se debe de comprar, por lo tanto la compañía sabrá dinero necesitara en determinados periodos y así evitar problemas de liquidez.	
Referencia:	Morales, A., & Morales, J. (2014). <i>Planeación Financiera</i> . México: Patria.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (4)	Aplicación en su tesis (4)	
Harold Koontz Cyril O'Donnell	2014	Koontz y O'Donnell (citado en Morales & Morales, 2014) señalan que “La planeación permite establecer lo que desea hacer a través de la selección de los cursos futuros de acción que la empresa ha de realizar, la planificación presupone la existencia de alternativas” (p.7).	Koontz y O'Donnell (citado en Morales & Morales, 2014) señalan que la teoría de planeación financiera nos ayuda e brindarnos un panorama de cómo actuar en determinadas situaciones en la empresa se ve involucrada, la planificación engloba también cursos de acción que deben de seguir cada integrante de la empresa.	La teoría será empleada en la compañía de manera que los colaboradores deberán de proceder y actuar en base a la planificación financiera que sea elaborado en la compañía, en la cual sus integrantes se verán involucrados en determinadas situaciones o contingencias y para ello usaran el plan para tomar las medidas de acción correspondientes frente estos inconvenientes.	
Referencia:	Morales, A., & Morales, J. (2014). <i>Planeación Financiera</i> . México: Patria.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (5)	

Zvi, Bodie Robert, Merton	2003	(Bodie & Merton, 2003) La planeación financiera es “Un proceso dinámico que sigue un ciclo de elaborar planes, implantarlo y después revisarlos a la luz de los resultados reales. El punto de partida del desarrollo de un plan financiero es el plan estratégico” (p. 82).	(Bodie & Merton, 2003) la teoría de planeación financiera es un sistema que consiste una serie de fases de desarrollo de planes, para luego establecerlos y por último realizar una inspección adecuada en relación de los resultados obtenidos. El principio para la elaboración de los planes financieros de la empresa es indispensable que se cuente con un plan estratégico.	La teoría será utilizada para que la compañía realice planeaciones financieras, para luego implantarlos, ponerlos en práctica y por último realizar las evaluaciones de los resultados obtenidos. Es indispensable para la compañía determinar los recursos con la que debe de disponer en un periodo determinado y que se planten objetivos estratégicos, por ultimo también en desarrollar una planeación de manera eficiente.	
Referencia:	Bodie, Z., & Merton, R. (2003). <i>Finanzas</i> . México: Pearson educación.				

Teoría 3: Teoría clásica de la administración					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Frederick W. Taylor	2007	Taylor (citado en Chiavenato, 2007), indicó que “La teoría de la administración se distingue por el énfasis en la estructura que debe tener una organización para lograr la eficiencia. Su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones” (p. 69).	Taylor (citado en Chiavenato, 2007), señaló la teoría clásica de la administración, tiene como fin primordial en enfocarse en la eficiencia con la que se trabaja en la organización. La teoría nos hace mención a un conjunto de procesos que se deben de aplicar. Por lo tanto la administración consiste en el orden y planificación, para así obtener resultados positivos y tomar decisiones acertadas. (Chiavenato, 2007)	Esta teoría será aplicada en la compañía de manera que se trate de que los colaboradores de la compañía trabajen en equipo y de forma óptima, para así cumplir con los objetivos planeados por la compañía. Asimismo, lograr que cada uno de los colaboradores tengan muy claro sus roles, para lograr la eficiencia y productividad.	La teoría clásica de la administración avalada por Taylor, Fayol y Luther sustenta que es indispensable la estructura organizacional, el adecuado desarrollo administrativo y alcanzar la eficiencia. Por lo tanto, la teoría clásica permitirá en la investigación, entender que la compañía es un sistema en la que participan un grupo de personas que son denominados colaboradores, que se desempeñan para
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	cumplir los mismos objetivos como una sola organización. Por lo tanto, es necesario que las actividades que se realicen sean en base a los procesos administrativos para luego analizarlos y evaluar si se alcanzó la eficiencia.
Henry Fayol	2007	Fayol (citado en Chiavenato, 2007), señaló que “La teoría de la administración parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización, desplazando con rapidez su visión” (p. 70)	Fayol (citado en Chiavenato, 2007) indicó que la teoría de la administración, es uno de los elementos primordiales de toda entidad, por que abarca de manera general diferentes aspectos de su estructura, por lo tanto sirve como una guía, para comenzar, asimismo, contribuye para resolver de manera eficiente los problemas que pueda afrontar la entidad.	Esta teoría será aplicada en la compañía, ordenando y estableciendo las funciones que deben de cumplir cada integrante considerando también sus habilidades de cada uno de ellos. Es indispensable que los colaboradores cumplan los procesos y normas que intervienen para tener una correcta administración de los recursos que se posee la compañía.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Luther Hasley Gulick	1997	Gulick (citado en Fernández & Sánchez, 1997), indico que “La teoría clásica de la administración viene caracterizada por la división del trabajo es la propia razón de ser de la organización. Esto se fundamenta en el supuesto de que las organizaciones con elevada división del trabajo serán más eficientes que aquellas con poca división de trabajo” (p. 111).	Gulick (citado en Fernández & Sánchez, 1997), indico que la teoría clásica de la administración está enfocada a la designación de funciones de los colaboradores y que ellos tengan bien claro que es lo que deben de realizar, para así contribuir para que los objetivos se cumplan. Por lo tanto es indispensable que se designe y se distribuya las labores entre los miembros de la organización para que se tenga eficiencia. (Fernández & Sánchez, 1997)	Esta teoría será aplicada en la compañía, de manera que se establezca correctamente las funciones de los colaboradores y se distribuya las labores por áreas, para tener un adecuado control de los recursos y la organización en general. Es importante que cada miembro tenga claro sus roles para así lograr los objetivos propuestos de la compañía.	
Referencia:	Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). <i>Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación</i> . Madrid: Díaz de Santos.				

Teoría 4: Teoría toma de decisiones						
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (1)	Redacción final (1+2+3+4)	
Herbert A. Simón	2009	Herbert (citado en Bonome, 2009), indico que “Si se han hecho bien las dos primeras partes decidir a que prestar atención y hacer un buen trabajo en diseñar cursos de acción posibles, entonces este proceso de evaluar y elegir podría decirse que es trivial” (p.78).	Herbert (citado en Bonome, 2009) indico que en la teoría toma de decisiones es necesario que se enfoque en tomar la atención posible sobre diferentes situaciones y plantear medidas de acción frente a situaciones, por lo tanto el proceso de estudiar y elegir las posibles soluciones es indispensable para poder tomar una buena decisión. (Bonome, 2009)	La teoría será aplicada en la compañía para que los colaboradores se enfoquen en las áreas donde posiblemente pueda haber problemas, para luego tomar medidas de acción frente a estas situaciones, estos dos procesos es indispensable y necesario realizarlos correctamente para que la decisión que se tome sea la adecuada.	La teoría toma decisiones avalada por Herbert, Tersine, Shlaider, Hellriegel, Slocum, Woodman, Kast y Rosenzweig sustentan que es importante analizar aquellas situaciones o problemas, para luego plantear medidas de acción y por último seleccionar la mejor alternativa, este proceso es vital para tomar una buena decisión de manera razonable y óptima. Por lo tanto la teoría de decisión permitirá en la investigación, comprender que la compañía está expuesta a situaciones donde necesariamente sus colaboradores deben de tomar decisiones y muchas de ellas son cruciales, es por ello la importancia que recae en los procesos que se deben de realizar antes de tomar una decisión.	
Referencia:	Bonome, M. (2009). <i>La racionalidad en la toma de decisiones</i> . Madrid: Netbiblo.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (2)	Aplicación en su tesis (2)		
Richard J. Tersine	2007	Tersine (citado en Chiavenato, 2007) señalo que la “Decisión es el proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que la persona deberá seguir” (p. 300).	Tersine (citado en Chiavenato, 2007) señalo que la teoría toma decisiones implica un sistema que abarca desde el estudio y selección entre varias opciones y medidas de acción que la persona tiene la obligación de seguir, para que la decisión que se tome sea la correcta para la organización.	La teoría será aplicada en la compañía porque los colaboradores están expuestos a diferentes situaciones donde necesariamente tienen que tomar decisiones de diferentes contextos, y para ello deben de realizar un estudio del problema, asimismo evaluar y seleccionar las medidas de solución que se deben de elegir para el bien de la compañía.		
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (Séptima ed.). México: MacGraw-Hill.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (3)		
Robert Schlaifer	2004	Shlaider (citado en Reyes, 2004), la define de la siguiente manera “La teoría de la decisión arranca de aquellos casos en que existen varios cursos de acción que pueden analizarse, comparándose sus ventajas y desventajas antes de elegir uno” (p. 137).	Según Shlaider (citado en Reyes, 2004), indico que la teoría toma decisiones inicia desde aquellas situaciones donde se ve involucrado diferentes alternativas que pueden ser estudiadas, realizando una evaluación que consiste en una	La teoría será aplicada en la compañía de manera que sus colaboradores sepan cómo deben de tomar una buena decisión, por ello deben de evaluar y estudiar la situación en la que se vean involucrados, para luego formular las correspondientes alternativas de acción, por último se debe de comparar los pros y contras de cada opción antes de		

			comparación de las ventajas y desventajas de cada una de las opciones para poder elegir la opción más acertada y correcta, para tomar una decisión. (Reyes, 2004)	tomar una decisión.	
Referencia:	Reyes, A. (2004). <i>Administracion moderna</i> . México: Limusa.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (4)	Aplicación en su tesis (4)	
Hellriegel John W. Slocum Richard W. Woodman	1999	Según Hellriegel, Slocum & Woodman (citado en Sandoval & Díaz, 2016) indican que “El proceso de toma de decisiones, dentro de distintos tipos de organizaciones es posible de definir como el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción” (p. 176).	Según Hellriegel, Slocum & Woodman (citado en Sandoval & Díaz, 2016) indican que la teoría toma decisiones es donde se encuentran involucrado todo tipo de organizaciones se puede decir que es un sistema que consiste en una explicación del problema o situación, la búsqueda de información, la concepción de opciones y por último la elección de las medidas de acción que deben seguir los colaboradores de la empresa. (Sandoval & Díaz, 2016)	La teoría será aplicada de manera que los colaboradores de la compañía sepan cómo tomar una buena decisión, puesto que ellos se enfrentan a un singular de situaciones dentro de la compañía, donde necesariamente tienen que tomar decisiones de diferentes contextos, y por ello los colaboradores deben de analizar cada situación, buscar información, concepción de opciones y para finalizar elegir qué medida de acción se debe de tomar.	
Referencia:	Sandoval, E., & Díaz, S. (2016). Procesos de toma de decisiones y adaptación al cambio climático. <i>Ambiente & Sociedad</i> , XIX(4).				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (5)	
Fremont Ellsworth Kast James Erwin Rosenzweig	1995	Kast & Rosenzweig (citado en Jiménez, 1995) indicaron que “Estudian la toma de decisiones como parte integrante de un proceso más amplio, el de “solución de problemas” (p. 25).	Kast & Rosenzweig (citado en Jiménez, 1995) indicaron que la teoría toma de decisiones es una parte principal de un sistema más estructurado que abarca varios procesos que se deben de seguirse, y no solo es la búsqueda de posibles soluciones para contrarrestar los problemas que puedan afectar a las empresas. (Jiménez, 1995)	La teoría será aplicada de manera que los colaboradores deben tener en cuenta que tomar una decisión en referencia de la situación de la compañía no es un tema fácil, porque ello abarca varios procesos que deben de tener en cuenta e inclusive de seguir para así que la decisión que se tome sea la más efectiva y por último solucione los problemas que puedan enfrentar la compañía de telecomunicaciones.	

Referencia:	Jiménez, J. (1995). <i>Teoría de la información: su aplicación a la información financiera</i> . Madrid: Universidad de castilla-La mancha.
--------------------	---

Teoría 5: Teoría Organizacional					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (1)	Redacción final (1+2+3+4)
Richard L. Dalf	2011	(Dalf, 2011), indico que “La teoría organizacional no es un conjunto de hechos; es una forma de pensar en las organizaciones. La teoría organizacional es una forma de ver y analizar las organizaciones con mayor precisión y profundidad que de cualquier otra manera. La forma de ver y pensar en las organizaciones se basa en los patrones y regularidades del diseño organizacional y el comportamiento”	(Dalf, 2011) Indico que “La teoría organizacional no solo es un sin número de acontecimientos que se desarrollan en la empresa sino también involucra la manera de pensar de sus integrantes. La teoría organizacional abarca desde el punto de vista y el estudio de las organizaciones con mayor profundidad. Por lo tanto la forma de apreciación y analizar de las organizaciones dependerá del plan y la estructura que se implanto en la organización.	La teoría será aplicada de manera que los colaboradores trabajen constantemente en equipos para así conseguir de manera eficaz los objetivos propuestos. Asimismo es indispensable desarrollar un buen plan y estructura en la compañía, para que los colaboradores actúen y trabajen en base de ello.	La teoría organizacional respaldada por Dalf, Shein,Gareth,Hall y Wieser sustentan que cada organización es único en su sistema, cultura y comportamiento de sus integrantes, por lo tanto se tiene que entablar los roles que desempeñaran cada integrante, así lograr los objetivos de la entidad. Por consiguiente, esta teoría nos permite comprender que la compañía es única, por su estructura y el comportamiento de sus colaboradores, asimismo es necesario que deben de trabajar en equipos, tener una buena comunicación c entre las áreas para la adecuada coordinación de las operaciones, para así lograr los objetivos de la compañía de manera eficaz.
Referencia:	Dalf, R. (2011). <i>Teoría y diseño organizacional</i> . México: Cengage Learning.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (2)	Aplicación en su tesis (2)	
Edgar H. Shein	2006	Shein (citado en Munguia & Ocegueda, 2006), indico que la teoría organizacional es “La coordinación racional de las actividades de cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y objetivo en común y explicito, mediante la división de las funciones y del trabajo y a través de una jerarquización de la autoridad y de la	Shein (citado en Munguia & Ocegueda, 2006), señalo que la teoría organizacional es organizar razonablemente las labores que deben de desarrollar los integrantes de la empresa, que tienen como fin común lograr los objetivos de la empresa. Por ello es necesario tener una estructura organizacional, donde se distribuya las funciones por	La teoría será aplicada en la compañía, de manera que la estructura organizacional se la más óptima, por ello es necesario que la distribución de labores en las distintas áreas sea la adecuada y ello dependerá de los cargos que desempeñan los colaboradores, para así distribuir las responsabilidades.	

		responsabilidad” (p. 20).	medio de los cargos de las autoridades y las responsabilidades que deben de asumir cada una de ellas. (Munguia & Ocegueda, 2006)	
Referencia:	Munguia, A., & Ocegueda, V. (2006). <i>Teoría de las Organizaciones</i> . México: Umbral.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (3)
Jones, Gareth R.	2008	(Gareth, 2008) Indico que “La teoría organizacional es el estudio de cómo funcionan las organizaciones y cómo afectan y se ven afectadas por el ambiente en el que operan” (p. 7).	(Gareth, 2008) Indico que “La teoría organizacional es el análisis de cómo se desempeñan las organizaciones, de su cultura y el comportamiento de sus miembros, también entender cómo influye algunos factores del entorno en la que trabajan y se desenvuelven. Por lo tanto, cada empresa está organizada de manera distinta tiene sus propias culturas.	La teoría será aplicada en la compañía, para evaluar cómo se desempeña cada colaborador que comportamientos tienen y si son los adecuados para la cultura organizacional de la compañía, por lo tanto, es fundamental que se tenga un buen clima de trabajo para que los colaboradores se desempeñen de manera eficiente.
Referencia:	Gareth, J. (2008). <i>Teoría Organizacional Diseño y cambio en las organizaciones</i> (Quinta ed.). México: Perason Educación.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (4)	Aplicación en su tesis (4)
Richard Hall	1996	Hall (citado en Munguia & Ocegueda, 2006), indico que “En la teoría organizacional está involucrado organizaciones que es una colectividad con límites relativamente identificables con un orden normativo con escala de autoridad, con sistemas de comunicación y con sistemas coordinados de aislamientos esta colectividad existe sobre una base relativamente continua en un	Hall (citado en Munguia & Ocegueda, 2006), indico que la teoría organizacional involucra a un conjunto de personas, que se rigen y desempeñan por una normativa y una autoridad, que trabajan constantemente en comunicación entre ellos, inclusive están coordinados entre sí, cada colaborador tiene establecido sus roles, por lo tanto se puede decir que se trabajan para cumplir los objetivos de la empresa.	La teoría será aplicada en la compañía, de manera que se tenga establecido normas y procedimientos que deben de cumplir cada colaborador, por lo tanto es necesario establecer un esquema jerárquico de los colaboradores, asimismo inculcar que se trabaje en equipo y coordinación entre las áreas, para así lograr las metas plasmadas de la compañía.

		medio y se ocupa de actividades que, por lo general se relaciona con una meta” (p. 20).			
Referencia:	Munguía, A., & Ocegueda, V. (2006). <i>Teoría de las Organizaciones</i> . México: Umbral.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (5)	
Wolfgang Wieser	2004	Wieser (citado en Bertoglio, 2004) indico que “La teoría organizacional pretende explicar el fenómeno de la estructura social y trata de describir y predecir la conducta de este organismo social. En este sentido, el ordenamiento de los diferentes roles y funciones que se desarrollan dentro del sistema social no es algo artificial, sino una característica natural, inherente al sistema” (p. 12).	Wieser (citado en Bertoglio, 2004) indico que la teoría organizacional trata de explicar a la organización abarcando diferentes aspectos tales como, detallar el comportamiento de los integrantes que conforman la organización. Es por ello que es necesario tener un buen orden de los roles que desempeñan cada miembro, esta característica es algo propio de cada empresa.	La teoría será aplicada en la compañía, para que se tenga una buena organización por lo tanto dependerá de varios aspectos que se deben de tomar en cuenta uno de ellos es evaluar el comportamiento y conducta con la que se desenvuelven los colaboradores de la compañía y que las labores asignadas a cada una de ellos se desarrollen de manera eficiente.	
Referencia:	Bertoglio, O. (2004). <i>Anatomía de la empresa: una teoría general de las organizaciones sociales</i> . México: Limusa.				

6. Marco conceptual

Variable o categoría 1: Sistema de detracción					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.	2019	SUNAT (2019) señalo que “El sistema de detracciones, comúnmente conocido como SPOT, es un mecanismo administrativo que coadyuva con la recaudación de determinados tributos y	Denominado también SPOT es un proceso establecido por el gobierno peruano, que conlleva en la recolección de ciertos tributos que están afectos al sistema, donde interviene el comprador y es quien va a desarrollar la detracción a aquellos servicios y bienes que están	Este contenido es elemental para poder desarrollar una correcta aplicación, control de las detracciones y que los fondos recaudados por medio del sistema solo sean empleados para el pago de las obligaciones tributarias que	El sistema de detracción es un proceso administrativo determinado por la SUNAT, con el fin que la compañía posea una cuenta específica para el pago de sus responsabilidades tributarias. La aplicación consiste en detraer un cierto porcentaje y esta

		consiste básicamente en la detracción (descuento) que efectúa el comprador o usuario de un bien o servicio afecto al sistema, de un porcentaje del importe a pagar por estas operaciones, para luego depositarlo en el Banco de la Nación, en una cuenta corriente a nombre del vendedor o prestador del servicio, el cual, por su parte, utilizará los fondos depositados en su cuenta del Banco de la Nación para efectuar el pago de tributos y multas de conformidad con el artículo 33° del Código Tributario, que sean administradas y/o recaudadas por la SUNAT”.	afecto de acuerdo lo que establezca la ley, por consiguiente el importe detráido es depositado a una cuenta a favor del prestador de servicio, y este último solo podrá utilizar dichos fondos recaudados para temas tributarios tal cual lo menciona en la normativa del artículo 33° del Código Tributario (SUNAT, 2019).	se mantiene con el Estado Peruano y por ultimo así evitar que los colaboradores cometan infracciones con respecto al tratamiento del sistema.	operación es efectuada por el adquirente del bien o servicio afecto al sistema, para luego proseguir a depositarlo en la cuenta del Banco de la Nación a favor del vendedor, y este último podrá utilizar dichos fondos para temas tributarios tal cual señala la normativa (SUNAT,2019;Vallejo, 2015; Gáslac,2013; Alva, García, Gutiérrez, Peña, Bernal, Morillo, Calle, Rio & Flores, 2013; Miní,2018).
Referencia:	SUNAT. (2019). <i>SUNAT</i> . Recuperado el 31 de Agosto de 2019, de http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-de-detracciones-del-igv-empresas/como-funcionan-las-detracciones				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Victor, Vallejo Cutti,	2015	Vallejo (2015) indica que “Consiste básicamente en la detracción (descuento) que efectúa el comprador o usuario de un bien o servicio afecto al sistema, de un porcentaje del importe a pagar por estas operaciones, para luego depositarlo en el Banco de la Nación, en una cuenta corriente a nombre del vendedor o quien presta el servicio. Éste, por su parte, utilizará los fondos	Se basa en la deducción que realiza el comprador al obtener un producto o servicio que esta afecta al sistema, por lo cual aplica un porcentaje designado por la administración, para luego proseguir a depositarle a la cuenta a favor del vendedor. Y este último designara los fondos para hacer efectivo sus responsabilidades que mantiene con el Estado Peruano. Por ultimo si el fondo mantenido en la cuenta de detracción, no se termine en su totalidad, habiendo cumplido con los plazos señalados por la norma y haber	El contenido expuesto es relevante para la compañía ya que servirá de guía para la correcta aplicación y tratamiento de las detracciones y así evitar que el área de contabilidad cometa infracciones ante la administración tributaria. La compañía tendrá en cuenta que los fondos recaudados mediante la detracción serán utilizados solo para fines tributarios, por lo tanto, si la compañía no logra acabar los fondos después de haber	

		depositados en su cuenta para efectuar el pago de sus obligaciones tributarias. Los montos depositados en las cuentas que no se agoten cumplido el plazo señalado por la norma luego que hubieran sido destinados al pago de tributos, serán considerados de libre disponibilidad para el titular” (p.140).	pagado sus obligaciones solo así podrá solicitar la disponer dichos fondos (Vallejo, 2015).	cumplido con sus obligaciones, podrá finalmente acceder a dichos fondos.	
Referencia:	Vallejo, V. (2015). <i>Manuel del código tributario</i> (Primera ed.). Lima: Vallejo.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Llanet Gáslac Sánchez	2013	Gáslac (2013) sostiene que el “Este Sistema trata del descuento o detracción, que realiza el adquirente, comprador o usuario de un bien o servicio sujeto al Sistema para luego depositarlo en el Banco de la Nación, en una cuenta corriente a nombre del vendedor o quien presta el servicio, para que este, por su parte, utilice los fondos depositados en su cuenta para efectuar el pago de sus obligaciones tributarias. Este descuento se determina aplicando un determinado porcentaje sobre el importe a pagar, por la venta de bienes o la prestación de los servicios” (p.10).	Consiste en detraer un determinado porcentaje de un importe, porque el producto o servicio adquirido esta afecto al sistema, esta operación es desarrollada por el adquirente, por consiguiente debe de depositarla a la cuenta a favor del vendedor, para que este haga uso del fondo para el abono correspondientes de sus obligaciones con el Estado Peruano tales como pago del IGV, Impuestos a la Renta, pagos a cuenta, multas e intereses (Gáslac, 2013).	El contenido es indispensable para la compañía que tiene que saber cuál es la correcta aplicación y tratamiento para el sistema detracción, y en caso que los colaboradores incumplan estos procedimientos formales de la administración tributaria recaerán en una sanción. Es importante que los colaboradores del área de contabilidad identifiquen cual es el porcentaje que se debe de aplicar cuando sea aun bien o servicio según sea el caso, y para ello deben guiarse por los anexos que dispuso SUNAT.	
Referencia:	Gáslac, L. (2013). <i>Aplicación práctica del régimen de detracciones, retenciones y percepciones</i> . Lima: Gaceta Jurídica S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	

Mario,Alva Matteucci José Luis García Quispe Lourdes, Gutiérrez Quintana Jenny, Peña Castillo Josué Alfredo Bernal Rojas Maribel, Morillo Jiménez José Luis Calle Sánchez Miguel, Antonio Ríos Correa Jorge, Raúl Flores Gallegos	2013	Alva,García,Gutierrez,Peña, Bernal,Morillo,Calle,Rio & Flores (2013) señalaron que “La generación de los fondos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias se realizará a través de depósitos que deberán efectuar los sujetos obligados, respecto de las operaciones sujetas al sistema en las cuentas bancarias que para tal efecto se abrirán en el Banco de la Nación. Finalmente, cabe mencionar que cuando se efectúa el depósito de las detracciones en la cuenta que el titular (proveedor) de la misma facilitó al obligado (cliente) a realizarla, no está generando el pago para efectos del cumplimiento de la prestación tributaria, ya que no se trata de una obligación a favor del estado, no de forma directa (el dinero ha sido depositado en una cuenta corriente a nombre del proveedor), situación que confirma que no se pretende extinguir una obligación Tributaria” (p. 11).	La recaudación de los fondos, se desarrolla por medio de descuentos que son efectuados por los sujetos que adquieren un bien o servicio, lo descontado es depositado a una cuenta específica a favor del vendedor, por lo tanto este proceso no es una operación directa con el Estado Peruano, y por ello no hay un pago de las obligaciones tributaria de manera inmediata y no se asegura el abono correspondiente de los tributos, porque si bien es cierto lo detruido es depositado en la cuenta del vendedor solo este sujeto tendrá la potestad de extinguir la obligación tributaria cuando haga efectivo el abono correspondiente a la administración tributaria (Alva, García, Gutiérrez,Peña, Bernal,Morillo,Calle, Ríos & Flores,2013).	El concepto detallado fue de vital importancia para la compañía, porque nos hace hincapié sobre el adecuado manejo del sistema detracción, y si la compañía incumple con los procesos formales establecidos por la administración tributaria, les limitara el uso del crédito fiscal e inclusive sancionarlos con multas. Lo que busca la administración es que la compañía posee fondos para asegurar que cumpla y pague sus deudas tributarias que mantiene con el Estado Peruano.
Referencia:	Alva, M., García, J., Gutierrez, L., Bernal, J., Morillo, M., Calle, J., y otros. (2013). <i>Manual de Detracciones, Retenciones y Percepciones</i> (Primera ed.). Lima: Pacífico.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jose Luis Miní Miranda	2018	Miní (2018) indico que “El SPOT tiene por finalidad generar fondos para el pago del	El SPOT tiene como propósito generar fondos para el pago correspondiente de tributos específicos de acuerdo a la	El concepto expuesto es de vital importancia para que la compañía tenga en cuenta que los fondos

		IGV, el Impuesto a la Renta, ONP, ESSALUD, entre otros tributos, así como de las Multas e intereses, costos y gastos del procedimiento de Cobranza Coactiva. En efecto, el monto detraído resulta intransmisible e inembargable, y sólo puede utilizarse para el pago de deudas tributarias que constituyan ingreso del Tesoro Público, por lo que sólo la SUNAT podría embargarlos en un procedimiento de cobranza coactiva” (p. 88).	Ley. Por lo tanto, el importe detraído tiene carácter de intransferible e inembargable y el uso de dichos fondos son para fines tributarios tal cual detalla la administración, la SUNAT es una entidad que tiene la potestad de embargar dichos fondos de detracción en caso que la empresa enfrenta un proceso de cobranza coactiva (Miní, 2018).	producto del sistema de detracciones, solo podrá utilizarlos para temas tributarios y no para obligaciones que mantienen con terceros tal cual lo especifica la ley. También nos indica que los fondos recaudados mediante la detracción no pueden ser transferidos, pero si embargados por la SUNAT, solo cuando la compañía se encuentre en proceso de cobranza coactiva.	
Referencia:	Miní, J. (2018). Cuestionamientos al sistema de detracciones en el Perú, en particular al “ingreso como recaudación. <i>Lumen</i> , 88.				

Variable o categoría 1: Liquidez					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pedro, Rubio Domínguez	2007	Rubio (2007) indico que “El grado de liquidez que una empresa pueda hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos el líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los inversionistas a corto plazo” (p.16).	Es el nivel que tiene la empresa para poder cubrir sus responsabilidades corrientes que mantiene con terceros y por ello es indispensable contar con liquidez. En síntesis consiste en convertir aquellos activos que posee la empresa en líquidos y asimismo realizarlo de manera inmediata para poder realizar inversiones a corto plazo (Rubio, 2007).	El contenido expuesto es importante para la compañía porque deberá ser capaz de solventar sus obligaciones que mantiene con terceros tal como es el pago a sus proveedores y la planilla en un periodo menor a un año. Por lo tanto es necesario que la compañía tenga la habilidad de convertir los activos en líquidos, para así contar con efectivo y cubrir sus obligaciones.	La liquidez es la autosuficiencia con la que dispone la compañía para poder responder sus obligaciones con terceros en un periodo corriente y asimismo es indispensable que lo haga con los recursos propio de la misma compañía, por lo tanto es vital que los colaboradores tengan la habilidades de convertir aquellas cuentas del activo en dinero en efectivo de manera inmediata (Rubio, 2007; Anching, 2005; Gitman &
Referencia:	Rubio, P. (2007). <i>Manual de análisis financiero</i> . Lima: Edición electronica.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	

César Anching Guzmán	2005	Anching (2005) señalo que “Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía” (p.15)	Es un indicador financiero que calcula el grado de disposición con la que cuenta la empresa para hacer frente sus deudas a corto plazo que enfrenta con terceros, asimismo dicho indicador mide la gestión del área de gerencia para poder hacer efectivo aquellas cuentas del activo, por último sirve también para evaluar la situación financiera y económica de la empresa en un determinado periodo (Anching, 2005).	Dicho concepto detallado es vital para la compañía porque tiene que poseer dinero para cubrir sus obligaciones con terceros en un determinado plazo. La compañía tiene que poner énfasis respecto a la gestión en el área de finanzas que se basa en el adecuado control y manejo de los recursos .Por lo tanto es necesario que la compañía opte por realizar inversiones en activos líquidos tales como, acciones y bonos.	Michael; Gitman & Chad), para la medición se utilizara los ratios de liquidez (Tanaka, 2005).
Referencia:	Anching, C., & Anching, J. (2005). <i>Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia</i> . Lima: César Anching Guzmán.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Gitman, Lawrence J. Joehnk Michael D.	2005	Gitman & Michael (2005) indica que “La liquidez está relacionada con la capacidad dela empresa para atender sus gastos diarios y satisfacer a tiempo su obligaciones a corto plazo .De especial importancia es si la empresa tiene adecuada tesorería y otros activos líquidos a mano para satisfacer los pagos de la deuda y las necesidades operativas en tiempo y forma (p.198).	La liquidez está involucrada básicamente con la capacidad que posee las empresas para solventar sus gastos y sobre todo atender a tiempo sus responsabilidades que mantiene con terceros, por ello es necesario que se pueda cubrir las responsabilidades con los recursos propios de la empresa. Por lo tanto es vital que la empresa mantenga una buena gestión en el área de tesorería y que pueda adquirir ir otros activos líquidos, para así solventar las deudas y gastos operativos (Gitman & Michael, 2005)	Es de gran importancia, ya que la compañía debe de tener la capacidad se cubrir sus gastos, obligaciones con proveedores y de planilla en un determinado tiempo menor a un año y es necesario que lo realicé con recursos propios sin solicitar préstamos bancarios. Por ello es vital que se tengan una adecuada gestión en el área de tesorería porque está a cargo del dinero que posee la compañía, asimismo que se adquiera nuevos activos líquidos para así contar con respaldo en el pago de las obligaciones frente a terceros.	
Referencia:	Gitman, L., & Michael, J. (2005). <i>Fundamentos de inversiones</i> . Madrid: Pearson Educación S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Gustavo, Tanaka Nakasone	2005	Tanaka, (2005) señala que “Los ratios de liquidez miden de manera aproximada la capacidad global de la	Los ratios son indicadores que se emplean para valorar el grado de suficiencia que tiene la empresa para	El contenido es muy importante, para la compañía que cuando realice los cálculos correspondientes de dichos indicadores	

		empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo .Los ratios de liquidez se dividen en liquidez corriente, prueba acida y liquidez absoluta. (p.319-320).	hacer frente sus responsabilidades, donde abarca un periodo corto de tiempo. También es un instrumento utilizado en el mercado financiero, para la toma de decisiones de distintos usuarios. Los ratios de liquidez engloban a la liquidez corriente, prueba acida, liquidez absoluta y capital de trabajo (Tanaka, 2005).	tiene que tener presente que debe obtener índices positivos, que seguidamente reflejan la adecuada gestión en el área de tesorería .Por ello se calculara los siguientes ratios de liquidez con la única finalidad de evaluar el desempeño de la compañía en el mercado.	
Referencia:	Tanaka, G. (2005). <i>Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones</i> . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Lawrence, Gitman J Zutter, Chad J.	2012	Gitman & Chad (2012) indico que “La liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas”.	La liquidez es la autosuficiencia que se ve demostrada cuando la empresa responde sus responsabilidades, antes de su vencimiento, y sobre todo que lo debe realizar con recursos propios de la empresa. Por lo tanto la liquidez está relacionada con la solvencia con la que cuanta la empresa, es decir, la agilidad de abonar sus deudas frente a terceros (Gitman & Chad, 2012)	El contenido se utilizará en la compañía para que tenga presente que debe de ser autosuficiente a la hora de responder sus obligaciones corrientes, con los recursos propios producto de sus ventas. Por lo tanto el área de tesorería deberá de tener la habilidad en responder los compromisos de pago con terceros, sin tener dificultades y carencias de dinero.	
Referencia:	Gitman, L., & Chad, Z. (2012). <i>Principios de Administración Financiera</i> (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación.				

Subcategoría 1: Bienes y servicios					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Ildelfonso Grande Esteban	2005	Grande (2005) señala que “Un bien es el resultado tangible de una actividad transformadora en distinto grado. Un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. Toda actividad empresarial conduce a un producto, que puede ser un bien o servicio. Podemos entender, entonces, que los bienes y los servicios son materializaciones de actividades diferentes”.	Un bien es el resultado de una actividad de producción, por lo tanto podemos indicar que son materializaciones de carácter tangible, en cambio cuando nos referimos a los servicios necesariamente involucra una acción que realiza un sujeto y por su condición es de naturaleza intangible (Grande, 2005).	El contenido expuesto es importante para la compañía para que los colaboradores tengan la capacidad de poder identificar cuando se debe considerar un bien o un servicio, con la finalidad de realizar una correcta aplicación de la detracción y no tener inconvenientes con la administración tributaria.	Los bienes y servicios son aquellos medios que tienen como finalidad satisfacer a las personas que las adquieran, por lo tanto, cuando hablamos de un bien está sujeto a almacenajes y es de carácter material, en cambio cuando se trata de servicios necesariamente está involucrada a la acción que realiza un sujeto y es de carácter inmaterial e intangible. Por lo tanto los colaboradores de la compañía deben poder distinguir cuando es considerado un bien o un servicio para el adecuado tratamiento de la detracción y aplicar los porcentajes establecidos según corresponda, para así evitar infracciones ante la administración tributaria (Grande, 2005; Pachón, Acosta, & Milazzo, 1999; Pareja, 2005; Kotler & Armstrong, 2003).
Referencia:	Grande, I. (2005). <i>Marketing de los servicios</i> (Cuarta ed.). Madrid: Esic.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Efraín, Pachón Orjuela Fabián, Acosta Sánchez Mauricio, Milazzo Ramírez	1999	Pachón, Acosta, & Milazzo (1999) indica que “Los bienes y servicios son un medio para satisfacer las necesidades humanas. Si se trata de algo material nos referimos a un bien, si es algo inmaterial hablamos de servicios. Ambos se obtienen a través de procesos de producción o de procedimientos técnicos de transformación (p.11).	Es un mecanismo que tiene como fin complacer las exigencias de determinadas personas, por lo tanto, cuando hablamos de un bien nos referimos de algo material y si hablamos de servicios es algo inmaterial donde intervine un sujeto. Asimismo ambos son producto de procesos o de procedimiento según corresponda (Pachón, Acosta, & Milazzo, 1999).	Es de gran importancia para la compañía tener en cuenta cuando una adquisición es considerada un bien o servicio según las características que las definen, para la aplicación correcta de la detracción y emplear el porcentaje establecido según corresponda.	
Referencia:	Pachón, E., Acosta, F., & Milazzo, M. (1999). <i>Economía y Política</i> (Primera ed.). Bogotá: Norma.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
María, Pareja López	2005	Pareja (2005) señala que “Los bienes son unidades tangibles susceptibles de almacenaje, en cambio los servicios abarca todo un conjunto de trabajos y operaciones que sirven para un determinado uso”.	Los productos son de carácter tangibles que necesariamente son almacenados, en cambio cuando nos referimos a los servicios son acciones que lo ejecutan determinadas personas a favor de otras (Pareja, 2005).	El contenido es elemental para la compañía para que sus colaboradores puedan distinguir cuando es un bien o un servicio para dar un adecuado tratamiento en cuanto a la detracción si se les corresponde.	
Referencia:	Pareja, M. (2005). <i>Temas de empresa</i> . Madrid: Edinumen.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	

Philip Kotler Gary Armstrong	2003	Kotler & Armstrong (2003) “Define que los productos como cualquier cosa que se pueda ofrecer en un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que pudiera satisfacer un deseo. En cambio, los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficioso satisfacciones que ofrecen a la venta y que son básicamente intangibles” (p.278).	Un bien es aquel producto que se puede comercializar en el mercado, que puede satisfacer las exigencias del comprador, en cambio cuando se trata de un servicio son actividades intangibles que desarrolla un sujeto determinado a favor de la otra (Kotler & Armstrong, 2003).	El contenido detallado es vital para la compañía de modo que los colaboradores del área de contabilidad puedan identificar a través de las facturas y el detalle de estas cuando es un bien o un servicio, para que efectúen la correcta aplicación de la detracción.	
Referencia:	Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). <i>Fundamentos de Marketing</i> (Sexta ed.). México: Pearson Educación.				

Subcategoría 2: Ratios financieros					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
James C. Van Horne, John M. Wachowicz	2002	Van & Wachowicz (2002) indica que “Se utiliza para evaluar la situación y el desempeño financiero de una empresa, los analistas necesitan “revisar” diferentes aspectos de su salud financiera. Una de las herramientas que utilizan durante esta revisión es la razón financiero, o índice, en la que dos datos financieros se relacionan dividiendo una cifra entre la otra”.	Se emplea para medir la posición y el desenvolvimiento financiero de una empresa, por lo tanto es un instrumento que se usa para el estudio de los índices financieros y que usualmente los analistas lo utilizan para tomar decisiones. Asimismo consiste en la división de una cifra entre la otra, que originalmente estas cifras se relacionan entre sí (Van & Wachowicz, 2002).	El concepto expuesto es importante en la investigación para poder realizar los cálculos correspondientes de las razones financieras, para ello es necesario contar con los estados financieros de la compañía, con el fin de realizar un examen y poder evaluar el desempeño de la compañía en un periodo definido.	Los ratios financieros son índices que miden la situación financiera y económica de la compañía en el presente y pasado, para luego proseguir con las comparaciones y evaluaciones correspondientes. Asimismo sirve como un medio para la toma de decisiones para la gerencia e inclusive para diversos usuarios que la solicitan, por ello es indispensable que las razones sean positivas, por lo tanto también se demostrara que se está teniendo una buena gestión por parte de sus colaboradores (Van & Wachowicz,2002; Anching, 2005; Tanaka, 2005; Gitman & Michael,2005).
Referencia:	Van, J., & Wachowicz, J. (2002). <i>Fundamentos de Administracion Financiera</i> (Undécimo ed.). México: Pearson Educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
César, Anching Guzmán	2005	Anching (2005) indica que “Un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes están interesados en la empresa, sean estos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores y el gobierno” (p.14).	Es considerado un índice que posee toda la información necesaria respecto a la situación de la empresa por periodos, por lo tanto es usado por varias personas para el estudio correspondiente y por último influye en la toma de decisiones (Anching, 2005).	Las razones nos ayudaran a entender cuál es la situación de la compañía en un periodo e inclusive poder hacer comparaciones entre periodos pasados, con la única finalidad de evaluar el desempeño de la compañía a través de los años, asimismo la gestión de los colaboradores.	
Referencia:	Anching, C. (2005). <i>Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia</i> . Lima: César Anching Guzmán.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Gustavo Tanaka Nakasone	2005	Tanaka (2005) indica que “Los ratios son índices, razones, divisiones que comparan dos partidas de los estados financieros” (p.319).	Son índices empleados en el mercado financiero para la toma de decisiones de distintos usuarios que la requieran. Por lo tanto consiste en realizar divisiones entre cifras, que inicialmente fueron extraídas de los estados financieros dela empresa (Tanaka, 2005).	Nos indica que para realizar los cálculos respectivo de las razones es indispensable contar con las partidas de los estados financieros de la compañía en estudio, para proseguir con la evaluación respectiva y asimismo verificar la evolución a lo largo de los años.	
Referencia:	Tanaka, G. (2005). <i>Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones</i> . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Lawrence J.	2005	Gitman & Michael (2005) indica que	Las razones contribuyen para la toma de	Contribuirá para que la compañía	

Gitman, Michael D. Joehnk		“Las ratios financieras posibilitan a los inversores conocer el pasado y el presente de la situación financiera de la empresa, así como de sus resultados. Los mecanismo del análisis de los ratios son bastante sencillo; la información seleccionada se obtiene de los estados financieros anuales y se usa para calcular un conjunto de ratios” (p.198).	decisiones de las personas que desean invertir en la empresa porque les brinda un panorama respecto a la situación presente y pasada. Por consiguiente para el cálculo respectivo de los ratios se toma las partidas de los estados financieros de la empresa de los años que se desean estudiar (Gitman & Michael, 2005).	tenga presente que debe de realizar los cálculos correspondientes y asimismo debe de tratar de obtener resultados positivos con respecto de las razones financieras, porque esta herramienta influye en las decisiones de los inversionistas y las entidades bancarias.	
Referencia:	Gitman, L., & Michael, J. (2005). <i>Fundamentos de inversiones</i> . Madrid: Pearson Educación S.A.				

Subcategoría 3: Cuentas por cobrar						
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Carlos, Meza Vargas	2007	Meza (2007) señala que “Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes y servicios a crédito” (p.63)	Son cuentas producto de las propias ventas de la empresa, que representan importes que deben los clientes por medio de la venta de bienes o la prestación de servicio que se les otorgo a crédito en un periodo determinado (Meza, 2007).	Permite identificar que la gran parte de las cuentas por cobrar que tiene la compañía es producto de su propia operación, es decir, de la prestación de servicios que efectúa a sus clientes en un periodo determinado de tiempo.	Las cuentas por cobrar son aquellos saldos que tiene la compañía producto de sus propias ventas, derivados del otorgamiento de crédito a los clientes, asimismo estas cuentas son debidamente respaldadas por las facturas y los contratos, por ello es necesario que la compañía resguarde estos documentos para poder así exigir el pago correspondiente de estas cuentas en un periodo determinado (Meza, 2007; Moreno, 2014; Morales & Morales, 2014; Araiza, 2005).	
Referencia:	Meza, C. (2007). <i>Contabilidad. Análisis de cuentas</i> (Primera ed.). Costa Rica: Euned.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Joaquín, Moreno Fernández	2014	Moreno (2014) indica que “Representan un crédito principalmente originado por la venta de mercancías o servicios prestados sin más evidencia de la operación que el pedido de compra hecho por el cliente o bien el contrato de compraventa y la recepción de la mercadería o servicio proporcionado” (p.82).	Se derivan de los créditos otorgados a los clientes producto de la venta de productos o los servicios ofrecidos. Asimismo estas cuentas se encuentran evidenciadas a través de las facturas e inclusive en los contratos que se firmaron inicialmente (Moreno, Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa, 2014).	Ayuda a comprender que las cuentas por cobrar están debidamente respaldadas por las facturas y los contratos firmados, por lo tanto es necesario que la compañía posea estos documentos, para así poder exigir el pago correspondiente de las cuentas.		

Referencia:	Moreno, J. (2014). <i>Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa</i> (Cuarta ed.). México: Patria.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Arturo, Morales Castro José, Morales Castro	2014	Morales & Morales (2014) indico que “Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía” (p.182).	Estas cuentas son producto a los créditos otorgados a los clientes por el cual hay un compromiso de pago por parte de ellos, donde debidamente estas respaldados por las facturas y los contratos de los bienes o servicios prestados (Morales & Morales, Crédito y Cobranza, 2014).	Permite entender que las determinadas cuentas son producto de los créditos que la compañía ha otorgado a sus clientes, por lo tanto son provenientes de sus propias ventas y que estás cuentas están debidamente respaldado por facturas y los contratos para exigir el pago correspondiente.
Referencia:	Morales, A., & Morales, J. (2014). <i>Crédito y Cobranza</i> (Primera ed.). México: Patria.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Víctor, Araiza Martínez	2005	Araiza (2005) señalo que “Desde la perspectiva de la contabilidad es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión” (p.2).	Desde el punto de contabilidad esta partida es conceptualizada como un activo que posee la empresa, que se espera que en un corto tiempo se convierta en dinero en efectivo o servirá para realizar inversiones (Araiza, 2005).	Permite entender que las partidas poseídas en esta cuenta son producto de los créditos que la compañía ha otorgado y que es considerado un activo para la compañía, debe convertirlo en dinero en efectivo.
Referencia:	Araiza, V. (2005). Administración de las Cuentas por Cobrar. <i>Imef</i> , 2.			

7. Matriz del método

Sintagma Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jaqueline, Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) indica que “La investigación holística se refiere a los procesos que tiene que ver con la invención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca	Es la investigación de un todo es decir un estudio que trata de abarcar de todos los aspectos de manera global con la finalidad que se adquiera conocimientos. Por lo tanto, este tipo de investigación consta de procedimientos que conllevan desde la creación, la presentación de propuestas, plantillas que posteriormente son	Se empleó el sintagma holístico en la investigación de manera que se logre realizar un estudio exhaustivo global de la compañía para identificar qué área presenta dificultades o problemas, para luego plantear y presentar una propuesta de solución que debe ser aplicada en el

		del futuro, la aplicación práctica de soluciones y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales” (p. 14).	evaluadas y asimismo ponerlo en práctica para buscar resolver alguna problemática (Hurtado, 2000).	área identificada de la compañía, con la finalidad de contribuir con la mejora en sus procesos (Hurtado, 2000).
Referencia:	J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sygal.			

Enfoque Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Roberto, Hernández Sampieri Paulina, Mendoza Torres	2018	Hernández & Mendoza (2018) indicaron que “Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p.10).	Es aquella investigación que abarca un grupo de procedimientos basados en la observación de sucesos y el análisis respectivo. Asimismo el enfoque mixto parte de la combinación de dos enfoques tanto cualitativo como cuantitativo, por lo tanto las informaciones obtenidas serán evaluadas en conjunto para así lograr tener un mejor panorama y comprensión de la problemática en estudio (Hernández & Mendoza, 2018).	El contenido expuesto es importante en la investigación, por lo que será necesario recopilar información tanto numérico y textual sobre la compañía, en este caso se tendrá que solicitar los estados financieros para su respectivo análisis, con la única finalidad de obtener mayor información y sobre todo completa, para así lograr una mayor comprensión de la problemática en estudio.
Referencia:	Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). <i>Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . México: Mc Graw Hill.			

Tipo Proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jaqueline, Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) indica que “La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que recorre los estados descriptivo, comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la espiral logística” (p.328).	Consiste en realizar un estudio profundo, exhaustivo y según el diagnóstico poder plantear la creación de un proyecto o una propuesta que busca solucionar algún problema en un área específica de la empresa. La propuesta presentada debe contener unos determinados procesos sistemáticos que abarque desde la recolección de información hasta la investigación de los hechos (Hurtado, 2000).	Al desarrollar una investigación proyectiva posibilita realizar propuestas de mejora para una determinada área de la compañía en estudio, para contribuir con el perfeccionamiento de los procesos anteriormente empleados, con respecto de las propuestas planteadas se busca implementarlos en un futuro para ayudar a alcanzar los objetivos de la compañía.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sygal.			

Nivel Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jaqueline, Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) señala que “En el nivel comprensivo estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad , aunque no exclusivamente, los objetivos propios de este nivel son “explicar”, “predecir” y “proponer” (p.19).	Abarca en realizar un estudio exhaustivo de la situación y su vínculo con otras situaciones que aquejan a la empresa, poniendo énfasis las causales que producen dichas situaciones. En efecto al obtener la interpretación cuantitativa y cualitativa se podrá comprender mejor la situación en estudio (Hurtado, 2000).	El concepto expuesto es indispensable por ello se realizara un estudio profundo del problema que atraviesa la compañía, para así logar comprender y explicar las causas que la producen, asimismo poder proponer estrategias de mejora en el área en estudio.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.			

Método Inductivo y Deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
César A. Bernal	2010	Bernal (2010) indico que “Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (p.60).	Se refiere aquel método de acciones que a barca el uso de la lógica y el estudio de hechos específicos. Por lo tanto lo deductivo se base en el análisis de lo general a aspectos específicos y cuando nos referimos al inductivo abarca de un aspecto especifico a lo general (Bernal, 2010).	El método conceptualizado será empleado en la investigación de manera que en la determinación de las conclusiones se realizará basándose en acontecimientos particulares para así obtener conclusiones de manera general o partiendo de lo general para así llegar a las conclusiones más específicas.
Referencia:	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación.			

8. Población, muestra y unidades informantes

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jaime, Arnau Gras	2000	Arnau (citado por Hurtado, 2000) señala que es “Un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información.”(p.152).	Se refiere a un conjunto de personas que conforman un determinado grupo social, que por lo general comparten entre si algunas características, por lo tanto se puede decir que es el total de personas que formaran parte de la investigación y de lo cual se obtendrá información requerida para el estudio Arnau (citado por Hurtado, 2000). (Hurtado, 2000)	El determinado contexto será aplicado en la investigación de manera que la población en estudio será los colaboradores que conforman la compañía de telecomunicaciones, asimismo contribuirán brindarnos toda la información requerida e inclusive serán sujetos a determinadas entrevistas, con la finalidad de obtener información de primera fuente.	Para la investigación desarrollada en la compañía telecomunicaciones se contó con una población de 60 colaboradores, del cual se espera obtener toda la información necesaria para el estudio, con respecto de la muestra debe de ser una buena proporción de la población, por lo tanto, para esta investigación se tomó como muestra a 3 colaboradores que están directamente involucrados en la problemática en estudio, con el fin de que nos brinden información certera y de primera fuente. Asimismo se ha tomado como muestra los estados financieros debidamente auditados de la compañía de los periodos 2017 y 2018 para realizar el análisis respectivo.
Número de colaboradores:		60 colaboradores			
Referencia:		Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.			
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
Roberto, Hernández Sampieri Carlos, Fernández Collado María del Pilar, Baptista Lucio	2014	Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indicaron que “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).	Es un mínimo grupo de la población en estudio en la cual se recaudara toda la información necesaria, por ello es indispensable que se delimite y se establezca la muestra, asimismo la selección debe de ser simbólica a la cantidad de la población inclusive que estén involucrados en la problemática de manera directa, para obtener información útil para la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	El contenido detallado es fundamental, porque se deberá determinar la muestra para poder proseguir con la investigación, por ello la muestra lo conformaran tres colaboradores de la compañía que están involucrados en la problemática y en cuanto a la información se contara con los Estados financieros de la compañía de los años 2017 y 2018, para así lograr obtener toda la información requerida en el estudio.	

Número de muestra:	3				
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). México: MacGraw-Hill.				
Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Jaqueline, Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) indica que “Las unidades de estudio se deben definir de tal modo que a través de ellas se pueda dar respuestas completas, y no parcial o desviada, a la interrogante de la investigación; por ello debe incluir a todos los involucrados en los eventos de estudio” (p.152).	Se refiere un determinado grupo específico de personas, que a través de sus experiencias y vivencias dentro de la organización, nos puedan brindar información y dar respuesta a las interrogantes formuladas en la investigación (Hurtado, 2000).	<p>a) Gerente de Finanzas: Lleva laborando un promedio de 4 años en la compañía tiene conocimientos respecto a la gestión contable, administrativa y tributaria, por lo tanto, tiene el compromiso de resguardar los recursos de la compañía.</p> <p>b) Ex Contador Externo: Se encontró laborando en la compañía 4 años aproximadamente, se encarga de la contabilidad y de las liquidaciones mensuales de los impuestos, prepara informes contables para distintas áreas que la requieran.</p> <p>c) Asistente de contabilidad: Se desempeña en la compañía un promedio de 3 años, ayuda en las liquidaciones mensuales de los impuestos.</p> <p>d) Los estados financieros de la compañía telecomunicaciones de los</p>	En la investigación se contara con tres informantes denominados sujetos de las cuales serán el Gerente de finanza, el Ex contador externo y la Asistente de contabilidad que con sus experiencia y vivencias dentro de la compañía nos brindaran la información requerida, por otro lado también tendremos como una de las unidades informantes de objeto a los Estados financieros debidamente auditados de la compañía de los periodos del 2017 y 2018 (Hurtado, 2000).

				años 2017 y 2018 debidamente auditados y con sus respectivas notas.	
Número de Informantes:	Sujetos: 3 Objetos: 1				
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.				

9. Técnicas e instrumentos

Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Víctor Miguel Niño Rojas	2011	Niño (2011) indico que “La entrevista es una técnica, fundamentalmente de tipo oral, basada en preguntas y respuestas entre investigador y participantes, que permite recoger las opiniones y puntos de vista de dichos participantes o, eventualmente, según objetivos, intercambiar con ellos en algún campo” (p.64).	Es principalmente una técnica que se desarrolla de manera verbal, que consiste en la interacción del investigador y la persona en estudio donde se prosigue a realizar determinadas preguntas y dar las respuestas, este mecanismo nos ayuda a recolectar diferentes puntos de vista y manera de pensar de los participantes involucrados en la investigación (Niño, 2011).	En la investigación se realizara las respectivas entrevistas a las tres unidades informantes de la compañía, que son el Gerente de finanza, el ex contador externo y la asistente de contabilidad, con la finalidad de obtener información de manera directa, completa y clara para la comprensión de la problemática de la compañía.	La técnica utilizada será la entrevista que consistirá en desarrollar una serie de preguntas que los informantes seleccionados deben de responder, para así comprender con profundidad la problemática en estudio.
Referencia:	Niño, V. (2011). <i>Metodología de la Investigación</i> . Bogotá: Ediciones de la U.				
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Alejandro, Acevedo Ibáñez Martín, Alba Florencia	2004	Acevedo & Alba (2004) señalo que “La importancia de la guía de entrevista es de recordarle cuales son las áreas principales que debe tocar con su indagación, la secuencia que llevara la	Es indispensable contar con una guía para las entrevistas que se van a desarrollar, por lo que estas contienen que puntos se deben de tratar y el orden de la formulación de las preguntas e inclusive las preguntas	Se aplicó dicho instrumento para que la entrevista que se desarrolle a los informantes sea más fluida y fácil, por lo tanto será necesario detallar los puntos a tratar y la secuencia de estos, con la finalidad de que no se salga de	El determinado instrumento ayudara para que la entrevista sea más fluida y se desarrolle de manera fácil, porque consta de los puntos que se deben de tratar y la

		conversación, y también que tipo de preguntas plantear. De esta forma, sabrá como movilizar la conversación y evitara que esta, más que una entrevista, parezca un interrogatorio (p.77).	que se desarrollaran a lo largo de la entrevista. Asimismo tener el control de la conversación y evitar de que se convierta en un interrogatorio (Acevedo & Alba, 2004).	contexto y obtener toda la información posible para sustentar el estudio realizado de la compañía.	secuencia de estos.
Referencia:	Acevedo, A., & Alba, M. (2004). <i>El proceso de la entrevista</i> (Cuarta ed.). México: Limusa.				
Técnica: Análisis documental					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jaqueline, Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) indica que “El propósito del análisis, entonces, es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos” (p.181).	Consiste en un proceso intelectual de desarrollar un análisis de los respectivos fuentes textuales y numéricos para así proseguir a realizar el análisis de las interpretaciones correspondientes para poder explicar los acontecimientos (Hurtado, 2000).	Se aplicó la presente técnica para el análisis de los estados financieros de la compañía de los años 2017 y 2018, asimismo proseguir con las interpretaciones correspondientes en relación de la situación financiera y económica que atraviesa la compañía en el periodo determinado de estudio.	Se empleó la técnica del análisis documental en los estados financieros de la compañía, para así obtener información fiable y relevante para reforzar y ampliar el conocimiento sobre la situación empresarial.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.				
Instrumento: Guía Análisis Documental					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
César A. Bernal	2010	Bernal (2010) señala que es la “Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio” (p.194).	Consiste en desarrollar una estructura que servirá para el apoyo en el análisis correspondiente de algún tipo de documento, por lo tanto contribuirá para su mejor entendimiento (Bernal, 2010).	Se utilizó el mencionado instrumento para diseñar una estructura que servirá para plasmar el cálculo de los ratios financieros de la compañía de los años 2017 y 2018 respectivamente, para proseguir con el análisis e interpretación correspondiente y así lograr una mejor comprensión.	Se aplicó el instrumento de la guía de análisis documental para el desarrollo de una estructura donde se plasmará en ello el cálculo de los ratios y sus respectivas interpretaciones para poder tener un mejor entendimiento.
Referencia:	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación.				

10. Procedimientos

Paso 1	Pedir autorización para el uso de la información de la compañía.
Paso 2	Elaborar la ficha de entrevista y el guía de análisis documental.
Paso 3	Coordinar con los entrevistados, el día y la hora que se va a realizar la entrevista.
Paso 4	Solicitar al Gerente Financiero los estados financieros de la compañía.
Paso 5	Desarrollo de las entrevistas a los informantes.
Paso 6	Realizar los cálculos respectivos de los ratios de liquidez y sus respectivas interpretaciones.
Paso 7	Unión de la información obtenida a través de la entrevista y el análisis documental, para ello se empleó el software Atlas.Ti.
Paso 8	Triangulación mixta.
Paso 9	Elaboración de la propuesta.

11. Análisis de datos

Triangulación de datos				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto Fernández Collado, Carlos Baptista Lucio, María del Pilar	2010	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) Al hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección, se le denomina triangulación de datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos (p.339).	Es un proceso que consiste en la recolección de datos cualitativo a través de las entrevistas y cuantitativo a través del análisis documental, para luego proseguir con la triangulación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).	Para el análisis de los datos se prosiguió con la triangulación de la información obtenida a través de las entrevistas y el análisis documental, para ello se utilizó el software Atlas. Ti que nos brindara un esquema por cada sub categoría, para tener una mejor comprensión de la problemática en estudio.
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico: McGraw-Hill.			