



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Implementación de un sistema de créditos y cobranzas para  
mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado**

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

**AUTORA**

Br. Doroteo Leyva, Jazmín Luz

ORCID: 0000-0002-6069-5428

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Sistema de calidad

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez

ORCID: 0000-0002-8357-4514

Secretario

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

ORCID: 0000-0002-1323-0097

Vocal

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Asesora temática

Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza

ORCID: 0000-0002-4060-5667

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la perseverancia y esperanzas para seguir logrando mis proyectos de vida y superarme día a día.

A mi familia, ya que siempre tuve su apoyo incondicional impulsándome desde muy pequeña a ser una persona preparada y contribuyendo en mí desarrollo para concretar este logro.

### **Agradecimiento**

A Dios por todas las bendiciones recibidas, porque a pesar de las dificultades que se presentan, me abre caminos llenos de oportunidades,

A la Universidad Norbert Wiener y los profesores que fueron parte del aprendizaje y formación recibida durante esta etapa universitaria,

A mi familia y mi novio por todo el apoyo, por su lealtad, confianza y por su amor incondicional; por haber significado la inspiración para poder culminar este proyecto importante en mi vida.

## Declaración de Autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Doroteo Leyva, Jazmín Luz estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Implementación de un sistema de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado" para la obtención del Título Profesional de Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma  
Doroteo Leyva, Jazmín Luz  
DNI: 48269133



Huella

Lima, 01 de junio de 2020.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Resumo	xii
I.INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	18
2.1 Enfoque y diseño	18
2.2 Población, muestra y unidades informantes	18
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	19
2.4 Recolección de datos	20
2.5 Proceso de recolección de datos	20
III. RESULTADOS	21
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	21
3.2 Descripción de resultados cualitativo	26
3.3 Diagnóstico	28
3.4 Propuesta	30
3.4.1 Fundamentos de la propuesta	30
3.4.2 Problemas	30
3.4.3 Elección de la alternativa de solución	30
3.4.4 Objetivos de la propuesta	30
3.4.5 Justificación de la propuesta	31
3.4.6 Desarrollo de la propuesta	31
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
4.1 Discusión:	49
4.2 Conclusiones:	51

4.3 Recomendaciones:	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55
Anexo 1: Matriz de la investigación	56
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	57
Anexo 4: Instrumento cualitativo	62
Anexo 6: Pantallazos del Atlas	68
Anexo 5: Evidencia de visita a la empresa	71
Anexo 7: Matrices de trabajo	72

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Matriz de categorización de la liquidez	19
Tabla 2 Análisis Horizontal de la cuenta contable Efectivo Equivalente de Efectivo y cuentas por cobrar del 2017 al 2018	21
Tabla 3 Análisis sobre los Ratios de liquidez general del periodo 2017 y 2018 en la empresa de conservas de pescado.	22
Tabla 4 Análisis sobre Prueba acida de los periodos 2017 y 2018 en la empresa de conservas de pescado	23
Tabla 5 Análisis del endeudamiento total a corto plazo por los periodos 2017 y 2018 en relación a la empresa de conservas de pescado	25

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Análisis Horizontal correspondiente a los periodos 2017 y 2018 del efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar de la empresa de conservas	21
Figura 2. Análisis sobre los Ratios de liquidez general del periodo 2017 y 2018 en la empresa de conservas de pescado	23
Figura 3. Análisis sobre Prueba acida de los periodos 2017 y 2018 en la empresa de conservas de pescado	24
Figura 4. Análisis del endeudamiento total a corto plazo por los periodos 2017 y 2018 en relación a la empresa de conservas de pescado	25
Figura 5. Triangulación de la sub categoría indicadores financieros	26
Figura 6. Triangulación de la sub categoría cuentas por cobrar	27
Figura 7. Triangulación mixta de la categoría liquidez	29
Figura 8. Manual de política de crédito y cobranza	36
Figura 9. Flujograma de recuperación de cartera	45
Figura 10. Flujograma para gestión de cobranza	46
Figura 11. Flujograma para calificación de créditos	48
Figura 12. Oficina del área contable	71
Figura 13. El Contador y la asistente de recursos humanos	71

## Índice de cuadros

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Plan de actividades para incrementar la liquidez	31
Cuadro 2. Diagrama de Gantt para la propuesta del Objetivo N° 01	32
Cuadro 3. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 1, incrementar la liquidez	32
Cuadro 4. Indicadores de liquidez absoluta	33
Cuadro 5. Indicadores de activos totales	34
Cuadro 6. Plan de actividades para reducir las cuentas por pagar	38
Cuadro 7. Diagrama de Gantt para la propuesta del Objetivo N° 02	39
Cuadro 8. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 2, Reducir las cuentas por pagar	39
Cuadro 9. Indicadores de ratio de cuentas por pagar	40
Cuadro 10. Indicadores de ratio rotación de cartera	41
Cuadro 11. Plan de actividades para implementar procesos de cuentas por cobrar	43
Cuadro 12. Diagrama de Gantt para la propuesta del Objetivo N° 03.	43
Cuadro 13. Presupuesto de actividades para implementar procesos de cuentas por cobrar	43

## Resumen

La presente investigación titulada Implementación de un sistema de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado tiene como objetivo proponer alternativas de solución a los problemas que afectan significativamente a la liquidez poniendo en riesgo su estabilidad, ya que se detectó que la empresa tiene escaso efectivo, no cubre sus operaciones económicas correctamente, no cuenta con procedimientos para realizar créditos y cobranzas.

La metodología se realizó en un enfoque mixto, ya que nos permite realizar un cruce de información de la interpretación cuantitativa con el análisis cualitativo, consecuentemente para el análisis se utilizaron los métodos inductivos, método analítico y el estudio de caso para analizar, describir y explicar los sucesos o problemas que afronta la empresa de conservas de pescado, se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos aplicándose a tres entrevistados de la empresa de los cuales se realizó la triangulación para analizar los hallazgos obtenidos.

Como resultado del estudio se determinó que la empresa dedicada a la producción de conservas de pescado carece de liquidez para poder cubrir con sus obligaciones a corto plazo, eso podría deberse por falta de cobranzas a los clientes, es por ello que acceden a préstamos bancarios para cubrir con sus obligaciones y eso se debe a un mal proceso de las cuentas por cobrar. Finalmente se realizó la propuesta de solución a través de la implementación de un sistema de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez, reducir las cuentas por pagar e implementar procesos de cuentas por cobrar en una empresa de conservas de pescado.

*Palabras clave:* Liquidez, cuentas por cobrar y políticas de créditos y cobranzas.

## Resumo

A presente pesquisa intitulada Implantação de um sistema de crédito e cobrança para melhorar a liquidez em uma empresa de conservas de pescado, visa propor soluções alternativas para problemas que afetam significativamente a liquidez, colocando em risco sua estabilidade, uma vez que Constatou-se que a empresa possui pouco caixa, não cobre corretamente suas operações econômicas, não possui procedimentos de concessão de empréstimos e cobranças.

A metodologia foi realizada numa abordagem mista, visto que permite cruzar as informações da interpretação quantitativa com a qualitativa, conseqüentemente para a análise foram utilizados os métodos indutivos, o método analítico e o estudo de caso para analisar, descrever e explicar. os eventos ou problemas enfrentados pela empresa de conservas de pescado, a entrevista foi utilizada como técnica de coleta de dados, aplicada a três entrevistados da empresa, foi realizada a triangulação para analisar os achados obtidos.

Como resultado do estudo, constatou-se que a empresa que se dedica à produção de conservas de pescado carece de liquidez para poder cumprir as suas obrigações de curto prazo, podendo ser devido à falta de arrecadação dos clientes, razão pela qual acedem a empréstimos bancários à cobertura com suas obrigações e isso se deve a um processo deficiente de contas a receber. Por fim, a proposta da solução foi feita por meio da implantação de um sistema de crédito e cobrança para melhorar a liquidez, reduzir o contas a pagar e implantar os processos de contas a receber em uma empresa de conservas de pescado.

*Palavras-chave:* Liquidez, contas a receber e políticas de crédito e cobrança.

# I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel internacional las empresas comerciales realizan transacciones al crédito y en efectivo, por esta razón se asumen un alto riesgo de no poder cobrar la totalidad de sus ventas, el cual son mercaderías en gran cantidad, entregados a un plazo generalmente de 30, 60 y 90 días, por otra parte, la empresa no cuenta con los procedimientos claros y establecidos para un favorable proceso en las cuentas por cobrar. (Morales, Villavicencio, Escobar, Carvajal y Cruz); asimismo muchas de las empresas en el Perú por falta de coordinación y orden en su sistema de cobranzas; conlleva a que una entidad tenga errores que generan retrasos en la información de cuentas por cobrar para el personal ya sea de contabilidad, coordinación en gerencia y planificación de cobranzas (Rodríguez y Villanueva). En consecuencia, al no haber una buena política de las cobranzas, y tantas faltas sin procedimientos establecidos, el personal seguirá realizando indebidamente los registros; el cual eso repercute a la hora de dar una adecuada información de las deudas de cada cliente.

Las principales investigaciones a nivel internacional según el estudio de Carrera (2017), se evidencio que la gestión de cobranza no cuenta con normas establecidas y esto afecta a la empresa, ya que los empleados por desconocimiento otorgan créditos sin haber hecho un seguimiento. En conclusión, una de las dificultades es en el proceso de la gestión de las cobranzas ya que carecen de reglas para monitoreo, no cuentan con un software contable que brinde datos actualizado en el momento oportuno, Como conclusión la entidad debe modernizar sus procedimientos clasificando y a la vez segmentando a consumidores conforme al monto y a la posibilidad de pago automatizar la data para fijar los motivos de las moras y poder difundir reportes en el momento con un informe relevante del status del cliente.

Así mismo en la investigación de Macías (2017), realizada a una empresa dedicada a la actividad agrícola tuvo resultados negativos en su liquidez por la falta de manuales de créditos y cobranzas debido a la escasa interacción y coordinación entre el área de ventas y cobros, es por ello que dan créditos sin tener los requisitos adecuados para su análisis e historial; es por ello que se concluye que la organización se debe realizar mediciones de flujos de efectivo eficientes para sus cancelaciones de deudas sin afectar la liquidez con préstamos o por faltas en las cobranzas.

En la investigación realizada en Ecuador Tumbaco (2017), se estableció falta de procedimientos en los cobros llegando a afectar la liquidez y ocasionando inconvenientes en las operaciones diarias, concluyéndose también que no existen políticas formales, el cual no permite la recuperación de cartera en los días establecidos, por esta razón hay recursos inmovilizados; mientras tanto en los resultados hallados por (Cunnin, 2017), según el análisis, no existen políticas de crédito, su funcionamiento lo realizan de acuerdo a las decisiones del dueño, ya que no se averigua la historia de los clientes antes de darles un crédito, solo el procedimiento establecido es el plazo de crédito por 120 días, el efecto es que la empresa carece de liquidez ocasionando incumplimiento con sus proveedores y retrasos en los pagos a los trabajadores.

Durán (2015) en su investigación se demostró que no hay confianza en los resultados del estado financiero de la empresa y no tiene normas para los créditos entregados, es decir no hay garantía en las operaciones que se ejecutan día a día, en conclusión la entidad no tiene políticas que permita al área de crédito y cobranzas tener resultados beneficiosos para su economía por lo mismo que hay retrasos debido a la falta de organización y porque no cuentan con un circuito o un manual para esta área que permitan tener todos los registros al día .

Como antecedentes nacionales se tiene en la tesis de Hernández (2017), realizado en una distribuidora comercial en el año 2015 se evidencio que la evaluación de Créditos no es eficiente, ya que no existen controles para evaluar los sobregiros, no se identifican riesgos y ni se proponen procesos para contrarrestar las contingencias en las cobranzas que se presentan, en conclusión en esta tesis se detectó ineficiencias en las cuentas por cobrar, ya que no existen un adecuado análisis en el adeudamiento de los clientes, no se identifican áreas con alto riesgos y ni se establecen un planeamiento para reducir los riesgos habidos.

Por otra parte en la investigación de Vásquez Y Vega (2016), evidencio que en la administración de cobranza existe un control deficiente esto afecta a la empresa, ya que los empleados por desconocimiento no aplican debidamente las políticas debido a que no hay una correcta segregación de funciones, teniendo como resultado problemas graves de liquidez que le impide cubrir con sus obligaciones; continuando con el estudio realizado por Villanueva (2017) en la empresa constructora de San Borja se evidencio que no son solventes

debido a que los cobros por la prestación del servicio se dan en tiempos muy amplios, también se destaca que una fracción de entidades de construcción de san Borja, tiene la capacidad de afrontar sus obligaciones y la otra mitad no cuentan con disponibilidad de cubrir sus deudas por carecer de políticas crediticias; se concluye que la liquidez guarda vínculo con el activo rotativo de las constructoras, ya que si hay poco activo circulante la empresa no tendría liquidez.

Mientras tanto Galarza (2018), demostró que no hay evaluaciones para otorgar crédito a los clientes, ni existe políticas adecuadas que favorezcan a la empresa; en cuanto a los estados financieros no reflejan exactitud en sus saldos por cobrar y pagar, y no son trabajados periódicamente para su seguimiento, por lo tanto se concluyó implementar procesos de control interno para lograr los propósitos establecidos para la toma de decisiones y garantizar su estabilidad en el mercado; continuando con el estudio de Bustios y Chacon (2018), realizado a una entidad dedicada al sector de combustibles, se evidenció que debido a la ausencia de eficiencia en la administración del área de créditos y cobros, entre ellos la falta en su liquidez por cuentas morosas, ha provocado un impacto desfavorable en la rentabilidad, así mismo según los estados financieros de los 3 últimos años hubo aumento de gastos y obligaciones financieras por acudir a préstamos, pagares y utilizar capital de trabajo para otros fines fuera del negocio.

Para esta tesis se aplicará la teoría de la acumulación de capital avalada por Smith surge de la importancia de mejorar su situación y uno de los modos es obtener ingresos o ganancias, el cual consiste en mejorar a niveles más altos de productividad ya sea especializándose y mejorar estrategias que permitan una mejor rotación del capital, por tanto será aplicada, buscando la manera de desarrollar procedimientos de cobranzas para una mejora el funcionamiento de la estructura organizacional de las cuentas por cobrar para impulsar el comercio y por consiguiente las ganancias generando mayor rotación de capital. (Smith, 2016); la segunda teoría de la contabilidad y el control de Sunder, que se lleva a cabo en la presente investigación señala que la contabilidad cumple un papel importante en toda organización para su mejor funcionamiento y el control de sus operaciones es por ello la importancia de saber su naturaleza, sus componentes u como realiza sus operaciones teniendo en cuenta esta definición, se aplicará para desarrollar un mejor control de la contabilidad de la empresa, ya que tiene que ver directamente con los flujos económicos,

porque si se maneja una buena planeación contable no habrá riesgos de la existencia de la empresa. Vemos la importancia de esta, en la información financiera el cual tiene que ver con las cuentas por cobrar, ya que llevando organizadamente esta cuenta se tendrá resultados efectivos para un buen funcionamiento del activo circulante líquido.

El principal concepto utilizado en esta investigación es la liquidez; que son activos circulantes tales como el efectivo disponible, los inventarios, cuentas por cobrar, productos en proceso, entre otros que traerá beneficios económicos en un corto tiempo, se refiere en palabras técnicas al activo líquido que tiene una empresa a su disposición al finalizar un periodo establecido, dichos activos por efecto son convertibles en efectivo en un rango de 12 meses. Este contexto nos permite tener una idea más clara y concisa del activo líquido el cual es de gran ayuda, ya que de esta forma podemos reconocer fácilmente los respaldos y un plan de contingencia que una empresa bien consolidada pueda tener, así también nos ayudará a identificar y diferenciar la situación de las cuentas por cobrar para formular propuestas de mejoras ante los problemas hallados en la presente investigación, (Higuerey, 2007; Morales y Morales, 2014; Gálvez y Pinilla, 2008).

En cuanto a las cuentas por cobrar legalmente son derechos exigibles originados por las ventas. Se refiere al monto no recolectado de las ventas, el cual es conocido como crédito comercial que se da a un tiempo determinado para favorecer las ventas y de antemano las ganancias; para ello es indispensable contar con el sector de créditos y cobranzas, ya que permite tener una estructura definida donde los encargados de estas áreas tienen una posición clave para generar el incremento de las ventas, así como el restablecimiento del capital por medio de una eficiente cobranza, así mismo es de mucha utilidad implementar este departamento porque la entidad no posee un área de créditos quien pueda establecer y desarrollar procedimientos para el otorgamiento de crédito; por otra parte los créditos otorgados por la venta de mercadería o servicio donde los comprobantes entregados son constancias de recepción la mercadería que el deudor acepto y por lo tanto se ejerce derecho literal, estos registros de documentos son los pagarés, letras, cheques provienen de las cuentas por cobrar que se dio por distribución de un producto; por el cual una vez firmadas por el cliente se ejerce la literalidad ; por otra parte definiendo el crédito, es quien realiza e investiga el riesgo de endeudamiento de los clientes es por ello que son indispensables en toda empresa para desarrollar procedimientos para su debido otorgamiento y las cobranzas

consiste en la gestión del cobro de los créditos otorgados, administrar la cartera clientes, crear estrategias y conocer bien a los clientes para evitar riesgos o pérdidas en este proceso (Urbano, 2018; Araiza, 2005; Morales y Morales, 2014).

Como justificación, el presente estudio nos ha permitido hacer un análisis teórico de la valuación de cuentas de cobranzas de la empresa de conservas de pescado, así mismo se determinó las teorías de acuerdo a los temas de investigación que fueron útil como fuentes de información, en cuanto a la justificación metodológica del estudio se aplicaron técnicas de acuerdo a los objetivos hallados, lo que nos ha permitido recaudar información para una evaluación y análisis de los periodos 2017 y 2018, como justificación metodológica esta investigación tuvo un enfoque mixto ya que nos permite cruzar información de la interpretación cualitativa con el análisis cualitativo, es decir el enfoque mixto nace de un sintagma holístico ( es un paradigma del todo) ya que no solo diagnostica sino también permite dar soluciones y de tipo proyectiva porque propone.

Debido a la deficiencia que se identifica en la liquidez de la empresa de conservas, se busca describir las debilidades; ya que una de las causas directas es que no cuenta con un adecuado manejo en los créditos y cobranzas por ello se formuló la siguiente pregunta como problema general del estudio ¿Cómo mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado? y teniendo como problemas específicos: a) ¿Cuál es la situación de la liquidez en la empresa de conservas de pescado?, b) ¿De qué manera las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa de conservas de pescado?

Como objetivo general propuesto en este estudio para alcanzar los resultados eficientes se tienen, proponer la implementación de un sistema de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado; y como Objetivos específicos se establecieron: a) Diagnosticar la situación de la liquidez en la empresa de conservas de pescado, b) Determinar de qué manera las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa de conservas de pescado.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Enfoque y diseño**

#### **Enfoque**

Al emplearse estos dos enfoques, (cualitativo- cuantitativo) nos brinda seguridad porque profundiza e incrementa las evidencias para llegar a una representación fidedigna de lo que ocurre, ya que ambos llegaran a los mismos resultados (Todd y Lobeck, 2004). En la presente tesis se aplicó el enfoque mixto, ya que no solo se buscó indagar la realidad del problema, explicando y prediciendo la situación actual de la empresa de forma cualitativa, sino también se realizó un análisis numérico y estadístico.

#### **Sintagma**

La metodología de investigación es holística quiere decir es un paradigma del todo, por lo tanto, no solo diagnostica ya que también permite dar soluciones (Todd y Lobeck, 2004; Bernal, 2010). La aplicación de este sintagma ha permitido crear una propuesta de solución al problema de investigación.

#### **Método**

El método deductivo toma conclusiones genéricos para obtener aclaraciones particulares, es decir se tomarán teoremas, leyes y principios para aplicarlos en hechos particulares; en cambio el deductivo inicia con el estudio de hechos particulares para llegar a los términos globales que se dan como leyes, principios, fundamento de teoría. (Bernal, 2010). En cuanto al método inductivo fue aplicado ya que se focalizó en el problema de forma analítica, investigando todos los fenómenos hasta llegar a una probabilidad o teoría; así también el método deductivo fue aplicable porque se hizo un análisis de validez confirmada para aplicarlos a soluciones.

### **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

#### **Población**

La población es el conjunto de individuos del cual estudia la tesis conteniendo características semejantes del cual se analizará para llegar a los resultados de la presente investigación.

(Jany, 1994). La población estuvo conformada por el personal involucrado directamente con el estudio del problema en la empresa de conservas de pescado, también se tomó información de los estados financieros.

## Muestra

La muestra es la proporción que se toma de la población para obtener información y sobre esta se realizaran la medición y observación de las variables del estudio. (Bernal, 2010). Como muestra en este estudio se tomaron los estados financieros del periodo 2017 y 2018 para el análisis documental de la empresa; como muestra para el enfoque cualitativo en la presente tesis se realizaron entrevistas a tres profesionales, entre ellos tenemos:

- 1.- Gerente financiero
- 2.- Contador
- 3.- Asistente contable

## 2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

*Matriz de categorización de la liquidez.*

Categoría	Sub categoría	Indicador
Liquidez	Indicadores financieros	$\text{Liq. General} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$
		$\text{Liq. Absoluta} = \frac{\text{Efect y eq. de efect}}{\text{Pasivo corriente}}$
	Cuentas por cobrar	$\text{Solvencia} = \frac{\text{total pasivo cte}}{\text{total patrimonio}}$ <p>Políticas de crédito</p> <p>Políticas de cobranzas</p>

*Fuente:* Elaboración propia

## **2.4 Recolección de datos**

### **Entrevista**

La entrevista es el intercambio de palabras a través de un cuestionario de preguntas formuladas para generar o recabar información conveniente sobre el punto central del problema de investigación, teniendo como finalidad lograr el objeto del estudio, para ello se enfocarán en las situaciones más importantes en que se encuentra la empresa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para el análisis y exploración de la tesis se realizó una entrevista abierta formulándose preguntas para recaudar la mayor información sobre los problemas que tuvieron para llevar eficientemente el control de las cuentas por cobrar.

### **Guía de entrevista**

La guía de entrevista es una serie de preguntas formulada para adquirir toda la información necesaria de acuerdo a un esquema establecido donde debemos atraer todo el interés y compromiso del entrevistado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El instrumento que se aplicó en este estudio fue la guía de entrevista para poder recabar abundante información y necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación de tesis.

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

El proceso para la recolección de datos realizados en el estudio son las siguientes:

Diseño de la guía de entrevista.

Construcción de la ficha de análisis documental.

Coordinación para las entrevistas.

Para el análisis documental se adquirió registros.

Se ejecutó las entrevistas al gerente financiero, contador de la entidad y al asistente contable.

Se vinculó las respuestas u afirmaciones de los entrevistados con el análisis documental.

Creación de la familia para dar respuestas a los objetivos analizados.

Construcción de la red semántica.

Analizar la data y expresarlas en los resultados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

##### Categoría problema Liquidez

Los resultados analizados de los ratios de Liquidez, así como el análisis horizontal de la empresa de conservas de pescado, sufrieron variaciones de un año a otro principalmente en las partidas de mayor relevancia que se visualizara a continuación.

##### 3.1.1. Análisis horizontal

Tabla 2

*Análisis Horizontal de la cuenta contable Efectivo Equivalente de Efectivo y cuentas por cobrar del 2017 al 2018*

Análisis	Fórmula	Variación %
Horizontal	$2018 = \frac{\text{Efectivo. 2018}}{\text{Efectivo. 2017}} = \frac{1,405,065.70}{1,730,461.13} =$	-18.80%
2017-2018	$2017 = \frac{\text{cuentas por cob 2018}}{\text{cuentas por cob 2017}} = \frac{6,033,128.95}{2,384,461.00} =$	53.02%

Fuente: Elaboración propia

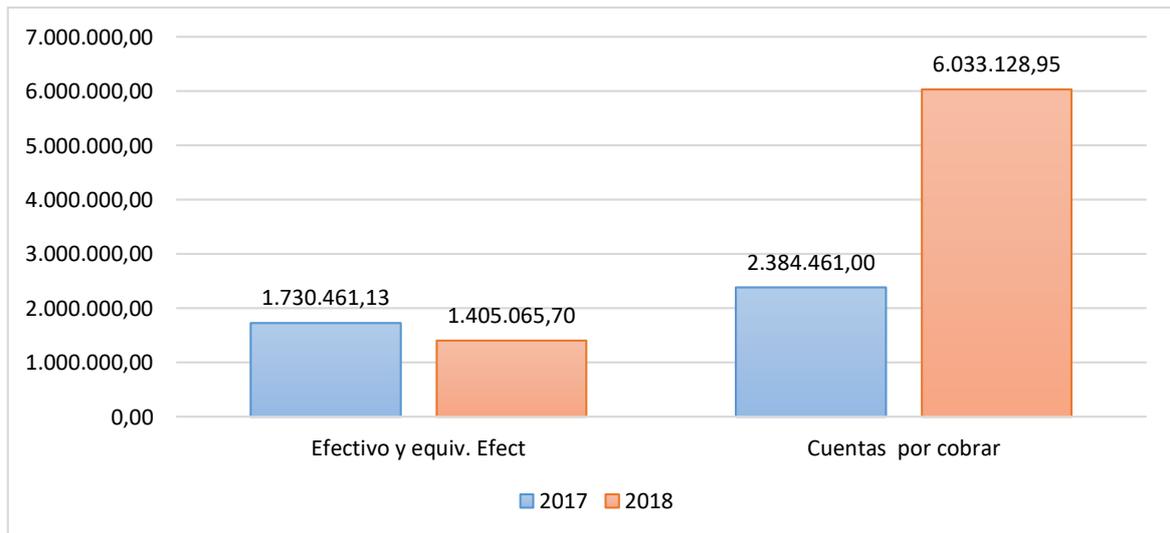


Figura 1. Análisis Horizontal correspondiente a los periodos 2017 y 2018 del efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar de la empresa de conservas

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 2 y figura 1 del análisis realizado de los últimos 2 periodos, se observa que hay una diferencia de S/ 325,395. 43 en el efectivo, el cual representa el -18.80% en relación a los periodos del 2017 al 2018, el cual se debe al incremento de créditos o por las deudas incrementadas. En cuanto a las cuentas por cobrar de los años 2017 y 2018 hay una diferencia de S/ 3, 648,667.95 por lo tanto demuestra un incremento de 53.02% este resultado que hubo un exceso en el crecimiento de las ventas al crédito o demasiados créditos otorgados, eso demuestra que no existe políticas ni controles de créditos y cobranzas el cual no es favorable para la empresa ya que afectara a la liquidez.

### 3.1.2 Ratios de liquidez

En la tabla 3 y figura 2 se puede observar que la empresa en el año 2017 cuenta con el 0.98 de liquidez y en el 2018 disminuye en un 0.92 de liquidez, ya que está por debajo del rango de 1, dando como resultado que la empresa no tiene suficiente liquidez para solventar sus deudas a corto plazo. La empresa carece de efectivo, el cual sería por falta de organización en las cobranzas, es por esa razón que cuentan con préstamos de entidades financieras. El margen relativamente importante para mantener la liquidez estable de la empresa no fue el más favorable, debido a que no han formalizado políticas de créditos y cobranzas, es por ello que se está viendo afectado la liquidez de la empresa.

Tabla 3

*Análisis sobre los Ratios de liquidez general del periodo 2017 y 2018 en la empresa de conservas de pescado.*

Análisis	Fórmula	Variación %
Ratios de Liquidez 2017-2018	$2017 = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} = \frac{61,813,832.83}{63,202,199.32} =$	0.98
	$2018 = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} = \frac{68,453,238.12}{74,730,866.98} =$	0.92

*Fuente:* Elaboración propia

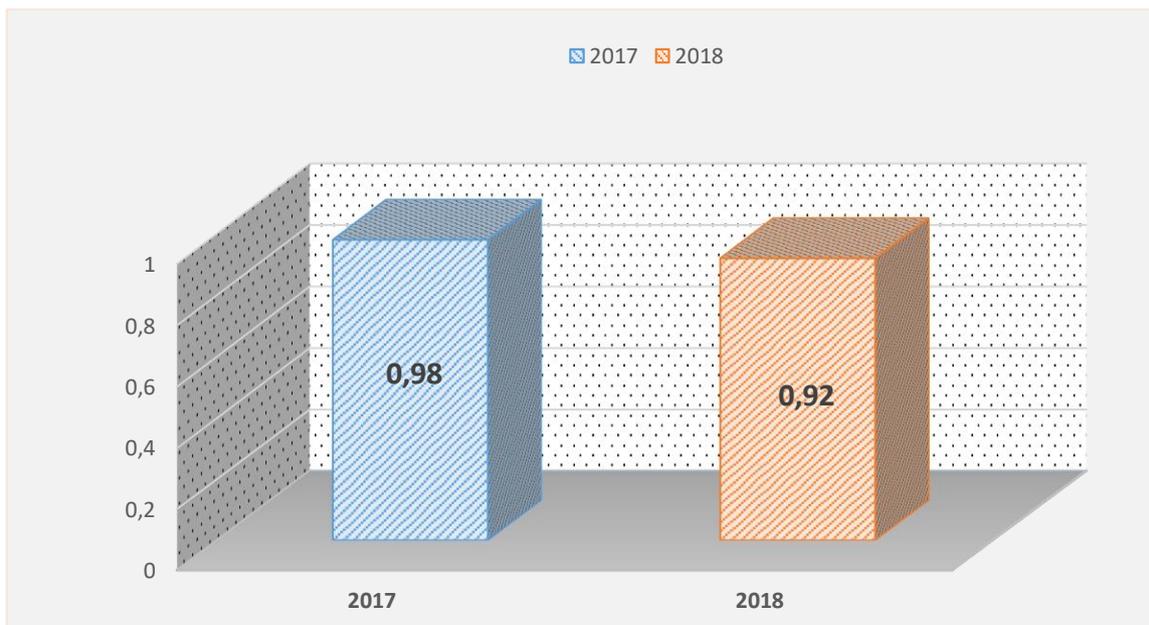


Figura 2. Análisis sobre los Ratios de liquidez general del periodo 2017 y 2018 en la empresa de conservas de pescado

Fuente: Elaboración propia

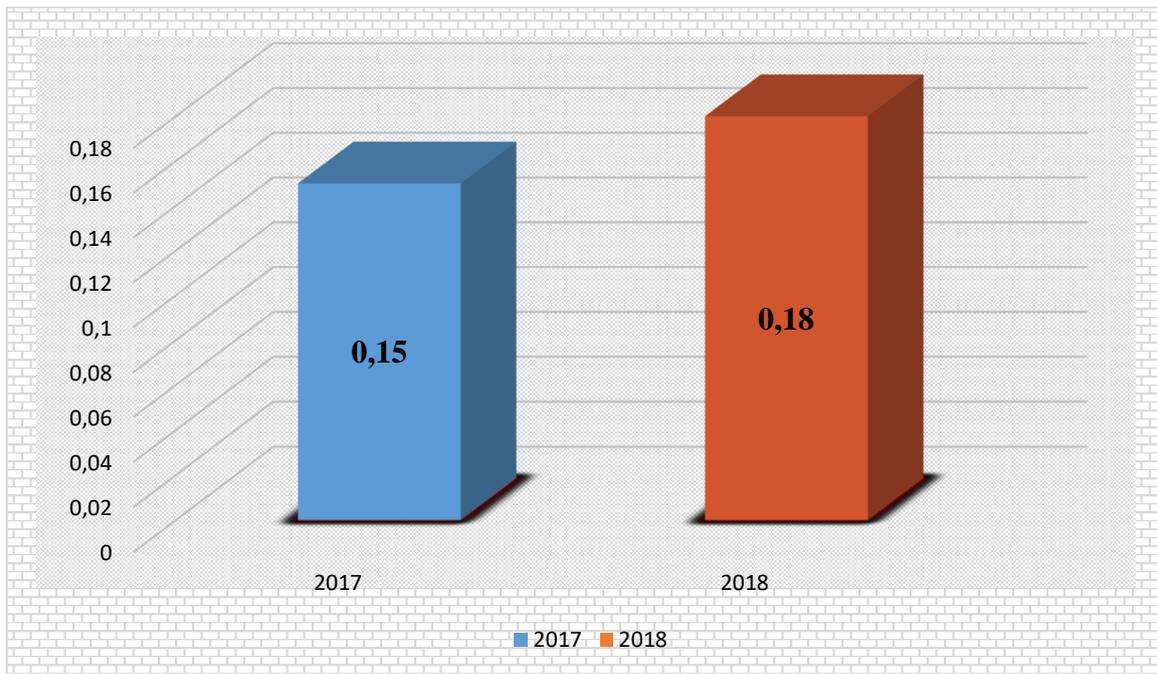
### 3.1.3 Prueba Acida

Tabla 4

Análisis sobre Prueba acida de los periodos 2017 y 2018 en la empresa de conservas de pescado

Análisis	Fórmula	Variación %
Prueba ácida 2017	$\frac{\text{Activo Cte} - \text{existencias}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{61,813,832.83 - 52,584,101.95}{63,202,199.32} =$	0.15
y 2018	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{68,453,238.12 - 54,996,789.06}{74,730,866.98} =$	0.18

Fuente: Elaboración propia



*Figura 3.* Análisis sobre Prueba acida de los periodos 2017 y 2018 en la empresa de conservas de pescado

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 3 de acuerdo a la aplicación de ratios, se observa que 2017 tiene como resultado un índice de 0.15 y en el 2018 tiene como resultado de la prueba acida el 0.18, lo cual indica insuficiente liquidez, ya que el índice ideal es 1 y la empresa está muy por debajo de este índice cabe indicar que la empresa tendría muchas cuentas por cobrar, la empresa no tiene capacidad para cubrir con sus obligaciones y eso se debe a la falta de cobros, falta de política de cobranzas.

#### **4.1.4 Ratios de solvencia**

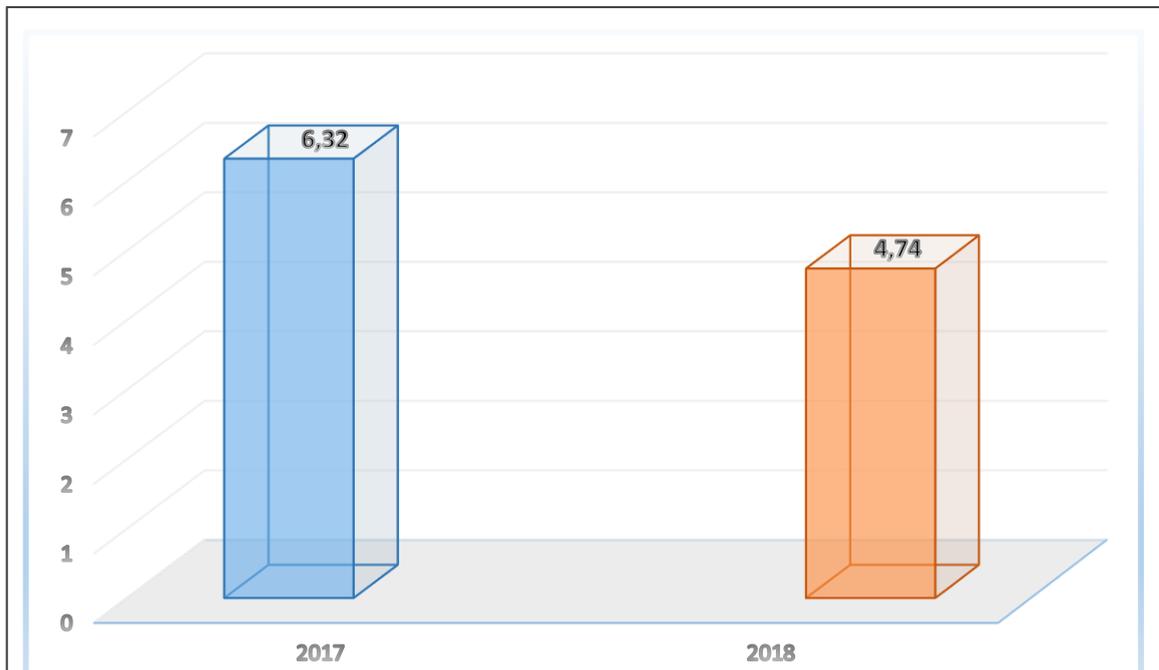
En la tabla 5 y figura 4 se muestra que las deudas corrientes de la empresa corresponden en más del 100% de su patrimonio neto por el cual es un alto riesgo ya que sus obligaciones deben ser los más reducido posible; a pesar de ello se observa que en el año 2018 se redujo la deuda.

Tabla 5

*Análisis del endeudamiento total a corto plazo por los periodos 2017 y 2018 en relación a la empresa de conservas de pescado*

Análisis	Fórmula	Variación %
Solvencia patrimonial o End. total de corto plazo	$2017 = \frac{\text{total pasivo cte } 2017}{\text{total patrimonio } 2017}$ $= \frac{59,184,515}{9,362,096} =$	-6.32
	$2018 = \frac{\text{total pasivo cte } 2018}{\text{total patrimonio } 2018}$ $= \frac{71,113,182}{14,991,233} =$	4.74

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 4.* Análisis del endeudamiento total a corto plazo por los periodos 2017 y 2018 en relación a la empresa de conservas de pescado

*Fuente:* Elaboración propia

## 3.2 Descripción de resultados cualitativo

### Análisis de la subcategoría indicadores financieros

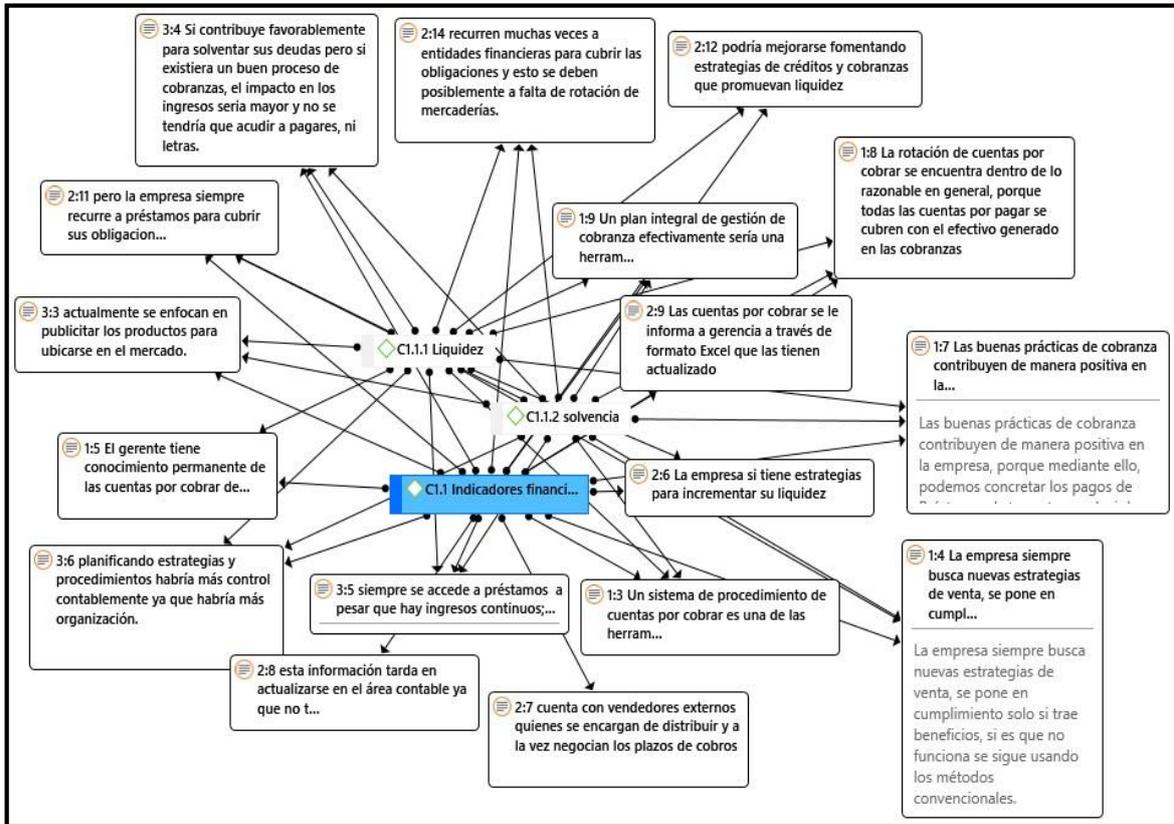


Figura 5. Triangulación de la sub categoría indicadores financieros

Fuente: Elaboración propia

El efectivo, cuentas por cobrar y las existencias son activos circulantes, quiere decir el dinero disponible en la empresa. Según lo entrevistado uno de los activos con más debilidades en la empresa son las cuentas por cobrar ya que no tienen un proceso o un sistema para la toma de acciones, y por ende eso afecta a la liquidez de la empresa ya que si se planificarían estrategias y procedimientos se aceleraría el proceso de cobros y por ende incrementaría los ingresos; a la vez habría más control contablemente ya que habría más organización. Otro punto importante es que la empresa usualmente no llega a cumplir o cubrir sus obligaciones ya que tiene que acceder a préstamos, pagarés, o cobro de letra a pesar que hay ingresos continuos.

## Análisis de la sub categoría cuentas por cobrar

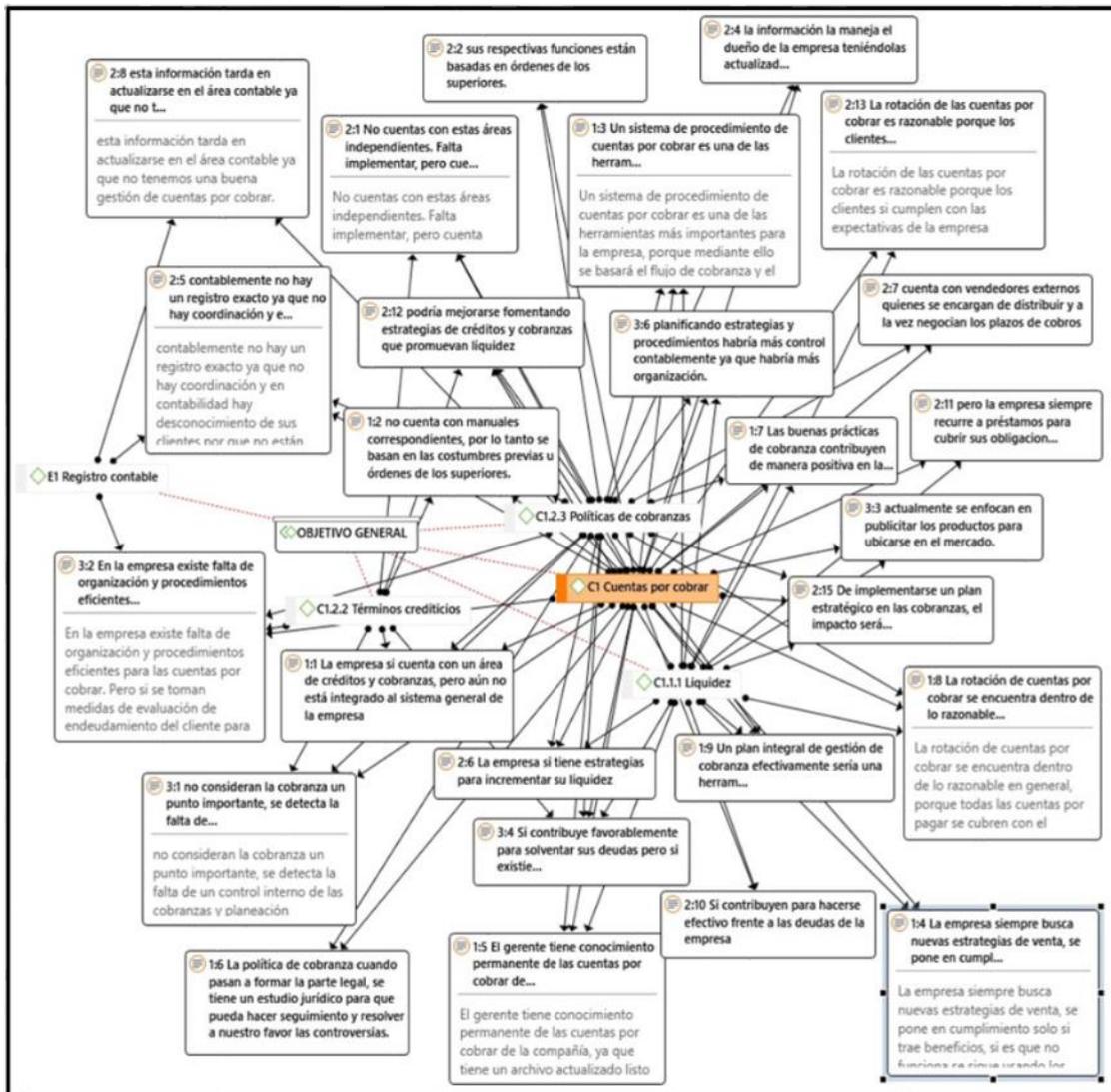


Figura 6. Triangulación de la sub categoría cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Atlas ti, según las respuestas de los tres entrevistados mencionan que las cuentas por cobrar en la empresa de conservas de pescado, existen falta de organización y procesos eficientes, ya que no cuenta con manuales correspondientes a las políticas de crédito y cobranzas, por lo tanto, se basan en las costumbres previas u órdenes de los superiores. Una de las debilidades de la empresa es que no cuenta con un sistema de procedimiento de cuentas por cobrar, el cual es una de las

herramientas más importantes para cualquier entidad, porque mediante ello se basará el flujo de cobranza y el ingreso de liquidez para la organización. Seguidamente otro de los problemas es que la información que maneja el gerente sobre las cuentas por cobrar tarda en ingresar al área contable por lo cual no están registrándose las operaciones debidamente por esa razón no hay información al día de las cuentas pendientes.

Se detecta la falta de un control interno de las cobranzas y planeación estratégica, ya que existen clientes morosos, pero sí se toman medidas de evaluación de endeudamiento del cliente para contrarrestar la existencia de riesgos en cobranzas, pero todas estas medidas están basadas en las ordenes de los superiores mas no tienen implementado un área de créditos y cobranzas, por otra parte según lo recopilado en las entrevistas las políticas legales de cobranzas son procesos externos ya que cuentan con un estudio jurídico encargado de dar solución a esos temas.

### **3.3 Diagnóstico**

Con respecto a los resultados realizados en el Atlas. El activo circulante es un bien o derecho que posee la empresa el cual está conformado por el efectivo y equivalente de efectivo, las cuentas por cobrar, los inventarios se caracterizan por su liquidez en un periodo menor a un año. Por lo cual uno de los principales indicadores que nos permitirá medir la capacidad económica de la empresa es la liquidez y de acuerdo a la aplicación de esta ratio indican que la empresa posee escasa liquidez para poder cubrir con sus deudas a corto plazo, eso se debe a la falta de cobranzas a los clientes.

Las políticas de crédito y cobranzas nos ayudarán a identificar si el empleo de las cuentas por cobrar es efectivo, es decir si ayuda a maximizar las utilidades de la empresa, y de esta manera la empresa tenga disponibilidad de efectivo en cualquier instante, para ello es necesario llevar una eficiente administración de las cuentas por cobrar implementado políticas de crédito y políticas de cobranzas.

Respecto a las cuentas por cobrar la rotación de veces anuales en hacer efectivo no son óptimas ya que se tardan más de 80 días y es por ello que según los ratios de capital no contamos con capacidad económica para abastecer las obligaciones con terceros, el indicador que nos arroja este ratio nos da como resultado que la empresa no cuenta con



### **3.4 Propuesta**

#### **3.4.1 Fundamentos de la propuesta**

Esta propuesta de investigación tiene como finalidad implementar un sistema de créditos y cobranzas para contar con nuevos procesos de cobranzas, permitiendo disminuir la cartera vencida y aumentar la liquidez de esta empresa industrial por medio de estrategias y analizando estados financieros para las proyecciones respectivas; ya que la empresa no dispone de efectivo para cubrir con sus obligaciones, es por eso que se busca mejorar esta situación.

#### **3.4.2 Problemas**

A través del proceso de investigación se utilizaron ratios financieros para medir la capacidad financiera de la empresa , también se realizaron entrevistas al personal principal que tienen relación con las cuentas por cobrar, fue a través de este estudio que se detectó que la empresa cuenta con escasa liquidez; el cual no le permite realizar las operaciones económicas correctamente; así mismo la empresa no cubre sus deudas a través de las cobranzas, por ello acude a los medios financieros, esto se debe a que la empresa cuenta con pasivos corrientes como son deudas con entidades financieras, pago de planillas y pago de proveedores, y como último problema la empresa no cuenta con procesos para realizar la cobranzas, es decir no hay un personal que se encargue exclusivamente de hacer el debido seguimiento de las carteras vencidas.

#### **3.4.3 Elección de la alternativa de solución**

Luego de un análisis mixto, donde se separaron problemas cualitativos y cuantitativos, se dio prioridad a 3 problemas fundamentales que afectan a la organización para luego ser consolidada en un problema para el presente trabajo determinándose como deficiencias de las cuentas por cobrar para el cual se formularon 4 alternativas de soluciones que pasaron por una evaluación que consta del tiempo, costo y el impacto económico, tecnológico y social, donde la categoría de solución con mayor puntaje seleccionada fue “Implementación de un sistema de créditos y cobranzas”

#### **3.4.4 Objetivos de la propuesta**

De acuerdo a los problemas antes descritos para la presente propuesta se determinaron 3 objetivos:

- 1.- Incrementar la liquidez.

2.- Reducir las cuentas por pagar.

3.- Implementar procesos para las cuentas por cobrar.

### 3.4.5 Justificación de la propuesta

De acuerdo al testimonio e información brindada por la empresa dedicada a la producción y ventas de conservas de pescado, se justifica esta propuesta puesto que nos permitió analizar el estado de situación financiera y el estado de resultados, por lo que según el análisis nos arroja escasa liquidez para consolidar sus cuentas por pagar de corto plazo y eso se debe a un mal proceso de las cuentas por cobrar.

### 3.4.6 Desarrollo de la propuesta

#### Alternativa 1

**Objetivo N°01:** Incrementar la liquidez.

#### Plan de actividades

En relación al objetivo 1, en la solución técnica se propone como alternativa de solución crear estrategias de ventas para incrementar esta misma y por ende las ganancias; también es crear políticas de créditos y cobranzas, para disminuir la cartera vencida determinando cuáles serán las medidas con los clientes morosos.

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunión con el gerente	02/01/2020	1	03/01/2020	Obtener el permiso de la gerencia general	Gerente general
2	Sincerar mis cuentas	06/01/2020	22	28/01/2020	Obtener información real	contador
3	Estrategias para incrementar las ventas	29/01/2020	15	13/02/2020	Incrementar las ventas y por ende las ganancias	asistente contable / contador
4	Realizar políticas de crédito y cobranzas	14/02/2020	15	29/02/2020	Disminuir la cartera vencida, que aportará con nuevas políticas.	contador/ asistente contable
5	Determinar las medidas con los clientes morosos y estrategias de cobros	01/03/2020	2	03/03/2020	Recaudar la cartera vencida	contador/ asistente contable
6	Revisión y análisis de resultados.	04/03/2020	2	06/03/2020	Identificar los niveles de avance	contador
7	Toma de decisiones de gerencia	07/03/2020	1	08/03/2020	Aprobación por el gerente y contador	Gerente administrativo

Cuadro 1. Plan de actividades para incrementar la liquidez

Fuente: Elaboración propia

## Cronograma de actividades

En el siguiente cronograma se muestra el tiempo en que tomara realizar las actividades que corresponden al objetivo N°1.



Cuadro 2. Diagrama de Gantt para la propuesta del Objetivo N° 01

Fuente: Elaboración propia

## Presupuesto

Nro.	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Reunión con el gerente	0.00	16.00	-16.00
2	Sincerar mis cuentas	0.00	625.00	-625.00
3	Estrategias para incrementar las ventas	0.00	156.25	-156.25
4	Realizar políticas de crédito y cobranzas	0.00	468.75	-468.75
5	Determinar las medidas con los clientes morosos.	0.00	312.50	-312.50
6	Revisión y análisis de resultados.	0.00	218.75	-218.75
7	Toma de decisiones de gerencia	0.00	0.00	0.00
		<b>S/ -</b>	<b>S/ 1,797.25</b>	<b>-S/ 1,797.25</b>

Cuadro 3. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 1, incrementar la liquidez

Fuente: Elaboración propia

El presupuesto general está conformado por los gastos que se generan por cada actividad y días de compromisos que suman un total de s/1,797.25, con la finalidad de incrementar la liquidez en la empresa.

## Indicadores

### Indicador N° 01: Liquidez Absoluta

Esta ratio nos permitirá medir cuan efectiva es la empresa para realizar operaciones con sus activos más líquidos en un corto plazo, sin requerir de sus flujos de ventas.

Indicador 1: Liquidez absoluta	
$\text{Liquidez absoluta} = \frac{\text{Efect y eq. de efect}}{\text{Pasivo corriente}}$	
$\text{Liquidez absoluta} = \frac{1,740,066}{70,713,182} = 0.03$	
g (tasa de crecimiento) =	15%

Año	Indicador 1: Liquidez absoluta
2016	0
2017	0.03
2018	0.03
2019	0.18
2020	0.33
2021	0.48
2022	0.63
2023	0.78
2024	0.93
2025	1.08
2026	1.23
2027	1.38

Cuadro 4. Indicadores de liquidez absoluta

Fuente: Elaboración propia

Para el presente indicador N. ° 1, se halla la liquidez por medio del ratio de liquidez absoluta, teniendo datos históricos de años anteriores, como se aprecia en el 2017 con el s/ 0.03, y en el 2018 se mantuvo con s/0.03; teniendo como resultado que la empresa no cubre con sus obligaciones a corto plazo. Por el cual se realizó una proyección para los siguientes

años con una tasa de crecimiento del 15%, el cual se proyecta resultados para los periodos 2019 al 2027 con incremento de un 15% anual llegando al 2027 con s/ 1.38 de liquidez donde se refleja un excedente de liquidez como para adquirir más activos fijos o realizar inversiones.

### Indicador N<sup>o</sup> 02: Rotación de activos totales

Este indicador nos brindará información necesaria sobre los ingresos que la empresa ha obtenido por la comercialización de los productos.

#### Indicador 1: Rotación de activos totales

$$\text{Rotacion de Activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Rotacion de activos totales} = \frac{70,360,090}{98,722,100} = 0.71$$

g (tasa de crecimiento) =

20%

Indicador 2:	
Año	Rotación de activos totales
2017	0.83
2018	0.71
2019	0.91
2020	1.11
2021	1.31
2022	1.51
2023	1.71
2024	1.91
2025	2.11
2026	2.31
2027	2.51

Cuadro 5. Indicadores de activos totales

Fuente: Elaboración propia

Para este indicador N. ° 2 visualizamos que el nivel de las ventas es muy bajo en relación a las inversiones en activo es por ello necesario incrementar las ventas, en este caso la empresa está utilizando deficientemente el dinero invertido en sus activos y podría deberse al endeudamiento para cubrir con sus obligaciones.

## **Evidencias o productos**

### **Estrategias de ventas**

Tras analizar las cuentas por cobrar en la empresa se detecta que tiene escasa liquidez, debido a la falta de procesos y procedimientos de las cobranzas, es por ello que se plantea estrategias de ventas para impulsar el crecimiento económico de la empresa.

1. Animar a esforzarse al personal para alcanzar las metas.
2. Enfocar a los vendedores en cada provincia con las variedades de productos y con promociones.
3. Realizar promociones y descuentos en los distritos de lima, para expandir la marca y tenga demanda.
4. Posicionar la marca en el mercado a través de publicidad y por la calidad inspirando confianza en los consumidores.
5. Centrarse en la página de la empresa promocionando la marca, actualizándolo diariamente.
6. Los vendedores tendrán incentivos y comisiones ambiciosas por las ventas que realicen.
7. Manejar los precios y descuentos con los clientes fijos.
8. Buscar alternativas de comercializar sus productos desde pequeñas bodegas hasta grandes tiendas.
9. Medir de manera mensual el crecimiento de la empresa en cuánto a sus ventas.

### **Políticas de crédito y cobranzas.**

#### **Políticas de crédito**

Para minimizar los riesgos, proteger y maximizar los márgenes de utilidad se determinará a través de una estricta evaluación a los clientes y una serie de requisitos para la debida evaluación.



Figura 8. Manual de política de crédito y cobranza

Fuente: Elaboración propia

**Requisitos de otorgamiento de crédito:**

**Solicitar la información financieras y declaraciones:**

1. Ficha RUC
2. Reporte tributario descargo de SUNAT con el código QR (para validar que sea una información segura)
3. Solicitar la DDJJ anual de un año anterior.
4. 3 últimos Pdt 621
5. Detalle de sus ventas de las 3 últimas semanas.
6. Cronogramas con otros bancos

7. Solicitar estados financieros hasta la fecha actual
8. Presentar el formato de solicitud de crédito.

### **Evaluación de créditos**

El gerente de finanzas recibirá el archivo de documentos solicitados para ejecutar la evaluación, teniendo en cuenta lo siguiente:

- 1.- capacidad de pago
- 2.- años de antigüedad y experiencia crediticia.
- 3.- Otorgamiento del tiempo del crédito

### **Políticas de cobranzas**

- 1.- Los cobros se realizarán cada 30 días a 45 días de crédito.
- 2.- Revisar quincenalmente el registro de compras y pagos en la cuenta individual del cliente.
- 3.- el área encargada debe tener los datos actualizados del cliente para la ejecución del seguimiento a través de correos, telefonías, y sus respectivas direcciones
- 4.- mantener reuniones personales con los clientes.
- 5.- estar al tanto de la situación de los clientes que se encuentren en juicio por deuda con la empresa.
- 6.- Dar facilidades para pagos a tiempo.
- 7.- Aplicar moras si incumplen los plazos pactados.
- 8.- Proponer promociones a los clientes puntuales con los pagos.

#### **3.3.1 Alternativa 2**

**Objetivo N°02:** Reducir las cuentas por pagar

#### **Plan de actividades y cronograma**

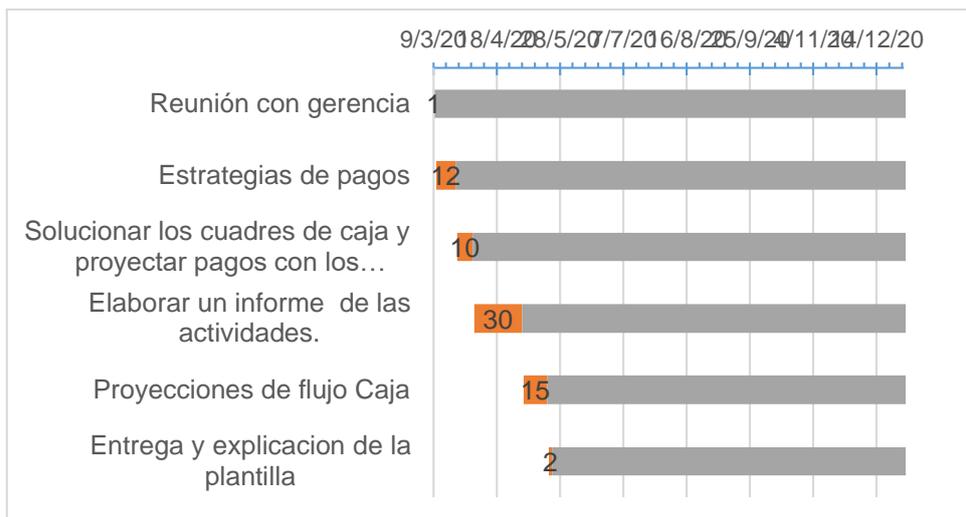
Para ejecutar el objetivo n° 2 se desarrolló 6 actividades que serán muy útil para la alternativa se solución de la propuesta que consiste en crear un sistema de políticas de crédito y cobranzas con la intención de mejorar la liquidez reduciendo las cuentas por pagar, con duración de 70 días que se realizará en el año 2020, para concluir este plan de acción ante el problema o deficiencias detectadas.

<b>Nro.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Inicio</b>	<b>Días</b>	<b>Fin</b>	<b>Logro parcial</b>	<b>Responsable/s</b>
1	Reunión con gerencia	09/03/2020	1	10/03/2020	Obtener el permiso de la gerencia general.	Gerente general
2	Estrategias de pagos	11/03/2020	12	23/03/2020	conocer los plazos y la morosidad	asistente contable
3	proyectar pagos con los recursos de la empresa	24/03/2020	10	03/04/2020	Lograr el importe estimado de deuda que debe existir.	asistente contable
4	Solucionar los cuadros de caja y proyectar pagos con los recursos de la empresa	04/04/2020	30	04/05/2020	Para conocer el detalle de las facturas y boletas por pagar, deudas con las entidades financieras	asistente contable
5	Proyecciones de flujo Caja	05/05/2020	15	20/05/2020	Evaluación de los flujos netos en periodos mensuales	asistente contable
6	Entrega y explicación de la plantilla	21/05/2020	2	23/05/2020	Aprobación de gerencia	Gerencia / asistente contable

*Cuadro 6.* Plan de actividades para reducir las cuentas por pagar

*Fuente:* Elaboración propia

En la primera actividad se solicitará una reunión con gerencia para dar a conocer la propuesta del proyecto y obtener el permiso de tomar acciones sobre deficiencias que existen en las cuentas por pagar para reducir las mismas, luego se realizara las estrategias de pagos, después se solucionarían cuadros de caja es decir ingresos y egresos para proyectar pagos con los recursos de la empresa, es por ello que se proyectarían flujos de caja.



Cuadro 7. Diagrama de Gantt para la propuesta del Objetivo N° 02

Fuente: Elaboración propia

## 8.2 Presupuesto

Nro.	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Reunión con gerencia	0.00	0.00	0.00
2	Estrategias de pagos	0.00	375.00	-375.00
3	Solucionar los cuadros de caja y proyectar pagos con los recursos de la empresa	0.00	312.50	-312.50
4	Elaborar un informe de las actividades.	0.00	937.50	-937.50
5	Proyecciones de flujo Caja	0.00	0.00	0.00
6	Entrega y explicación de la plantilla	0.00	0.00	0.00
		<b>S/</b>	<b>- S/ 1,625.00</b>	<b>- S/ 1,625.00</b>

Cuadro 8. Presupuesto general del plan de actividades del objetivo 2, Reducir las cuentas por pagar

Fuente: Elaboración propia

### 8.3 Indicadores

#### Indicador N<sup>o</sup> 03: Rotación de cuentas por pagar

Se encarga de medir el número de días que la empresa tarda en pagar al proveedor.

Indicador 3: Ratios de cuentas por pagar	
$\text{cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras}}{\text{cuentas por pagar}}$	
$\text{cuentas por pagar} = \frac{68,149,172}{16,066,574} = 4.24$	
$\text{cuentas por pagar en dias} = \frac{365}{4.24} = 86$	
g (tasa de crecimiento) =	20%

Indicador 3:	
Año	Ratios de cuentas por pagar
2018	86
2019	69
2020	55
2021	44
2022	35
2023	28
2024	23
2025	18
2026	14
2027	12

Cuadro 9. Indicadores de ratio de cuentas por pagar

Fuente: Elaboración propia

En el indicador N<sup>o</sup>3 se aplicará la rotación de las cuentas por pagar donde visualizamos que los días que demora en pagar los créditos a los proveedores es de 86 días, el cual este atraso se debe a la falta de liquidez tal como se muestra en el primer indicador.

#### Indicador N° 04: Ratio Rotación de cartera

Permitirá calcular en cuanto tiempo la empresa convierte en efectivo las cuentas por cobrar y el número de veces que se encuentra inmovilizados en un año.

#### Indicador 4: Ratio Rotación de cartera

$$\text{Rotacion de cartera} = \frac{\text{cuentas por cobrar promedio} \times 360}{\text{ventas}} = \text{dias}$$

$$\text{Rotacion de cartera} = \frac{16,526,480 \times 360}{70,360,090} = 84.56$$

$$\text{Rotacion anual} = \frac{360}{84.56} = 4.25$$

g (tasa de crecimiento) =

**-15%**

Indicador 2:	
Año	Ratio de rotacion de cartera
2018	85
2019	72
2020	58
2021	46
2022	37
2023	30
2024	24
2025	19
2026	15
2027	12

Cuadro 10. Indicadores de ratio rotación de cartera

Fuente: Elaboración propia

En este indicador se observa que es muy lenta la rotación de cartera, ya que las cuentas por cobrar tardan en hacerse efectivo 85 días, con una rotación de 4 veces al año, lo recomendable sería aplicar una rotación de 6 a 12 veces en un periodo para de esta manera evitar el endeudamiento de la empresa y consecutivamente los costos financieros. También se puede ver que no se está utilizando el crédito como estrategia de ventas.

## 8.4 Evidencias o productos

### Estrategias para cuentas por pagar:

1. Se debe mantener una igualdad entre tus ingresos y egresos
2. Escoge a tus proveedores con la mayor flexibilidad de pago que ofrece
3. Utiliza los plazos de pago que ofrecen los proveedores
4. Estar siempre conectados con tus proveedores.
5. Tratar de negociar con tus proveedores para obtener un descuento por el pago adelantado.
6. Verifica que tus proveedores cumplan con su parte del trato
7. Fijar alertas o recordatorios de pago
8. Automatiza y normaliza el manejo de las cuentas por pagar

### Alternativa 3

**Objetivo N°03:** Implementar procesos de cuentas por cobrar

### Plan de actividades

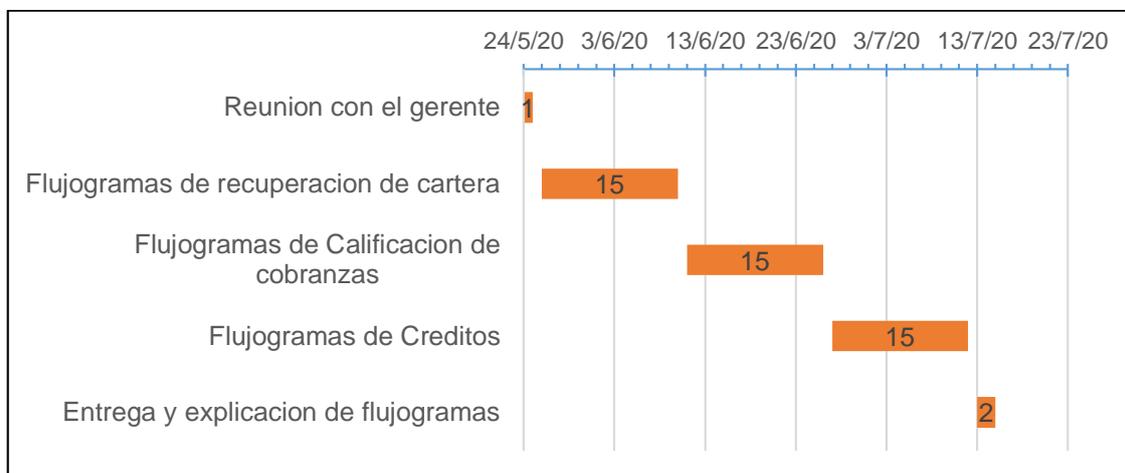
Para el desarrollo del tercer objetivo se tiene como actividades el diseño de 3 flujogramas, que ayudaran a mejorar los procesos o procedimientos para el control de las cuentas por cobrar.

Nro.	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunión con el gerente	24/05/2020	1	25/05/2020	Obtener el permiso de la gerencia general.	Gerente general
2	Flujograma de recuperación de cartera	26/05/2020	15	10/06/2020	Adaptar los procesos para mejorar las ventas	Contador
3	Flujograma de cobranzas	11/06/2020	15	26/06/2020	Adaptar los procesos que mejoren los pagos de obligaciones	asistente contable / Contador
4	Flujograma de créditos	27/06/2020	15	12/07/2020	Adaptar procesos para la ejecución de cobranzas.	Contador/ asistente contable
5	Entrega y explicación de flujogramas	13/07/2020	2	15/07/2020	Ejecutar los procesos	Gerente administrativo

Cuadro 11. Plan de actividades para implementar procesos de cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia

**Cronograma de actividades**



Cuadro 12. Diagrama de Gantt para la propuesta del Objetivo N° 03

Fuente: Elaboración propia

**Presupuesto**

Nro.	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Reunión con el gerente	0.00	0.00	0.00
2	Flujogramas de recuperación de cartera	0.00	468.75	-468.75
3	Flujogramas de Calificación de cobranzas	0.00	468.75	-468.75
4	Flujogramas de Créditos	0.00	0.00	0.00
5	Entrega y explicación de Flujogramas	0.00	0.00	0.00
		<b>S/ -</b>	<b>S/ 937.50</b>	<b>-S/ 937.50</b>

Cuadro 13. Presupuesto de actividades para implementar procesos de cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia

### **Evidencias o productos**

Mediante los flujogramas diseñados la empresa llevara organizadamente los procesos y procedimientos para brindar créditos y realizar los cobros debidamente, el objetivo es llevar un control rígido de las cuentas por cobrar para de esta manera acelerar los cobros a través de estrategias que ya se han mencionado y de esta manera incrementar la liquidez.

### **Flujogramas para la obtención de créditos**

Políticas de crédito son las reglas formales a través de un manual que se implementara en la organización donde se establecen las líneas de crédito y los requisitos para la obtención de las mismas, el cual se llevara un proceso de evaluación rígida y para los clientes de la empresa habrá ampliaciones de crédito siempre que demuestren liquidez a través de los documentos solicitados y el estudio que realizara el personal encargado del área de crédito y cobranzas; ya que también se determinó un flujograma para las deudas vencidas el cual se detalla los pasos a seguir para presionar y llegar a cobrar las carteras vencidas, todo ello está plasmado en los flujogramas diseñados.

### **Flujograma de cobranzas**

Para el debido cumplimiento de las políticas de cobranzas se ha diseñado un flujograma donde especificamos todo el proceso que se llevará a cabo para recaudar la mayor cantidad de cobros fomentando que se cumpla con el manual de créditos y cobranzas para de esta manera llevar un buen proceso en los cobros aplicando estrategias para aumentar la liquidez en la empresa y de esta manera reducir las deudas que vienen surgiendo en estos últimos años por falta de controles y procesos formales en las cuentas por cobrar.

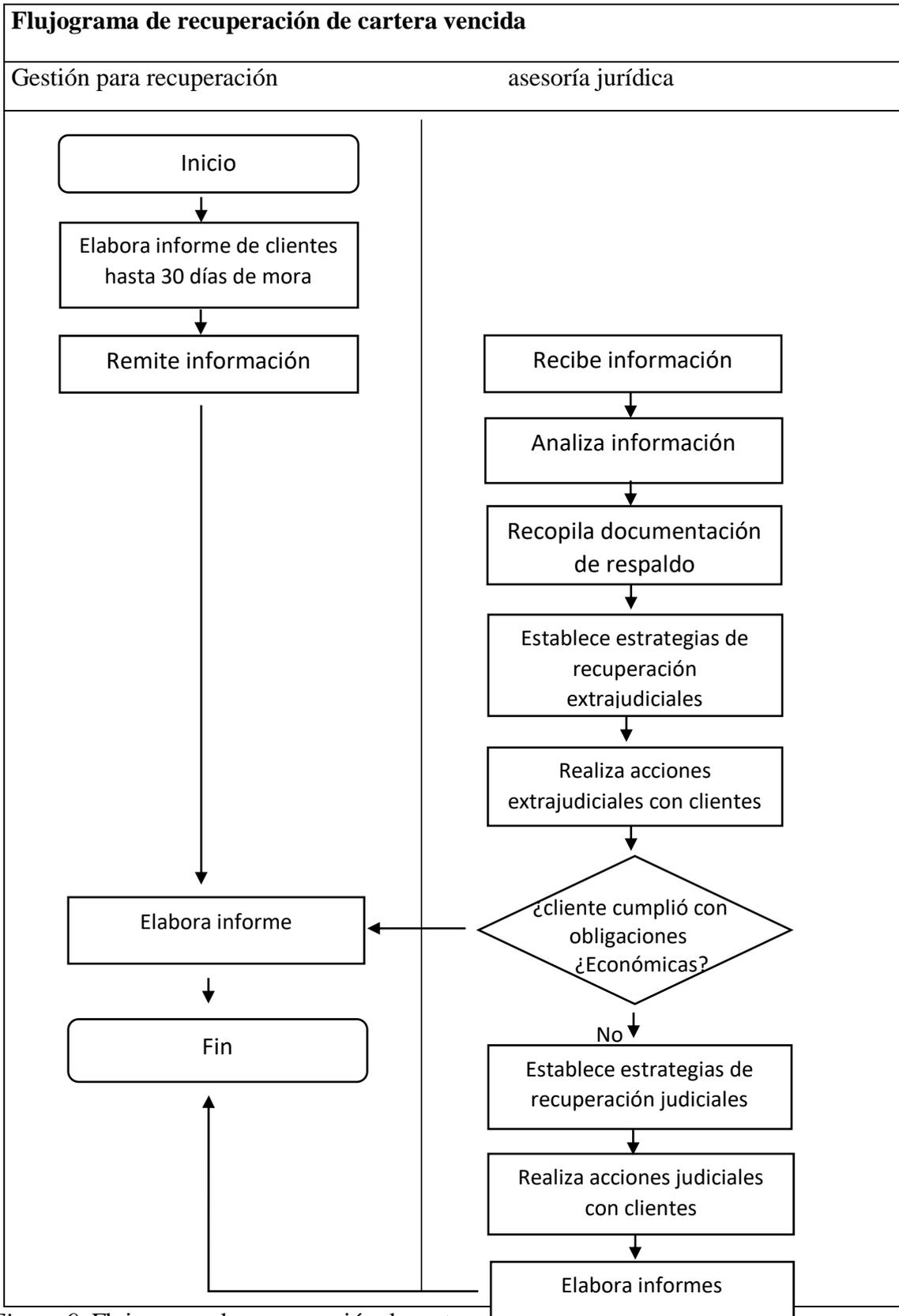


Figura 9. Flujograma de recuperación de cartera

Fuente: Elaboración propia

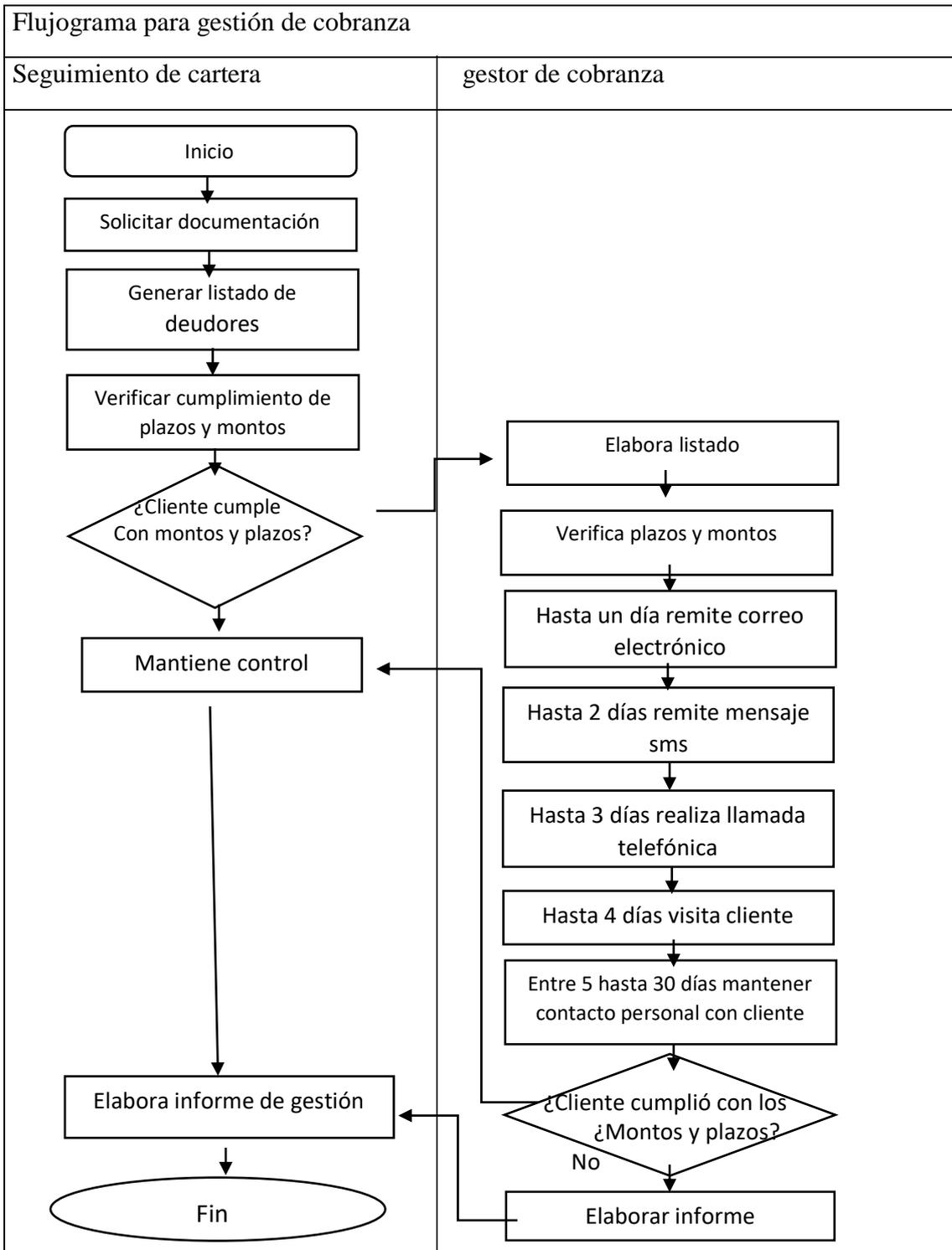


Figura 10. Flujograma para gestión de cobranza

Fuente: Elaboración propia

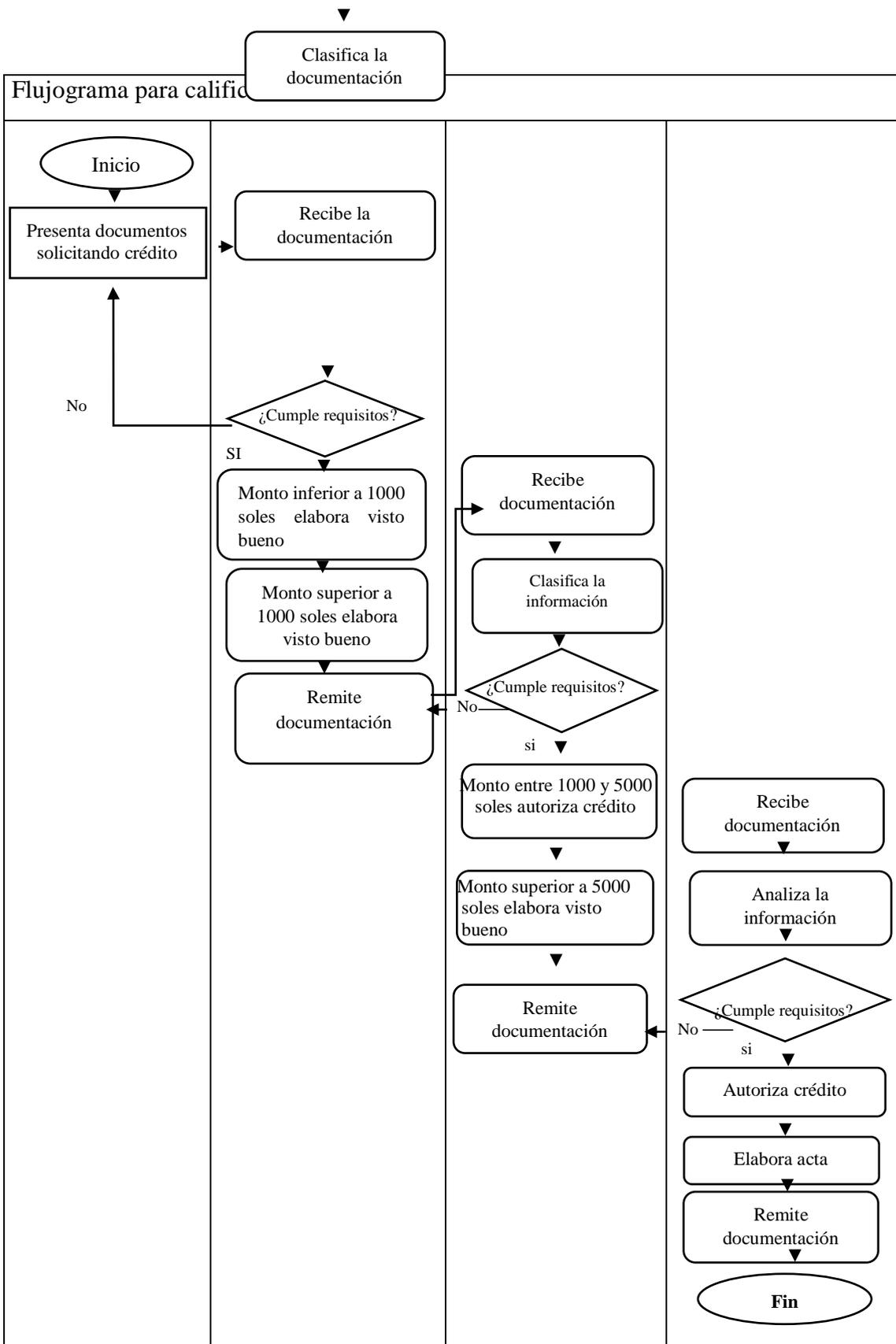


Figura 11. Flujograma para calificación de créditos

Fuente: Elaboración propia

<b>EMP.DE CONSERVAS DE PESCADO</b>							
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>							
<b>( Expresado en Soles)</b>							
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
	<b>S/</b>	<b>S/</b>	<b>S/</b>	<b>S/</b>	<b>S/</b>	<b>S/</b>	<b>S/</b>
<b>ACTIVO</b>							
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>							
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	1,805,066	1,805,066	2,978,358	4,332,158	9,381,829	16,895,415	43,625,505
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	18,650,814	18,650,814	15,853,192	13,055,570	10,257,948	7,460,326	4,662,704
CUENTAS POR COB. PERS., (SOCIOS), DIRECTORES	-	-	-	-	-	-	-
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - TERCEROS	174,072	174,072	174,072	174,072	174,072	174,072	174,072
EXISTENCIAS	54,996,789	54,996,789	54,996,789	54,996,789	54,996,789	54,996,789	54,996,789
CARGAS DIFERIDAS	5,844,183	5,844,183	5,844,183	5,844,183	5,844,183	5,844,183	5,844,183
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>81,470,923</b>	<b>81,470,923</b>	<b>79,846,594</b>	<b>78,402,771</b>	<b>80,654,820</b>	<b>85,370,784</b>	<b>109,303,252</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>							
SERVICIOS Y OTROS CONTRATOS	-	-	-	-	-	-	-
ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	-	-	-	-	-	-	-
INTANGIBLES	170,955	170,955	170,955	170,955	170,955	170,955	170,955
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO - NETO	22,123,934	22,123,934	22,123,934	22,123,934	22,123,934	22,123,934	22,123,934
DEPRECIACION ACUMULADA	- 5,016,549	- 5,016,549	- 5,016,549	- 5,016,549	- 5,016,549	- 5,016,549	- 5,016,549
AMORTIZACION-INTANGIBLE	- 27,163	- 27,163	- 27,163	- 27,163	- 27,163	- 27,163	- 27,163
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>17,251,177</b>	<b>17,251,177</b>	<b>17,251,177</b>	<b>17,251,177</b>	<b>17,251,177</b>	<b>17,251,177</b>	<b>17,251,177</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>98,722,100</b>	<b>98,722,100</b>	<b>97,097,771</b>	<b>95,653,948</b>	<b>97,905,997</b>	<b>102,621,961</b>	<b>126,554,429</b>
<b>PASIVO</b>							
<b>PASIVO CORRIENTE</b>							
SOBREGIRO BANCARIO	-	-	-	-	-	-	-
TRIBUTOS Y APORTES POR PAGAR	66,841	66,841	172,997	333,304	1,602,373	3,610,617	11,383,812
REMUN. Y PARTICIP. POR PAGAR	412,478	412,478	518,634	678,942	1,948,011	3,956,254	11,729,449
CUENTAS POR PAGAR COMERC. - TERCEROS	2,878,700	2,878,700	2,878,700	2,878,700	2,878,700	2,878,700	2,878,700
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	13,187,875	13,187,875	11,209,694	9,231,512	7,253,331	5,275,150	3,296,969
OBLIGACIONES FINANCIERAS CORTO PLAZO	58,184,973	58,184,973	58,184,973	58,184,973	58,184,973	58,184,973	58,184,973
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>74,730,867</b>	<b>74,730,867</b>	<b>72,964,997</b>	<b>71,307,431</b>	<b>71,867,388</b>	<b>73,905,694</b>	<b>87,473,902</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>							
OBLIGACIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO	9,000,000	9,000,000	9,000,000	9,000,000	9,000,000	9,000,000	9,000,000
CUENTAS POR PAGAR COMERC. - TERCEROS	-	-	-	-	-	-	-
<b>PATRIMONIO</b>							
CAPITAL	5,067,765	5,067,765	5,067,765	5,067,765	5,067,765	5,067,765	5,067,765
CAPITAL ADICIONAL	-	-	-	-	-	-	-
RESERVAS	14,973	14,973	14,973	14,973	14,973	14,973	14,973
RESULTADOS ACUMULADOS	8,297,043	8,297,043	8,367,813	8,474,685	9,320,731	10,659,560	15,841,690
RESULTADO DEL EJERCICIO	1,611,452	1,611,452	1,682,222	1,789,094	2,635,140	3,973,969	9,156,099
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>23,991,233</b>	<b>23,991,233</b>	<b>24,132,774</b>	<b>24,346,517</b>	<b>26,038,609</b>	<b>28,716,267</b>	<b>39,080,527</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>98,722,100</b>	<b>98,722,100</b>	<b>97,097,771</b>	<b>95,653,948</b>	<b>97,905,997</b>	<b>102,621,961</b>	<b>126,554,429</b>

## **IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Discusión:**

Durante el estudio se determinó como el deficiente manejo de los procesos y procedimientos de los créditos y cobranzas que están directamente relacionados con las cuentas por cobrar afectan a la liquidez de empresa generando como consecuencias el retraso de pagos a proveedores, la planilla de trabajadores, en general la empresa no llega a cubrir sus deudas totalmente teniendo que acudir a otros medios financieros para poder solventar sus obligaciones; por ello se desarrolló la propuesta que tiene como principal objetivo diseñar alternativas de solución que ayuden a tener un control y estrategias eficientes para aumentar la liquidez constantemente.

Por esta razón la empresa debe implementar un sistema de créditos y cobranzas para poder generar liquidez por medio de un estudio de riesgos y morosidad de los clientes y a través de un eficaz cobro de las cuentas por cobrar, coincidiendo con Vásquez Y Vega (2016); quienes señalaron que la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar provoca serios problemas en la liquidez, que impide cubrir el cumplimiento de las obligaciones; igualmente se coincide con Cunnin (2017), quien en su investigación señaló que la falta de gestión de las cuentas por cobrar tiene como resultado la falta de liquidez ocasionando incumplimiento con los proveedores y entidades financieras, como también atrasos de los pagos de planilla.

Nuestro objetivo 2 es reducir las cuentas por pagar, ya que uno de los problemas que ocurre en la empresa es que no cubren sus obligaciones con las cobranzas, es por ello que acuden a los bancos, por el cual es muy necesario crear estrategias de pagos; coincidiendo con Galarza (2018) quien determina que es necesario en una empresa implementar políticas tanto para las cuentas por cobrar y pagar para llegar a cumplir los objetivos trazados y tener estabilidad en el mercado; igualmente concuerda con Bustios y Chacon (2018), indicando que al no manejarse una buena administración en el área de

créditos y cobros genera un impacto negativo en la liquidez el cual aumentan los gastos financieros y obligaciones financieras por la necesidad de acceder a estos sistemas con la intención de cumplir con los pagos a los mayoristas.

En la empresa se pudo recaudar según los resultados cualitativos que no existen manuales, ni políticas para los créditos y cobranzas y solo se basan en las indicaciones del gerente el cual no es registrado en su momento, esto genera descoordinación por parte de los involucrados; generando una coincidencia con Macías (2017), determinando resultados negativos debido a la carencia de manuales de créditos y cobros por la falta de comunicación entre las áreas involucradas afectando la liquidez con préstamos y falta de cobros a clientes; así mismo se concuerda con el resultado de Carrera (2017), donde mediante el análisis de la gestión de cobranzas evidencio que no es efectivo, hay una alta cartera de morosidad, ya que no cuentan con un manual, ni políticas claras para los involucrados en el proceso, no tiene clientes segmentados de acuerdo a su status como cliente o según a la capacidad de pago.

Del mismo modo se coincide con Tumbaco (2017), quien estableció un plan estratégico para asegurar la liquidez a través de un efectivo proceso de cobro puesto que uno de sus debilidades es que no cuenta con políticas de cobros ocasionando deficiencias en las operaciones generando recursos inmóviles, asimismo concuerda con Durán (2015), diagnosticó que no hay confianza en sus estados financieros ya que no hay garantía de sus operaciones diarias por lo mismo que no cuenta con políticas contables en el area de créditos y cobranzas, y eso influye mucho con los resultados que se reflejan en los estados financieros tal como se demuestra en el resultado obtenido en esta presente investigación.

En el diagnostico de la empresa se constató que uno de los problemas de la escasa liquidez son la falta de procesos y procedimientos para las cuentas por cobrar ya que no existen un área, ni políticas para la evaluación de créditos y cobranzas; eso conlleva a que no esten actualizadas la informacion debido a la falta de comunicación del personal involucrado con el area contable por otra parte los creditos las realiza el dueño de la empresa sin una investigación, ni documentacion previa eso contribuye a que con el tiempo se haya visto afectado las cuenta por cobrar debido a la alta cartera de morosidad y un descordinado registro contable.

Al respecto coincide con la tesis de Hernández (2017), ya que según el personal de la empresa la evaluación de créditos es mala y está directamente relacionado con la deficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar.

#### **4.2 Conclusiones:**

- Primera** : La investigación abordó en una propuesta donde la implementación de un sistema de créditos y cobranzas que va estar constituida por 3 objetivos a) Incrementar la liquidez, b) Reducir las cuentas por pagar, c) Implementar procesos para las cuentas por cobrar, que nos permitirá mejorar la liquidez en la empresa de conservas de pescado; el cual se verá evidenciado en las estrategias para aumentar las ventas obteniendo resultados positivos a través de los ratios aplicados, así mismo la reducción de las cuentas por pagar, el cual el aumento de su rotación evitara sobre endeudarse, nuevos procesos de cobranza para su eficiente manejo.
- Segunda** : Según los ratios financieros aplicados en el estudio se abordó que la empresa tiene escasa liquidez debido a ello acuden a los medios financieros para cubrir sus obligaciones, el cual produce el aumento de los saldos de las cuentas por pagar y del efectivo inmóvil reflejado en las cuentas por cobrar influyendo negativamente en la empresa y provocando riesgos de estabilidad en el mercado.
- Tercera** : Se determinó que la empresa no cuenta con políticas de créditos y cobranzas para el proceso de las cuentas por cobrar, el cual ha generado morosidad por parte de los clientes debido a la mala gestión para otorgar créditos y realizar los cobros afectando directamente a la liquidez de la empresa, ya que por la falta de efectivo inmediato acuden a entidades financieras para cubrir sus gastos. Existe falta de organización y procesos eficientes debido a que no cuentan con un manual que es fundamental en toda empresa ya que mediante ello se basa el flujo de cobranza y el ingreso de liquidez.

### 4.3 Recomendaciones:

- Primera** : Para mejorar el problema de la liquidez debido a la falta de procesos de las cuentas por cobrar, se sugiere al gerente general de la empresa de conservas considerar esta propuesta para la implementación de un sistema de créditos y cobranzas porque nos va permitir incrementar la liquidez y hacer frente a sus deudas, a la vez se aplicaran eficientemente los procedimientos diseñados de los créditos y cobranzas.
- Segunda** : Se recomienda aplicar estrategias de pagos a proveedores y a las entidades financieras para de esta manera buscar créditos que nos permitan rotar más el efectivo y generar ingresos, reducir las cuentas por pagar en un 15% anual, a su vez se acelerará las cuentas por cobrar para que la empresa pueda asumir estas obligaciones, ya que se tomara medidas con los clientes morosos y el tiempo de cobro se reducirá permitiendo los ingresos de efectivos contantes.
- Tercera** : Se sugiere que la empresa implemente el área de créditos y cobranzas para que realice las observaciones y el estudio minuciosamente de acuerdo a los flujogramas diseñados y de esta manera lograr una excelente gestión del proceso para las cuentas por cobrar que permita incrementar la liquidez junto con las estrategias de ventas.

## REFERENCIAS

- Sunder, S. (2005). Teoría de la Contabilidad y el Control. Bogotá: Universidad Nacion de Colombia.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación .
- Bustios, J., & Chacon, M. (2018). El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Cunnin, M. (2017). Análisis a la gestión de cuenta por cobrar de la empresa Deco Hogar s.a, en el periodo fiscal 2015-2016. (Tesis de licenciatura). Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.
- Durán, J. (2015). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona Y Cía., en El Cantón Camilo Ponce Enríquez. (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Galarza, J. (2018). El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: caso empresa constructora Barreto contratistas generales S.A.C. Trujillo, 2018. (Tesis de Licenciatura). Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Gálvez, C., & Pinilla, C. (2008). Cuentas por cobrar, teoría y aplicación. Chillán: Universidad del Bío - Bío.
- Hernández, C. (2017). Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y provincias de una Distribuidora Comercial, 2015. (Tesis de Licenciatura).Lima: Universidad César Vallejo.
- Higuerey, A. (2007). Administración de cuentas por cobrar. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). Crédito y cobranzas. México: Grupo Editorial Patria.

- Tumbaco, L. (2017). Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Villanueva, J. (2017). Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017. (Tesis de licenciatura) Lima: Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación .
- Bustios, J., & Chacon, M. (2018). El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Cunnin, M. (2017). Análisis a la gestión de cuenta por cobrar de la empresa Deco Hogar s.a, en el periodo fiscal 2015-2016. (Tesis de licenciatura). Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.
- Durán, J. (2015). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona Y Cía., en El Cantón Camilo Ponce Enríquez. (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Galarza, J. (2018). El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: caso empresa constructora Barreto contratistas generales S.A.C. Trujillo, 2018. (Tesis de Licenciatura). Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Gálvez, C., & Pinilla, C. (2008). Cuentas por cobrar, teoría y aplicación. Chillán: Universidad del Bío - Bío.
- Hernández, C. (2017). Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y provincias de una Distribuidora Comercial, 2015. (Tesis de Licenciatura).Lima: Universidad César Vallejo.
- Higuerey, A. (2007). Administración de cuentas por cobrar. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). Crédito y cobranzas. México: Grupo Editorial Patria.

Villanueva, J. (2017). Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017. (Tesis de licenciatura) Lima: Universidad César Vallejo.

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de la investigación**

**Título: Implementación de un sistema de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado.**

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Liquidez	
		Sub categorías	Indicadores
¿Cómo mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado?	Proponer la implementación de un sistema de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado.	Indicadores financieros	Liquidez general
			Liquidez Absoluta
			solvencia
		Cuentas por cobrar	Políticas de crédito
			Políticas de cobranzas
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría solución: Implementación de créditos y cobranzas	
¿Cuál es la situación de la liquidez en la empresa de conservas de pescado?	Diagnosticar la situación de la liquidez en la empresa de conservas de pescado.		
¿De qué manera las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa de conservas de pescado?	Determinar de qué manera las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa de conservas de pescado.		
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Enfoque: Mixto Tipo: Proyectiva Método: inductivo deductivo	Población: estados financieros Muestra: personal profesional de la empresa Unidad informante: gerente financiero, contador, asistente, contable	Técnicas: Entrevista, revisión documental Instrumentos: Guía de entrevista	Procedimiento: Análisis de datos: Microsoft Excel, atlas ti, Triangulación mixta.

## Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Diagnóstico		Priorización de problemas	Consolidación del problema	
Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-La empresa cuenta con escasa liquidez</li> <li>2.- Prueba acida</li> <li>3.- Baja rotacion de cuentas por cobrar</li> <li>4.-Ratios de solvencia</li> <li>5.-insuficiente ingreso de efectivo</li> <li>6.-Falta efectivo para cubrir sus obligaciones</li> </ul>	<p>A.- La empresa cuenta con escasa liquidez</p>		1
Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-No cuenta con procedimientos para las cuentas por cobrar se basan en ordenes de los superiores</li> <li>2.La empresa no cuenta con politicas de credito y cobranzas</li> <li>3.- La empresa no cubre sus deudas a traves de las cobranzas, acude a los medios financieros</li> <li>4.- Las empresa cuenta con rotacion de cobranzas razonables, pero no cuenta con un area de creditos y</li> <li>5.- En el area contable no cuenta con un registro actualizado por falta de organización y comunicación.</li> <li>6.-Control deficiente de ingreso de efectivo y gastos.</li> </ul>	<p>B.- La empresa no cubre sus deudas a través de las cobranzas, por ello acude a los medios financieros.</p>	<p>A. Deficiencias de las cuentas por cobrar</p>	2
		<p>C.- No cuenta con procesos para realizar las cobranzas</p>		3
				4

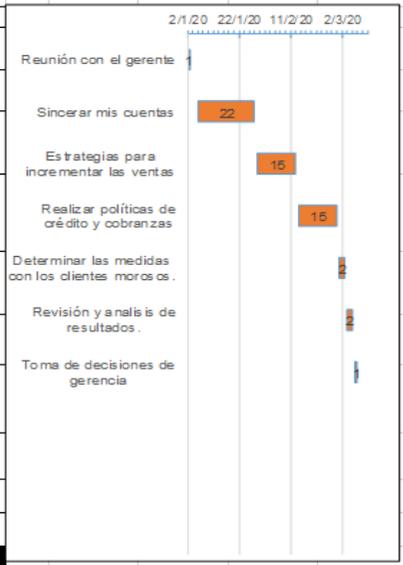
Evaluación de alternativas										
Alternativas de Solución	Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social	✓ 1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
	0.10	0.40	0.20	0.10	0.20					
1 S1 implementación de un sistema o modelo de créditos y cobranzas	4	3	3	4	4		3.400	S1 implementación de un sistema o modelo de créditos y cobranzas	A.- La empresa cuenta con escasa liquidez	1.-Incrementar la liquidez
2 S2 Políticas de créditos y cobranzas	4	3	2	2	3		2.800			2.Reducir las cuentas por pagar
3 S3 estrategias a través de incentivos, descuentos	4	4	3	1	3		3.300			3.-Implementar procesos de cuentas por cobrar
4 S4 estrategias para incrementar la Liquidez	3	2	5	2	4		3.100			

<b>Problema 1:</b>	<b>La empresa cuenta con escasa liquidez</b>	<b>Objetivo:</b>	<b>Incrementar la liquidez</b>	<b>Alternativa de solución:</b>	<b>Aplicar NIC 7-(Estado de Flujos de Efectivo)</b>
--------------------	--	------------------	--------------------------------	---------------------------------	---

UCTO: POLITICAS DE CREDITO Y ESTADOS SIT FINAN EEFGANAN PERDIDAS

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Reunión con el gerente	02/01/2020	1	03/01/2020	Obtener el permiso de la gerencia general	Gerente general	0.00	16.00	-16.00	
2	Sincerar mis cuentas	06/01/2020	22	28/01/2020	Obtener información real	contador	0.00	625.00	-625.00	
3	Estrategias para incrementar las ventas	29/01/2020	15	13/02/2020	Incrementar las ventas y por ende las ganancias	asistente contable / contador	0.00	156.25	-156.25	
4	Realizar políticas de crédito y cobranzas	14/02/2020	15	29/02/2020	Disminuir la cartera vencida, que aportará con nuevas políticas.	contador/ asistente contable	0.00	468.75	-468.75	
5	Determinar las medidas con los clientes morosos.	01/03/2020	2	03/03/2020	Recaudar la cartera vencida	contador/ asistente contable	0.00	312.50	-312.50	
6	Revisión y análisis de resultados.	04/03/2020	2	06/03/2020	Identificar los niveles de avance	contador	0.00	218.75	-218.75	
7	Toma de decisiones de gerencia	07/03/2020	1	08/03/2020	Aprobación por el gerente y contador	Gerente administrativo	0.00	0.00	0.00	
8							0.00	0.00	0.00	
19							0.00	0.00	0.00	
20							0.00	0.00	0.00	
							<b>SI/</b>	<b>-</b>	<b>SI/ 1,797.25</b>	<b>-SI/ 1,797.25</b>



alqo q no puedo solucionar como una solución

Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1:	Liquidez absoluta	Indicador 2:	Rotación de activos totales
1	Reunión con el gerente					
2	Sincerar mis cuentas	Una alternativa explicar por ejemplo si no puedes acceder				
3	Estrategias para incrementar las ventas					
4	Realizar políticas de crédito y cobranzas					
5	Analizar los créditos otorgados					
6	Analizar las zonas estratégicas					
7	Revisión y análisis de resultados					
8	Toma de decisiones de gerencia					
9	0		Año	Indicador 1: Liquidez absoluta	Indicador 2: Rotación de activos totales	Indicador 3: Estado de Flujos de Efectivo
10	0		2016	0		
11	0		2017	0.03	0.83	
12	0		2018	0.03	0.71	
13	0		2019	0.18	0.91	
14	0		2020	0.33	1.11	
15	0		2021	0.48	1.31	
16	0		2022	0.63	1.51	
17	0		2023	0.78	1.71	
18	0		2024	0.93	1.91	
19	0		2025	1.08	2.11	
20	0		2026	1.23	2.31	
			2027	1.38	2.51	

Productos:

<b>Producto 1:</b>
Estrategias de ventas
<b>Producto 2:</b>
manual de créditos y cobranzas
<b>Producto 3:</b>

<b>Problema 1:</b>		<b>La empresa no cubre sus deudas a través de las cobranzas, por ello acude a los medios financieros.</b>			<b>Objetivo:</b>	Reducir las cuentas por pagar			<b>Alternativa de solución:</b>	Implementación de la nic 39- Instrumentos Financieros		
<b>Actividades:</b>												
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida			
1	Reunión con gerencia	09/03/2020	1	10/03/2020	Obtener el permiso de la gerencia general.	Gerente general	0.00	0.00	0.00			
2	Estrategias de pagos	11/03/2020	12	23/03/2020	conocer los plazos y la morosidad	asistente contable	0.00	375.00	-375.00			
3	Solucionar los cuadros de caja y proyectar pagos con los recursos de la empresa	24/03/2020	10	03/04/2020	Lograr el importe estimado de deuda que debe existir.	asistente contable	0.00	312.50	-312.50			
4	Elaborar un informe de las actividades.	04/04/2020	30	04/05/2020	Para conocer el detalle de las facturas y boletas por pagar,deudas con las entidades financieras	asistente contable	0.00	937.50	-937.50			
5	Proyecciones de flujo Caja	05/05/2020	15	20/05/2020	Evaluación de los flujos netos en periodos mensuales	asistente contable	0.00	0.00	0.00			
6	Entrega y explicacion de la plantilla	21/05/2020	2	23/05/2020	Aprobacion de gerencia	Gerencia / asistente contable	0.00	0.00	0.00			
							S/	-	S/ 1,625.00	-S/ 1,625.00		
Fecha de inicio:		09/03/2020										
fecha de fin:		14/01/1900										
<b>Plan de contingencia:</b>					<b>Indicadores:</b>			<b>Productos:</b>				
Nro	Actividad	Justificación			Indicador 3:	Indicador 2:	Indicador 1:	Producto 1:				
1	Reunión con gerencia				$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} * 100$	$\text{rotacion de cartera} = \frac{\text{Activo corrie}}{\text{Pasivo corrie}}$	$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} * 100$					
2	Estrategias de pagos											
3	Elaborar un informe de las actividades.											
4	Proyecciones de flujo Caja											
5	Entrega y explicacion de la plantilla				g (tasa de crecimiento)	-20%	g (tasa de crecimiento)	-15%				
6	0											
7	0											
8	0				Año	Indicador 3: Ratios de cuentas por	Indicador 2: Ratio de rotacion de cartera	Indicador 3: XXX	Producto 2:			
11	0				2018	86	85	85				
12	0				2019	69	72	0.00				
13	0				2020	55	58	0.00				
14	0				2021	44	46	0.00				
15	0				2022	35	37	0.00				
16	0				2023	28	30	0.00				
17	0				2024	23	24	0.00				
18	0				2025	18	19	0.00				
19	0				2026	14	15	0.00				
20	0				2027	12	12	0.00	Producto 3:			



#### Anexo 4: Instrumento cualitativo



#### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente Administrativo
Nombres y apellidos	Nelson Ribasplata Espinal
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	14/10/2019
Lugar de la entrevista	Santa Anita

ro.	Preguntas de la entrevista
1	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranzas y sus respectivos manuales de funciones ¿Por qué?
2	¿Qué opinión me puede dar sobre su sistema de procedimientos de las cuentas por cobrar?
3	¿La empresa recurre a nuevas estrategias para tener mejoras o que promuevan la liquidez?
4	¿De qué manera informa a gerencia sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar?
5	¿Cuáles son las políticas legales para proceso de cuentas por cobrar?
6	En la empresa la política de créditos y cobranzas contribuyen de manera favorable en la liquidez de la empresa. ¿Por qué?
7	¿Qué opina usted sobre la rotación de cuentas por cobrar de la empresa, cumple con los objetivos trazados. ¿Por qué?
8	Considera usted que un plan de gestión de cobranza tendrá un impacto positivo futuro en el rendimiento financiero. ¿Por qué?

**Entrevistado1 (Entv.1)**

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranzas y sus respectivos manuales de funciones ¿Por qué?	La empresa si cuenta con un área de créditos y cobranzas, pero aún no está integrado al sistema general de la empresa, no cuenta con manuales correspondientes, por lo tanto, se basa en las costumbres previas u órdenes de los superiores.
2	¿Qué opinión me puede dar sobre su sistema de procedimientos de las cuentas por cobrar?	Un sistema de procedimiento de cuentas por cobrar es una de las herramientas más importantes para la empresa, porque mediante ello se basará el flujo de cobranza y el ingreso de liquidez para cualquier organización.
3	¿La empresa recurre a nuevas estrategias para tener mejoras o que promuevan la liquidez?	Sí. La empresa siempre busca nuevas estrategias de venta, se pone en cumplimiento solo si trae beneficios, si es que no funciona se sigue usando los métodos convencionales.
4	¿De qué manera informa a gerencia sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar?	El gerente tiene conocimiento permanente de las cuentas por cobrar de la compañía, ya que tiene un archivo actualizado listo para su consulta.
5	¿Cuáles son las políticas legales para proceso de cuentas por cobrar?	La política de cobranza cuando pasan a formar la parte legal, se tiene un estudio jurídico para que pueda hacer seguimiento y resolver a nuestro favor las controversias.
6	En la empresa la política de créditos y cobranzas contribuyen de manera favorable en la liquidez de la empresa. ¿Por qué?	Las buenas prácticas de cobranza contribuyen de manera positiva en la empresa, porque mediante ello, podemos concretar los pagos de Préstamos, Letras, etc. y reducir los intereses.
7	Qué opina usted sobre la rotación de cuentas por cobrar de la empresa, cumple con los objetivos trazados. ¿Por qué?	La rotación de cuentas por cobrar se encuentra dentro de lo razonable en general, porque todas las cuentas por pagar se cubren con el efectivo generado en las cobranzas
8	Considera usted que un plan de gestión de cobranza tendrá un impacto positivo futuro en el rendimiento financiero. ¿Por qué?	Sí. Un plan integral de gestión de cobranza efectivamente sería una herramienta fundamental en la evolución de la liquidez, ya que con ello se puede saber y proyectar el flujo de efectivo y endeudamiento lo más exacto posible.

### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador
Nombres y apellidos	Delfín Carhuapoma
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	17-10-2019
Lugar de la entrevista	Santa Anita

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranzas y sus respectivos manuales de funciones ¿Por qué?
2	¿Qué opinión me puede dar sobre su sistema de procedimientos de las cuentas por cobrar?
3	¿La empresa recurre a nuevas estrategias para tener mejoras o que promuevan liquidez?
4	¿De qué manera informa a gerencia sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar?
5	¿Cuáles son las políticas legales para proceso de cuentas por cobrar?
6	En la empresa la política de créditos y cobranzas contribuyen de manera favorable en la liquidez de la empresa. ¿Por qué?
7	¿Qué opina usted sobre la rotación de cuentas por cobrar de la empresa, cumple con los objetivos trazados. ¿Por qué?
8	Considera usted que un plan de gestión de cobranza tendrá un impacto positivo futuro en el rendimiento financiero. ¿Por qué?

## Entrevistado2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranzas y sus respectivos manuales de funciones ¿Por qué?	No cuentas con estas áreas independientes. Falta implementar, pero cuenta con personal encargado de los créditos y cobranzas, sus respectivas funciones están basadas en órdenes de los superiores.
2	¿Qué opinión me puede dar sobre su sistema de procedimientos de las cuentas por cobrar?	La empresa cuenta con buen sistema, solo que no se cumplen los procedimientos en algunos casos, ya que la información la maneja el dueño de la empresa teniéndolas actualizados, pero contablemente no hay un registro exacto ya que no hay coordinación y en contabilidad hay desconocimiento de sus clientes por que no están identificados, ni detallados formalmente en el Excel que manejan.
3	¿La empresa recurre a nuevas estrategias para tener mejoras o que promuevan la liquidez?	La empresa si tiene estrategias para incrementar su liquidez ya que cuenta con vendedores externos quienes se encargan de distribuir en provincias y lima la marca, quienes a la vez negocian los plazos de cobros pero esta información tarda en actualizarse en el área contable ya que no tenemos una buena gestión de cuentas por cobrar.
4	¿De qué manera informa a gerencia sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar?	A través de formato Excel que las tienen actualizado en y sistema Sap
5	Existen políticas legales para proceso de cuentas por cobrar	Si, de manera externa.
6	En la empresa la política de créditos y cobranzas contribuyen de manera favorable en la liquidez de la empresa. ¿Por qué?	Si contribuyen para hacerse efectivo frente a las deudas de la empresa, pero la empresa siempre recurre a préstamos para cubrir sus obligaciones, eso quiere decir que podría mejorarse fomentando estrategias de créditos y cobranzas que promuevan liquidez
7	Qué opina usted sobre la rotación de cuentas por cobrar de la empresa, cumple con los objetivos trazados. ¿Por qué?	La rotación de las cuentas por cobrar es razonable porque los clientes si cumplen con las expectativas de la empresa pero recuren muchas veces a entidades financieras para cubrir las obligaciones y esto se deben posiblemente a falta de rotación de mercaderías.
8	Considera usted que un plan de gestión de cobranza tendrá un impacto positivo futuro en el rendimiento financiero. ¿Por qué?	De implementarse un plan estratégico en las cobranzas, el impacto será positivo debido a que se haría cumplir las clausulas establecidas entre ambas partes- EMPRESA-CLIENTE

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Contable
Nombres y apellidos	Nelly Prado
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entv.3)
Fecha	17/10/2019
Lugar de la entrevista	Santa Anita

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranzas y sus respectivos manuales de funciones ¿Por qué?
2	¿Qué opinión me puede dar sobre su sistema de procedimientos de las cuentas por cobrar?
3	¿La empresa recurre a nuevas estrategias para tener mejoras o que promuevan las ventas?
4	¿De qué manera informa a gerencia sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar?
5	¿Cuáles son las políticas legales para proceso de cuentas por cobrar?
6	En la empresa la política de créditos y cobranzas contribuyen de manera favorable en la liquidez de la empresa. ¿Por qué?
7	¿Qué opina usted sobre la rotación de cuentas por cobrar de la empresa, cumple con los objetivos trazados. ¿Por qué?
8	Considera usted que un plan de gestión de cobranza tendrá un impacto positivo futuro en el rendimiento financiero. ¿Por qué?

### Entrevistado3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranzas y sus respectivos manuales de funciones ¿Por qué?	No, porque no consideran la cobranza un punto importante, se detecta la falta de un control interno de las cobranzas y planeación estratégica, ya que existen clientes morosos.
2	¿Qué opinión me puede dar sobre su sistema de procedimientos de las cuentas por cobrar?	En la empresa existe falta de organización y procedimientos eficientes para las cuentas por cobrar. Pero si se toman medidas de evaluación de endeudamiento del cliente para contrarrestar la existencia de riesgos en cobranzas.
3	¿La empresa recurre a nuevas estrategias para tener mejoras o que promuevan la liquidez?	Si, actualmente se enfocan en publicitar los productos para ubicarse en el mercado.
4	¿De qué manera informa a gerencia sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar?	El gerente cuenta con un archivo de Excel actualizado.
5	¿Cuáles son las políticas legales para proceso de cuentas por cobrar?	Las políticas legales de cobranzas son procesos externos ya que contamos con un estudio jurídico encargado de dar solución a esos temas.
6	En la empresa la política de créditos y cobranzas contribuyen de manera favorable en la liquidez de la empresa. ¿Por qué?	Si contribuye favorablemente para solventar sus deudas pero si existiera un buen proceso de cobranzas, el impacto en los ingresos seria mayor y no se tendría que acudir a pagares, ni letras.
7	Qué opina usted sobre la rotación de cuentas por cobrar de la empresa, cumple con los objetivos trazados. ¿Por qué?	No cumple porque siempre se accede a préstamos a pesar que hay ingresos continuos; pero el ratio de rotación de cuentas por cobrar es un indicador que se podría mejorar ampliamente si se implementara un área de créditos y cobranzas.
8	Considera usted que un plan de gestión de cobranza tendrá un impacto positivo futuro en el rendimiento financiero. ¿Por qué?	Si porque planificando estrategias y procedimientos en esta área se aceleraría el proceso de cobros y por ende incrementaría los ingresos; a la vez habría más control contablemente ya que habría más organización.

## Anexo 6: Pantallazos del Atlas

**Administrador de documentos**

Buscar grupos de documentos

Buscar documentos

Iden...	Nombre	Tipo	Ubicación	Grupos
D 1	ENTREVISTA 1 GERENTE	Texto	Biblioteca	
D 2	ENTREVISTA 2 CONTADOR	Texto	Biblioteca	
D 3	ENTREVISTA 3 ASISTENTE CONTABLE	Texto	Biblioteca	

Comentario:

No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).

3 documentos

Archivo Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico Red Nodos Exportar Vista

Crear un derivado de la red Nuevo código Editar comentario de la red Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Vincular Cortar Invertir Administrador de relaciones Rutas Diseño Ajustar a la ventana Rótulo del vínculo Nombre Estilo del nodo Plano Comentarios Vínculos virtuales

Explorador del proyecto Documentos Administrador de documentos Administrador de redes O.E1

- Documentos (3)
  - D 1: ENTREVISTA 1 GERENTE (9)
  - D 2: ENTREVISTA 2 CONTADOR (15)
  - D 3: ENTREVISTA 3 ASISTENTE CONTABLE
- Códigos (9)
  - C1 Liquidez {29-0}
    - C1.1 Indicadores financieros {22-0}
      - C1.1.1 Liquidez {17-0}
      - C1.1.2 solvencia {11-0}
        - C1.2.1 Políticas de crédito {16-0}
        - C1.2.3 Políticas de cobranzas {23-0}
      - E1 Registro contable {3-0}
      - E2 Gestion de cuentas por cobrar {14-0}
- Memos (0)
- Redes (3)
  - O.E1 (20)
  - O.E2 (29)
  - OBJETIVO GENERAL (31)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (3)
  - O.E1 (4)
  - O.E2 (4)
  - OBJETIVO GENERAL (7)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)

Diagrama de red centrado en C1.1 Indicadores financieros, con nodos conectados por líneas. Los nodos incluyen:

- C1.1.1 Liquidez
- C1.1.2 solvencia
- C1.1 Indicadores financieros
- 3:4 Si contribuye favorablemente para solventar sus deudas pero si existiera un buen proceso de cobranzas, el impacto en los ingresos sería mayor y no se tendría que acudir a pagares, ni letras.
- 2:14 recurren muchas veces a entidades financieras para cubrir las obligaciones y esto se deben posiblemente a falta de rotación de mercaderías.
- 2:12 podría mejorarse fomentando estrategias de créditos y cobranzas que promuevan liquidez
- 2:11 pero la empresa siempre recurre a préstamos para cubrir sus obligación...
- 1:9 Un plan integral de gestión de cobranza efectivamente sería una herram...
- 1:8 La rotación de cuentas por cobrar se encuentra dentro de lo razonable en general, porque todas las cuentas por pagar se cubren con el efectivo generado en las cobranzas
- 3:3 actualmente se enfocan en publicitar los productos para ubicarse en el mercado.
- 2:9 Las cuentas por cobrar se le informa a gerencia a través de formato Excel que las tienen actualizado
- 1:7 Las buenas prácticas de cobranza contribuyen de manera positiva en la...
- 1:5 El gerente tiene conocimiento permanente de las cuentas por cobrar de...
- 2:6 La empresa si tiene estrategias para incrementar su liquidez
- 3:5 planificando estrategias y procedimientos habría más control contablemente ya que habría más organización.
- 3:5 siempre se accede a préstamos a pesar que hay ingresos continuos;...
- 1:3 Un sistema de procedimiento de cuentas por cobrar es una de las herram...
- 1:4 La empresa siempre busca nuevas estrategias de venta, se pone en cumpl...
- 2:8 esta información tarda en actualizarse en el área contable ya que no t...
- 2:7 cuenta con vendedores externos quienes se encargan de distribuir y a la vez negocian los plazos de cobros

ATLAS.ti 82%

Archivo Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico Red Nodos Exportar Vista

Crear un derivado de la red Nuevo código Editar comentario de la red

Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Vincular Cortar Invertir Administrador de relaciones Rutas Diseño Ajustar a la ventana

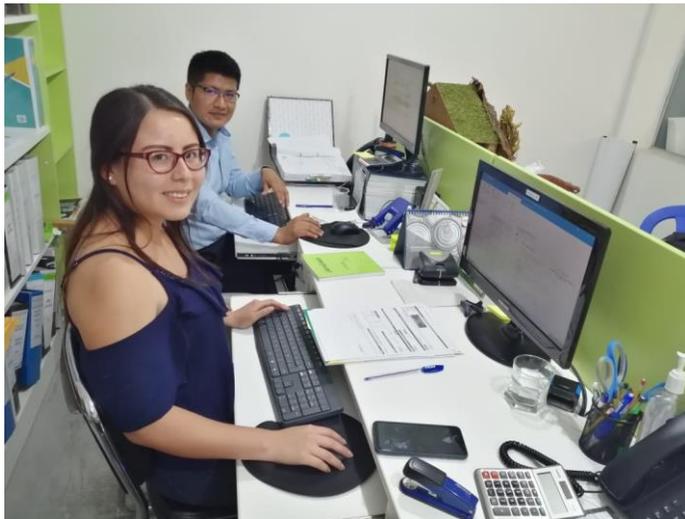
Rótulo del vínculo Nombre Comentarios Estilo del nodo Plano Vinculos virtuales Presentación/Estilo

Explorador del proyecto Documentos Administrador de documentos Administrador de redes O.E1 O.E2

- Documentos (3)
  - D 1: ENTREVISTA 1 GERENTE (9)
  - D 2: ENTREVISTA 2 CONTADOR (15)
  - D 3: ENTREVISTA 3 ASISTENTE CONTABLE
- Códigos (9)
  - C1 Liquidez {29-0}
  - C1.1 Indicadores financieros {22-0}
    - C1.1.1 Liquidez {17-0}
    - C1.1.2 solvencia {11-0}
  - C1.2 Cuentas por cobrar {17-0}
    - C1.2.1 Políticas de crédito {16-0}
    - C1.2.3 Políticas de cobranzas {23-0}
  - E1 Registro contable {3-0}
  - E2 Gestion de cuentas por cobrar {14-0}
- Memos (0)
- Redes (3)
  - O.E1 (20)
  - O.E2 (29)
  - OBJETIVO GENERAL (31)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (3)
  - O.E1 (4)
  - O.E2 (4)
  - OBJETIVO GENERAL (7)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)

ATLAS.ti 100%

**Anexo 5: Evidencia de visita a la empresa**



*Figura 13.* El Contador y la asistente de recursos humanos.



*Figura 12.* Oficina del área contable

**Anexo 7: Matrices de trabajo**

**Matriz - Planteamiento del problema**

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Analizar la variación y comportamiento	Evaluar las cuentas por cobrar y establecer de qué manera incide favorablemente en la liquidez de la empresa buscando obtener resultados sólidos para la toma de decisiones para el cumplimiento de obligaciones a corto plazo.	Internacional
	<b>Título del informe</b>		Actualmente en las empresas comerciales se realizan ventas al contado y al crédito, siendo esta última razón por la cual asumen un alto riesgo de no poder cobrar la totalidad de sus ventas, el cual son mercaderías en gran cantidad, entregados a un plazo generalmente de 30, 60 y 90 días, por otra parte la empresa no cuenta con los procedimientos claros y establecidos para un favorable proceso en las cuentas por cobrar. (Morales,
	Cuentas por cobrar y su relevancia en la Liquidez.		
	<b>Referencia</b>		
	Morales, J., y Villavicencio, E. (2018). Cuentas por Cobrar y su Relevancia en la Líquidez . <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 1-11. <a href="https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html">https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html</a>		
	<b>Informe mundial #2</b>	<b>Esencia del problema</b>	
	Los procesos del dinero electrónico	Los procesos de pagos o cobros electrónicos se utilizan para hacerles los procesos de adquisición de bienes y servicios a los ciudadanos mucho más fáciles, el estar en casa y adquirir un producto por internet y pagarlo con una tarjeta de crédito, transferencia bancaria o una aplicación móvil disminuye costos a los consumidores; para ello es importante ahondar un poco más en la contabilidad digital, mantener los	
	<b>Título del informe</b>		
	Influencia del pago electrónico en los procesos contables y administrativos		

<b>Referencia</b>	inventarios actualizados, evitar divulgar información de los consumidores y proporcionar información completa y perfecta de lo que se ofrece.	Villavicencio, Escobar, Carvajal y Cruz)
Escobar, Y., Carvajal, A., y L., E. (2018). Influencia del pago electrónico en los procesos contables y administrativos. <i>Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento.</i> , 684-702. DOI: 10.26820/recimundo/2.1.2018.684-702		
<b>Informe mundial #3</b>	<b>Esencia del problema</b>	
sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar	La presente investigación tiene como fin contribuir a un buen desarrollo de las operaciones de cuentas por cobrar en la organización proponiendo medidas que mejoren los procedimientos y controles aplicados actualmente, para ello se realizó la Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores.	
<b>Título del informe</b>		
Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores		
<b>Referencia</b>		
Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. <i>Revista Científica de FAREM-Estelí</i> , 26-33. <a href="https://doi.org/10.5377/farem.v0i7.2628">https://doi.org/10.5377/farem.v0i7.2628</a>		

<b>Problema de investigación a nivel nacional</b>	<b>Informe nacional #1</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	Planificación de las gerencias y las acciones propias de cobranzas	La aplicación de un sistema automatizado de control de valores tributarios influye directa y significativamente en la gestión administrativa tributaria de la empresa; siendo de vital importancia que toda gestión empresarial, utilice sistemas completos e integrados de gestión, aprovechando toda la tecnología de la información y de las comunicaciones.	Nacional
	<b>Título del informe</b>		
	Sistema automatizado de control tributario, en los gobiernos locales		
	<b>Referencia</b>		
	Rodríguez, V. (2018). Sistema Automatizado de Control Tributario, en los Gobiernos. <i>Quipukamayoc</i> , 23-31. Código DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14722">http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14722</a>		
	<b>Informe nacional #2</b>	<b>Esencia del problema</b>	Actualmente las empresas por falta de coordinación y orden en su sistema de cobranzas; conlleva a que una entidad tenga deficiencias que generan retrasos con la información de las cuentas por cobrar, para los usuarios internos, como contabilidad, planificación de las gerencias y las acciones propias de cobranzas.
	Ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa.	Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o documentos que han sido documentados con letras de cambio o pagarés.	
	<b>Título del informe</b>		
	Cuentas por cobrar comerciales – terceros		
<b>Referencia</b>			
Finanzas, M. d. (2019). Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros. <i>Plan Contable General Empresarial</i> , 69-70. <a href="https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf">https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf</a>			
<b>Informe nacional #3</b>	<b>Esencia del problema</b>		

Cobranzas y su relación con la liquidez	Al tener cuentas por cobrar vencidas, influirá de manera desfavorable en la liquidez de las empresas constructoras, debido a la falta de disponibilidad del efectivo, esto repercute por falta de una política de cobranza que induzca a los clientes a pagar sus deudas contraídas con la institución dentro de los periodos pactados.	
<b>Título del informe</b>		
Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017		
<b>Referencia</b>		
Villanueva, J. (2017). Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017. Para Obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12477">http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12477</a>		

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Falta de Coordinación	1. En ventas no detallan los cobros según el cliente 2. En contabilidad tienen que estar buscando a que cliente pertenece los cobros.	No hay coordinación contabilidad y el área de ventas ya que muchos de los cobros las realizan en tiendas por ventas sin facturación, y hay ingresos en los estados de cuenta que no son reconocidos; es por ello que el personal de contabilidad las registra con caja.	En consecuencia al no haber una buena política de las cobranzas, y tantas faltas sin procedimientos establecidos, el personal seguirá realizando indebidamente los registros; el cual eso repercute a la hora de dar una adecuada información de las deudas de cada cliente.
	2. Falta de Supervisión	3. Los registros en contabilidad las realizan directamente con caja		

		4. Hay facturas pendientes; sin embargo ya fueron cancelados en sistema		
C2.Metodos	3. Falta de política de créditos y cobranzas	5. No hay procedimientos establecidos para su registro	Al no establecerse políticas en las cobranzas genera que no haya reportes mensuales, ya que no hay un seguimiento constante, por lo mismo que no se sabe a quién pertenecen los depósitos y las facturas quedan pendientes.	
		6. No hay un seguimiento constante,		
	4. No se detallan los depósitos	7. No hay reportes mensuales		
		8. Cancelaciones a destiempo		
C3.Procesos	5. No hay cuadros estadísticos de análisis	9. No están al día los cobros en sistema	No hay un análisis correcto de las cuentas por cobrar debido a que al no estar al día en contabilidad no se puede dar resultados precisos.	

Problema general	Objetivo general
<p>¿Cómo mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado?</p>	<p>Proponer la implementación de un sistema de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de conservas de pescado.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos
<p>¿Cuál es la situación de la liquidez en la empresa de conservas de pescado?</p>	<p>Analizar la situación de la liquidez en la empresa de conservas de pescado.</p>
<p>¿De qué manera las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa de conservas de pescado?</p>	<p>Analizar de qué manera las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa de conservas de pescado.</p>

Ficha de trabajo 1. *Matriz de problemas, objetivos*

## Matriz de teorías

Teoría 1: La teoría de la acumulación de capital					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Frederick W. Taylor	2007	Smith (citado en Smith, 2016), denomina propiamente capital, que el interés de mejorar su situación material, asigna una parte al consumo y otra la dedica a obtener un ingreso o beneficio, el cual tiene dos maneras de lograrlo: la primera es procurarse, manufacturar o comprar bienes para venderlos por un beneficio, obteniendo su ganancia de la circulación de los bienes, por lo cual se le denomina capital circulante. El segundo modo de obtener ingreso consiste en mejorar las tierras o comprar aquella clase de bienes que produzcan un ingreso o ganancia, sin cambiar de dueño, por lo que se le denomina capital fijo” (p.19)”	Smith (citado en Smith, 2016), señaló en su teoría de la acumulación de capital, indica que, para mejorar la situación de generar más capital, el capitalista en su afán de obtener más beneficios, entra al mercado para producir bienes para los cuales hay demanda. Si este obtiene beneficios implicaría un mayor nivel de inversión el cual se reconoce como acumulación de Capital, esto implica niveles más altos de productividad, lo cual permite una mayor división y especialización de la mano de obra que a su vez tiene efectos importantes para rotación del capital (Smith, 2016 ).	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de desarrollar procedimientos de cobranzas para una mejora el funcionamiento de la estructura organizacional de las cuentas por cobrar para promover las ventas y por ende las utilidades generando mayor rotación de capital.	La teoría de la acumulación de capital avalada por Smith surge de la importancia de mejorar su situación y uno de los modos es obtener ingresos o ganancias, el cual consiste en mejorar a niveles más altos de productividad ya sea especializándose y mejorar estrategias que permitan una mejor rotación del capital.
<b>Referencia:</b>	Smith, A. (2016). <i>Teoría de la división del trabajo</i> . Montevideo, Uruguay: Universidad de la República.				

<b>Teoría 2: La teoría de la contabilidad y control</b>					
<b>Autor de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Shyam Sunder	2005	Sunder (citado en Sunder, 2005), “La teoría de la contabilidad debe cubrir todos los aspectos importantes de la actividad contable en una estructura integrada “ (p.34)”	Sunder (citado en Sunder, 2016), señaló en su teoría de la contabilidad y el control, que la contabilidad cumple un papel importante en toda organización para su mejor funcionamiento y el control de sus operaciones es por ello la importancia de saber su naturaleza, sus componentes u como realiza sus operaciones (Sunder, 2016).	Esta teoría se aplicará para desarrollar un mejor control de la contabilidad de la empresa, ya que tiene que ver directamente con los flujos económicos de la empresa, porque si se maneja una buena planeación contable no habrá riesgos de la existencia de la empresa.	La teoría de la contabilidad y el control, se aplicará para desarrollar un mejor control de la contabilidad de la empresa, ya que tiene que ver directamente con los flujos económicos, porque si se maneja una buena planeación contable no habrá riesgos de la existencia de la empresa. Vemos la importancia de esta, en la información financiera el cual tiene que ver con las cuentas por cobrar, ya que llevando organizadamente esta cuenta se tendrá resultados efectivos para un buen funcionamiento del activo circulante líquido.
<b>Referencia:</b>	Sunder, S. (2005). <i>Teoría de la Contabilidad y el Control</i> . Bogotá: Universidad Nacion de Colombia				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Mauricio Gómez Villegas	2005	Gómez (citado en Pontificia Universidad Javeriana, 2005) “y cómo no reseñar la importancia económica de la información contable, que es puesta de relieve por Sunder con un interesante tratamiento como bien público esencial para el funcionamiento de los mercados, la reducción de los costos de transacción y el manejo de las expectativas y la incertidumbre” (p.7)	Gómez (citado en Pontificia Universidad Javeriana, 2005), en esta teoría señala la importancia que tiene que ver la contabilidad para brindar información financiera ya que la contabilidad tiene varios roles y todas son muy importantes para una buena organización de la empresa en el mercado (Gomes, 2005).	La presente teoría se aplicará en este estudio porque señala la importancia de esta, en la información financiera el cual tiene que ver con las cuentas por cobrar, ya que llevando organizadamente esta cuenta se tendrá resultados efectivos para un buen funcionamiento del activo circulante líquido.	
<b>Referencia:</b>	Gómez, M. (2005). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> . Colombia: Pontificia Universidad Javeriana				

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Henry Fayol	2007	Fayol (citado en Chiavenato, 2007), señaló que “La teoría de la contabilidad debe cubrir todos los aspectos importantes de la actividad contable en una estructura integrada” (p. 70)	Fayol (citado en Chiavenato, 2007) Indicó que la teoría de la administración, es uno de los factores más importantes de toda empresa, es por eso que empieza con la orientación, para que pueda abordar, por ende, solucionar los problemas de mayor eficacia en la empresa, así como su evolución y desarrollo de las rentabilidades de la entidad. Toda estructura primero debe de ser organizada para luego ser estructura de manera rápida y poder alcanzar la misión y visión propuesta.	Esta teoría será aplicada, primero ordenando y dejando claras las funciones de la administración de la empresa, seguidamente realizar un manual de sugerencias para la estructura organizacional de la compañía, de la misma forma para la toma de decisiones gerenciales.
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.			

Ficha de trabajo. *Matriz de conceptos*

<b>categoría 1: liquidez</b>						
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>	
Araiza	2005	(Araiza, 2005) Es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo (p.2)	Sostiene que es el proceso de convertir en activos líquidos en un corto tiempo, generando beneficios económicos las cuales provienen de las ventas de una empresa (Araiza, 2005).	Nos ayudará a identificar y diferenciar la situación de la liquidez actual convirtiendo en activos líquidos las cuentas por cobrar a través de la formulación de propuestas de mejoras ante los problemas hallados en la presente investigación	Liquidez son activos circulantes tales como el efectivo disponible, los inventarios, cuentas por cobrar, productos en proceso, entre otros que traerá beneficios económicos en un corto tiempo, se refiere en palabras técnicas al activo líquido que tiene una empresa a su disposición al finalizar un periodo establecido; dichos activos por efecto son convertibles en efectivo en un rango de 12 meses. Este contexto nos permite tener una idea más clara y concisa del activo liquido el cual es de gran ayuda, ya que de esta forma	
Referencia:	Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. México: Comité Técnico Nacional de Tesorería.					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>		
Susana María Urbano Mateos	2018	Urbano M. (2018) “El activo circulante se puede definir como los bienes y derechos líquidos de una empresa o negocio, es decir, el dinero del que una empresa puede disponer de forma casi inmediata.” (p. 2).	se refiere en palabras técnicas al activo líquido que tiene una empresa a su disposición al finalizar un periodo establecido; dichos activos por efecto son convertibles en efectivo en un rango de 12 meses.	Este contexto nos permite tener una idea más clara y concisa del activo líquido el cual es de gran ayuda, ya que de esta forma podemos reconocer fácilmente los respaldos y un plan de		

			o un año, entre ellos se encuentran las cuentas más importantes como el efectivo de la empresa, a las cuentas por cobrar (Urbano, 2018).	contingencia que una empresa bien consolidada pueda tener.	podemos reconocer fácilmente los respaldos y un plan de contingencia que una empresa bien consolidada pueda tener, así también nos ayudará a identificar y diferenciar la situación de las cuentas por cobrar para formular propuestas de mejoras ante los problemas hallados en la presente investigación, , (Higuerey, 2007; Morales y Morales, 2014; Gálvez y Pinilla, 2008).	
<b>Referencia:</b>	Urbano,M (2018). <i>Economía en general. España: Economía finanzas.</i>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>		
Javier Samper Arias	2010	Samper A. (2010) “Los activos circulantes son bienes y derechos de una empresa que se caracterizan por su liquidez. Esto quiere decir que las compañías disponen de estos activos de manera líquida en el momento o que pueden hacerlo dentro del ciclo normal de producción. A mayor cantidad de activos líquidos, mayor liquidez.” (p, 1).	Consiste en la gestión del cobro de los créditos otorgados, administrar la cartera clientes, crear estrategias y conocer bien a los clientes para evitar riesgos en la liquidez o pérdidas en este proceso (Samper, 2010).	Permite tener una estructura definida de la liquidez de la empresa donde se tomará medidas propuestas en los procesos de las cuentas por cobrar para incrementar las ventas, y llegar a tener eficiencia en cuanto a la rotación del efectivo.		
<b>Referencia:</b>	Morales, A., y Morales, J. (2014). <i>Crédito y cobranzas</i> . México: Grupo Editorial Patria.					

<b>sub categoría 1: Cuentas por cobrar</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Ángel Higuerey Gómez	2007	Higuerey (2007) representan un porcentaje bastante alto de los activos circulante, “sostiene que la cuenta por cobrar no es más que la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial, para promover las ventas y por ende las utilidades; de aquí su importancia, en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va depender una buena administración de las cuentas por cobrar, las cuales son políticas de crédito, términos crediticios, políticas de cobranzas.(p. 3).	Se refiere a que no solo es el tiempo de crédito que se le otorga al cliente, sino también nos permite conocer el capital de trabajo; ya que si se lleva una buena administración de estas cuentas por cobrar teniendo en cuenta la importancia de las políticas de créditos y cobranzas, se podrá determinar eficientemente las ventas y por ende las utilidades (Higuerey, 2007).	Nos ayudará a identificar si el empleo de las cuentas por cobrar es efectivo, es decir si ayuda a maximizar las utilidades de la empresa.	Las cuentas por cobrar se refiere al monto no recolectado de las ventas, el cual es conocido como crédito comercial que se da a un tiempo determinado para favorecer las ventas y por ende las utilidades; para ello es indispensable contar con el área de créditos y cobranzas ya que permite tener una estructura definida donde los encargado de estas áreas tienen una posición clave para ayudar a incrementar las ventas, como para permitir la recuperación del
Referencia:	Higuerey, A. (2007). <i>Administración de cuentas por cobrar</i> . Venezuela: Universidad de los Andes.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Arturo Morales Castro y		Morales y Morales (2014) “el crédito permite establecer y desarrollar los procedimientos para el	El departamento de crédito es quien realiza e investiga el riesgo de endeudamiento de los clientes es por ello que	Esta definición es útil ya que la empresa no cuenta con un área de créditos quien pueda establecer y	

José Antonio Morales Castro	2014	análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes.” (p. 89).	son indispensables en toda empresa (Morales y Morales, 2014).	desarrollar procedimientos para el otorgamiento de crédito.	capital a través de un cobro efectivo (Higuerey, 2007; Morales y Morales, 2014; Gálvez y Pinilla, 2008)
<b>Referencia:</b>	Morales, A., y Morales, J. (2014). <i>Crédito y cobranzas</i> . México: Grupo Editorial Patria.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Arturo Morales Castro y José Antonio Morales Castro	2014	Morales y Morales (2014) “La cobranza es el proceso de gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos” (p.90).	Consiste en la gestión del cobro de los créditos otorgados, administrar la cartera clientes, crear estrategias y conocer bien a los clientes para evitar riesgos o pérdidas en este proceso (Morales y Morales, 2014).	Permite tener una estructura definida donde el encargado de esta área tiene una posición clave para ayudar a incrementar las ventas, como para permitir la recuperación del capital a través de un cobro efectivo.	
<b>Referencia:</b>	Morales, A., y Morales, J. (2014). <i>Crédito y cobranzas</i> . México: Grupo Editorial Patria.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Arturo Morales Castro y José Antonio	2014	Morales y Morales (2014) “Los registros de documentos por cobrar generalmente provienen de las cuentas por cobrar del deudor, y por añadidura firma o acepta los documentos, a través de los	Son créditos otorgados por la venta de mercadería o servicio donde los comprobantes entregados son constancias de recepción la mercadería que el deudor acepto y por lo tanto se ejerce	Nos ayuda a comprender que el registro de documentos tales como los pagarés, letras, cheques provienen de las cuentas por cobrar que se dio por la venta de un	

Morales Castro		cuales se ejerce el derecho literal. Los documentos pueden ser letras de cambio, pagarés, etcétera.” (p. 182).	derecho literal (Morales y Morales, 2014).	bien; por el cual una vez firmadas por el cliente se ejerce la literalidad.
<b>Referencia:</b>	Morales, A., y Morales, J. (2014). <i>Crédito y cobranzas</i> . México: Grupo Editorial Patria.			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Galvez Y Pinilla	2008	Gálvez y Pinilla (2008) “Representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado. Son el valor aún no recolectado de ventas, lo que denominaremos crédito comercial” (p.4).	Las cuentas por cobrar son activos exigibles generados por las ventas de bienes o servicios; por lo tanto, representan cifras que adeudan los clientes a la empresa en un plazo determinado (Gálvez y Pinilla, 2008).	Este concepto es útil ya que la empresa según su sistema contable sus cuentas por cobrar son altas debido a que no cuentan con una buena gestión de créditos y cobranza.
<b>Referencia:</b>	Gálvez, C., y Pinilla, C. (2008). <i>Cuentas por cobrar, teoría y aplicación</i> . Chillán: Universidad del Bío- Bío.			

Datos del antecedente 1: Internacional			
Título	Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015.	Metodología	
Autor	Carrera Navarrete Shirley Iliana Lugar: Guayaquil	Tipo	Descriptivo y explicativa o causal
Año	2017	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Analizar la gestión de cobro a través del método COSO I que permita descubrir los errores en las cobranzas	Diseño	No experimental
Resultados	La empresa no cuenta con normas y procedimientos establecidos en un manual de funciones, por ello los empleados tienen desconocimiento de ello, afectando en su desempeño al momento de otorgar crédito y realizar los cobros pertinentes, ya que no hay un orden ni pasos a seguir sobre la gestión de cobro.	Método	Deductivo
		Población	Área de administración.
		Muestra	7 trabajadores administrativos
		Técnicas	Entrevistas, encuesta, observación.
		Instrumentos	Cuestionario, tratamiento de la información y Tratamiento estadístico de la información.
Conclusiones	La gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad. Las políticas no están claras para los involucrados en el proceso.	Método de análisis de datos	Elaboración de cuadros de tabulación y gráficos.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Carrera (2017) realizó la tesis titulada <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015, Guayaquil</i> . Cuya investigación tiene como objetivo estudiar la gestión de cobro por medio del método COSO I para hallar los errores en la cobrabilidad, el cual se realizó en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, explicativo o causal; ya que se explican las características del análisis del caso con un diseño no experimental, aplicando el método deductivo. Las técnicas utilizadas fueron las entrevistas y encuestas teniendo		

	<p>como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos. Como resultados del estudio se evidencio que la gestión de cobro no es efectiva y esto ocurre porque no cuentan con un manual de monitoreo que permita ver el cumplimiento de los cobros, de un sistema contable que brinde información actual, las políticas no están claras para los involucrados en el proceso. Como conclusión la empresa debe mejorar su gestión clasificando y segmentando a sus clientes de acuerdo a monto y capacidad de pago automatizar la data y fijar las causas de la morosidad emitir reportes en el momento con información relevante del status del cliente.</p>
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Carrera (2017). En el presente estudio se evidencio que la gestión de cobranza no cuenta con normas establecidas y esto afecta a la empresa, ya que los empleados por desconocimiento otorgan créditos sin haber hecho un seguimiento. En conclusión, uno de los problemas claves es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar ya que carecen de un manual de monitoreo, no cuentan con un sistema contable que brinde información actualizado en el momento oportuno.</p>
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Carrera, S. (2017). <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015</i>. (Tesis de Licenciatura). Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador  <a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf</a></p>

Datos del antecedente 2: Internacional			
Título	Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil.	Metodología	
Autor	Porfiria Belén Macías Calderón Lugar: Guayaquil	Tipo	Descriptiva, documental
Año	2017	Enfoque	cualitativa
Objetivo	Evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A	Diseño	
Resultados	La empresa tiene muchas falencias e irregularidades donde no hay manuales de crédito y cobranza porque existe una desorganización entre los departamentos de ventas y créditos, porque cada uno cree que está haciendo su labor, aun sabiendo de los graves errores que se están cometiendo. Conceden créditos sin tener la documentación adecuada para la verificación y análisis del mismo incluso hasta para que la compañía tenga una carpeta del historial del cliente, se vende por el afán de vender y captar clientes. el departamento de crédito y cobranza, el jefe de departamento de crédito indica que el principal problema es la poca comunicación entre los departamentos	Método	Analítico
		Población	Todos los empleados de la compañía
		Muestra	10 personas
		Técnicas	Análisis, encuesta y entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
Conclusiones	El negocio requiere de financiamiento de proveedores y de instituciones para su liquidez, el cobro de las deudas de los clientes que actualmente	Método de análisis de datos	

	se concede crédito de hasta dos meses, pero actualmente el periodo de cobro se ha incrementado. Se concluye que GLOBALOLIMP S.A. se debe medir monetariamente y poder contar con los flujos adecuados para realizar las cancelaciones de las obligaciones, y no afectar su liquidez por una incorrecta actividad de cobranza.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Macías (2017). <i>Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil</i> , como objetivo se tiene estudiar cómo influye el control de las cuentas por cobrar en la empresa, para ello se utilizó el enfoque cualitativo con tipo descriptivo y documental, utilizándose encuestas, entrevistas para recaudar la mayor cantidad de información y analizarlas, dando como resultado falta de manuales de créditos y cobranzas debido a la falta de interacción entre el área de ventas y cobros, es por ello que dan créditos sin tener los requisitos adecuados para su análisis e historial; es por ello que se concluye que la organización se debe realizar mediciones de flujos de efectivo eficientes para sus cancelaciones de deudas sin afectar la liquidez con préstamos o por faltas en las cobranzas.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Macías (2017). El estudio dio resultados negativos por la falta de manuales de créditos y cobranzas debido a la escasa interacción y coordinación entre el área de ventas y cobros, es por ello que dan créditos sin tener los requisitos adecuados para su análisis e historial; es por ello que se concluye que la organización se debe realizar mediciones de flujos de efectivo eficientes para sus cancelaciones de deudas sin afectar la liquidez con préstamos o por faltas en las cobranzas.		
Referencia (tesis)	Macías, P. (2017). <i>Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil</i> . (Tesis de licenciatura). Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, <a href="http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf">http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf</a>		

Datos del antecedente 3: Internacional			
Título	Plan Estratégico para la Gestión de Cobranza en Disan Ecuador S. A	Metodología	
Autor	Lisette Susana Tumbaco Zorrilla Lugar: Guayaquil, Ecuador	Tipo	
Año	2017	Enfoque	Mixto, Análisis y Síntesis, Inducción y deducción
Objetivo	Desarrollar un modelo de plan estratégico para la gestión de cobranza en la empresa DISAN Ecuador, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa.	Diseño	
Resultados	Se evidenció falencias en el departamento de cobranzas tales como la falta de procedimientos formalmente establecidos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar. Esta situación ha ocasionado que la empresa tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones que forman parte del giro del negocio.	Método	Histórico-lógico
		Población	42 empleados de la empresa DISAN Ecuador
		Muestra	28 empleados que cumplen funciones que están directamente relacionadas con la administración y gestión de cuentas por cobrar
		Técnicas	La observación, encuesta y La entrevista
		Instrumentos	La observación, guía de entrevista y el cuestionario.
Conclusiones	No existe un procedimiento o políticas definidas en el departamento de cobranzas, No existe un análisis adecuado de la capacidad del cliente, no permitiendo que se recupere la cartera en los plazos establecidos, Los recursos de empresa están siendo inmovilizados por la	Método de análisis de datos	

	falta de recuperación oportuna. La compañía Disan tiene un 90% de las ventas totales a crédito, debido a la diversidad de sus productos que maneja lo que produce permanentes vencimientos de cartera que requieren se deban tomar acciones encaminadas a mitigar este riesgo		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Tumbaco (2017). <i>Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A</i> , se tiene como objetivo crear plan estratégico, para una mayor efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa, esta investigación tiene un enfoque mixto, para llegar a los objetivos se realizó entrevistas y encuestas a una muestra de 28 empleados del área administrativa, donde se tuvo como resultados la falta de procedimientos en los cobros llegando a afectar la liquidez y ocasionando inconvenientes en las operaciones diarias, se concluye que no existen políticas establecidas.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Tumbaco (2017). Se estableció falta de procedimientos en los cobros llegando a afectar la liquidez y ocasionando inconvenientes en las operaciones diarias, se concluye que no existen políticas formales, el cual no permite la recuperación de cartera en los días establecidos, por esta razón hay recursos inmovilizados.		
Referencia (tesis)	Tumbaco, L. (2017). <i>Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A.</i> (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Guayaquil. <a href="http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20000">http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20000</a>		

Datos del antecedente 4: Internacional			
Título	Análisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa “Deco Hogar” S.A. en el periodo fiscal 2015-2016	Metodología	
Autor	Marcelo Fernando Cunin Shinin. Lugar: Ecuador	Tipo	
Año	2017	Enfoque	cualitativa y teórica
Objetivo	Busca Analizar el proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar”.	Diseño	
Resultados	Como resultado del trabajo según el análisis no existe un manual de políticas de crédito todo se lleva a cabo mediante como uno cree que está bien el funcionamiento, Ni se estudian los antecedentes de los clientes para poder otorgarles un crédito posteriormente, La única política que se tiene en el departamento de cobranzas es que los clientes tienen un plazo de 120 días para cancelar sus facturas y que a partir de esta fecha se procederá a las notificaciones respectivas.	Método	inductivo y deductivo
		Población	la empresa “Deco Hogar
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista y observación
		Instrumentos	Cuestionario, y guía de análisis documental
Conclusiones	Se pudo concluir ocasionando la falta de liquidez para la empresa lo que conlleva a incumplimiento en los convenios con los proveedores, retrasos en pagos a los trabajadores, faltas en obligaciones con entidades financieras, excesos de gastos judiciales para la recuperación	Método de análisis de datos	los documentos por cobrar
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Cunnin (2017). <i>Análisis a la gestión de cuenta por cobrar de la empresa Deco Hogar s.a, en el periodo fiscal 2015-2016.</i> cuyo estudio tiene como objetivo Analizar el proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar”, la metodología se realizó con un enfoque cualitativo, los métodos aplicados fueron los inductivo y deductivo y como técnica se utilizó la entrevista y observación, los resultados hallados en el trabajo según el análisis no existe un manual de políticas de crédito todo se lleva a cabo mediante como uno cree que está bien el funcionamiento, no		

	se averigua los antecedentes de los clientes antes de darles un crédito, la única política que se tiene en el departamento de cobranzas es que los clientes tienen un plazo de 120 días para cancelar sus facturas, como resultado la empresa tiene falta de liquidez ocasionando incumplimiento con sus proveedores y retrasos en los pagos a los trabajadores.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Cunnin (2017). El presente estudio analiza el proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar”, la metodología es de tipo explicativo causal con un diseño Contrastación, Procesamiento y análisis de datos, los resultados hallados en el trabajo según el análisis no existen un manual de políticas de crédito todo se lleva a cabo mediante como uno cree que está bien el funcionamiento, no se averigua los antecedentes de los clientes antes de darles un crédito.
Referencia (tesis)	Cunnin, M. (2017). <i>Análisis a la gestión de cuenta por cobrar de la empresa Deco Hogar s.a, en el periodo fiscal 2015-2016</i> . (Tesis de licenciatura) Ecuador: Universidad Católica de Cuenca. <a href="http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7629/1/TRABAJO-DE-TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITOR%C3%8DA%20%281%29.pdf">http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7629/1/TRABAJO-DE-TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITOR%C3%8DA%20%281%29.pdf</a>

Datos del antecedente 5: Internacional			
Título	El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona Y Cía., en El Cantón Camilo Ponce Enríquez.	Metodología	
Autor	Juan Carlos Durán Carpio Lugar: Ecuador	Tipo	Exploratorio descriptivo
Año	2015	Enfoque	Cualitativo y Cuantitativo
Objetivo	Establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez.	Diseño	
Resultados	Los resultados nos reflejan que el 33.33% de quienes controlan la empresa son personal profesional, enfocados directamente en la contabilidad, esperando que den cumplimiento a las exigencias de las normativas contables de las NIIF. De los accionistas consultados, podemos apreciar que el 77.78% no confía en los resultados financieros de la empresa, por lo que sugerimos actuar inmediatamente con la implementación de un manual de operaciones, funciones y departamental a beneficio de la empresa. No cuenta con un sistema crediticio favorable, debido a la inestabilidad de recaudación de créditos vencidos	Método	
		Población	número de contadores en libre ejercicio profesional del cantón Camilo Ponce Enríquez
		Muestra	34 contadores
		Técnicas	observación, entrevista y encuesta
		Instrumentos	Cuestionario.

Conclusiones	No cuenta con las políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos que una organización. el sistema de gestión no brinda las garantías en los resultados que se deben esperar en cada una de las operaciones que la empresa ejecuta, siendo estas realizadas mediante programas auxiliares, una de ellas es el control de cartera	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Durán (2015). <i>El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona Y Cía., en El Cantón Camilo Ponce Enríquez</i> , la investigación lo realizo mediante un enfoque mixto con diseño exploratorio descriptivo con una muestra de 34 contadores, utilizando la entrevista y encuesta para la recolección de datos, llegando al resultado que no hay confianza en los resultados del estado financiero de la empresa y no cuenta con un sistema crediticio favorable, en conclusión la empresa no cuenta con las políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Durán (2015). Se demostro que no hay confianza en los resultados del estado financiero de la empresa, y no cuenta con un sistema crediticio favorable,es decir no hay garantía en las operaciones que se ejecutan dia a dia, en conclusión la empresa no cuenta con las políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos.		
Referencia (tesis)	Durán, J. (2015). <i>El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona Y Cía., en El Cantón Camilo Ponce Enríquez</i> . (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Técnica de Machala. <a href="http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf">http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf</a>		

<b>Datos del antecedente 6: Nacional</b>			
Título	Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015	Metodología	
Autor	Br. Carolina Janeth Hernández Vizarreta lima	Lugar:	Tipo
Año	2017	Enfoque	investigación teórica, pura o fundamental
Objetivo	El objetivo general de la investigación fue Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.	Diseño	Cuantitativo
Resultados	En la evaluación de Créditos para el personal de la Distribuidora Comercial indican que el nivel no es eficiente, ya que no existen controles adecuados a los clientes en la evaluación de los sobregiros, no se identifican áreas de mayor riesgo y ni se establecen planes de acción para mitigar los riesgos existentes.	Método	No experimentales, Descriptivo Correlacional
		Población	Descriptivo Correlacional
		Muestra	2090 colaboradores al cierre del periodo 2015 de la Distribuidora Comercial.
		Técnicas	40 Analistas de Créditos y Cobranzas de Lima y Provincias inscritos hasta el período 2015.
		Instrumentos	Encuesta.
			Cuestionario.

Conclusiones	Como conclusión en las políticas de evaluación a las cuentas por cobrar, no hay políticas para el otorgamiento de crédito, capacidad de pago y financiero, que les permitan asegurarse que el cliente cumplirá con sus obligaciones.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Hernández (2017). <i>Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y provincias de una Distribuidora Comercial, 2015</i> . El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015, la metodología aplicada en este estudio investigación teórica, pura o fundamental con métodos Descriptivo Correlacional, las técnica utilizada fue las encuestas ; el manejo de las cuentas por cobrar no es eficiente, ya que no existen controles adecuados a los clientes en la evaluación de los sobregiros, no se identifican áreas de mayor riesgo y ni se establecen planes de acción para mitigar los riesgos existentes.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Hernández (2017). En la tesis realizado en una <i>Distribuidora Comercial, en el año 2015</i> se evidencio que la evaluación de Créditos no es eficiente, ya que no existen controles para evaluar los sobregiros, no se identifican áreas de mayor riesgo y ni se proponen planes de acción para contrarrestar los riesgos existentes y como conclusión en este estudio se detectó que las cuentas por cobrar no son eficientes, ya que no existen controles adecuados a los clientes en la evaluación de los sobregiros, no se identifican áreas de mayor riesgo y ni se establecen planes de acción para mitigar los riesgos existentes.		
Referencia (tesis)	Hernández, C. (2017). <i>Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y provincias de una Distribuidora Comercial, 2015</i> . (Tesis de Licenciatura) Lima: Universidad César Vallejo. <a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21949">http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21949</a>		

Datos del antecedente 7: Nacional			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito De Huanchaco, Año 2016.	Metodología	
Autor	Br. Vásquez Muñoz, Luis Eduardo Br. Vega Plasencia, Enith Marisol Lugar: Trujillo-Perú	Tipo	explicativo causal
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	Busca determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.	Diseño	Contrastación, Procesamiento y análisis de datos
Resultados	Como resultado del trabajo según el análisis de las cuentas por cobrar mediante técnicas estadísticas, la encuesta aplicada al personal del área de cobranzas, el análisis de los reportes de ventas y estados financieros, nos demuestra que en la empresa CONSERMET S.A.C., existen un control deficiente de las cuentas por cobrar; ya que no se aplican debidamente las políticas y procedimientos establecidos en la empresa sobre el manejo de esta partida y no existe una correcta segregación de funciones del personal.	Método	
		Población	áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad
		Muestra	área de cobranzas
		Técnicas	Observación, Análisis Documental.
		Instrumentos	Cuestionario, guía de observación y guía de análisis documental (análisis a los estados financieros de la empresa).
Conclusiones	Se pudo concluir a través de los resultados, que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros.	Método de análisis de datos	los documentos por cobrar

Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Vásquez Y Vega (2016).realizo la tesis <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C, Distrito Huanchaco, año 2016</i> . Teniendo como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa, la metodología es de tipo explicativo, causal, se utilizó como técnicas la observación, análisis Documental y los instrumentos fueron el cuestionario, guía de observación y guía de análisis documental; se evidencio que la gestión de cobranza existe un control deficiente esto afecta a la empresa, ya que los empleados por desconocimiento no aplican debidamente las políticas debido a que no hay una correcta segregación de funciones. Teniendo como resultado problemas graves de liquidez que le impide cubrir con sus obligaciones.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vásquez Y Vega (2016). En el presente estudio se evidencio que la gestión de cobranza existe un control deficiente esto afecta a la empresa, ya que los empleados por desconocimiento no aplican debidamente las políticas debido a que no hay una correcta segregación de funciones. Teniendo como resultado problemas graves de liquidez que le impide cubrir con sus obligaciones.
Referencia (tesis)	Vásquez, L., Y Vega, E. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C, Distrito Huanchaco, año 2016</i> . (Tesis de Licenciatura) Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. <a href="http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF">http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF</a>

Datos del antecedente 8: Nacional			
Título	Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017	Metodología	
Autor	Jeraldin Villanueva García	Tipo	correlacional
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	analizar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017	Diseño	Diseño no experimental, transversal o transeccional
Resultados	No tienen solvencia corriente debido a que las condiciones de pago por las ventas o prestación de servicio que brindan se dan en lapsos muy prolongados. La mitad de las empresas constructoras del distrito de San Borja, no tienen capacidad de pago debido a la falta de políticas de crédito, mientras que la otra mitad tiene capacidad de pago ya que poseen una óptima política de crédito	Método	Descriptivo correlacional
		Población	63 personas del área contable de 21 empresas constructoras del distrito de San Borja
		Muestra	54 personas del área contable de las empresas
		Técnicas	Encuesta.
		Instrumentos	Recolección de datos, cuestionario
Conclusiones	En la presente investigación se llegó a la conclusión que las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Villanueva (2017). <i>Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017</i> . en esta tesis tiene como objetivo analizar cuál es la relación de las cuentas por cobrar y la liquidez, la metodología es de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transversal o transeccional y su población será, 63 personas del área contable de 21 empresas constructoras del distrito de San Borja, se utilizó como técnica la encuesta.		

<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Villanueva (2017). Según este estudio realizado en la empresa constructora no tiene solvencia debido a que los cobros por la prestación del servicio se dan en tiempos muy amplios, también se destaca que la mitad de las empresas constructoras de san Borja tiene la capacidad de afrontar sus obligaciones y la otra mitad no tienen capacidad de cubrir sus deudas debido a falta de políticas de crédito; se concluye que la liquidez se relaciona con el activo circulante de las constructoras ya que si hay poco activo circulante la empresa no tendría liquidez.</p>
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Villanueva, J. (2017). <i>Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017</i>. (Tesis de licenciatura) Lima: Universidad César Vallejo.</p> <p><a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12477/Villanueva_GJ.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12477/Villanueva_GJ.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>

Datos del antecedente 9: nacional			
Título	El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: caso empresa constructora Barreto contratistas generales s.a.c. Trujillo, 2018.	Metodología	
Autor	Jorge Luis Galarza Kasen Lugar: Trujillo	Tipo	Descriptivo
Año	2018	Enfoque	cualitativo
Objetivo	Conocer los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar y pagar para que así la empresa tenga una buena organización, de igual manera, sea eficiente y brinde servicios de calidad; asimismo, dar cumplimiento a las funciones de cada colaborador dando realización a los objetivos trazados de la compañía.	Diseño	No experimental, descriptivo.
Resultados	No existe una evaluación adecuada, ni políticas establecidas suficientes para respaldar los créditos a nuestros clientes; respecto a los estados financieros los saldos de las cuentas por cobrar y pagar no reflejan la veracidad de las cuentas, y no son elaborados periódicamente para la evaluación y toma de decisiones en la empresa.	Método	
		Población	todas las empresas de servicios del Perú, 2018
		Muestra	La empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C.
		Técnicas	Revisión documentaria, entrevista
		Instrumentos	Guía de revisión, Guía de entrevistas
Conclusiones	Se concluye que es necesario implementar las políticas y procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar y pagar para que se logre alcanzar las metas establecidas que le aseguren a esta empresa la permanencia en el mercado.	Método de análisis de datos	

<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Galarza (2018). <i>El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: caso empresa constructora Barreto contratistas generales S.A.C.</i> la investigación lo realizo mediante un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, hallándose la muestra en la empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C, se utilizó como técnicas para recolección de datos la revisión documentaria, entrevista, teniendo como resultado que no cuentan con una adecuada implementación de políticas, ni valuación de créditos que favorezcan a la empresa, en los estados financieros no reflejan exactitud en sus saldos por cobrar y pagar; a la vez no son trabajados periódicamente para su seguimiento.</p>
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Galarza (2018). Se demostró que no hay evaluaciones para otorgar crédito a los clientes, ni existe políticas adecuadas que favorezcan a la empresa; en cuanto a los estados financieros no reflejan exactitud en sus saldos por cobrar y pagar, y no son trabajados periódicamente para su seguimiento, por lo tanto se concluyó implementar procesos de control interno para lograr los objetivos establecidos para la toma de decisiones y garantizar su estabilidad en el mercado.</p>
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Galarza, J. (2018). <i>El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: caso empresa constructora Barreto contratistas generales S.A.C.</i> Trujillo, 2018. (Tesis de Licenciatura). Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <a href="http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8947/CONTROL_CUENTAS_GALARZA_KASEN_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8947/CONTROL_CUENTAS_GALARZA_KASEN_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>

Datos del antecedente 10: nacional			
Título	El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC	Metodología	
Autor	Bustios Terres, Jazmina Chacón Valer, Maribel Sarita	Tipo	Empírico Descriptivo
Año	2018	Enfoque	cualitativa
Objetivo	Describir el impacto en la rentabilidad del negocio del área de créditos y cobranza de una empresa del sector combustible en Lima. Identificar en que actividades hay fallas en el proceso de crédito y cobranza que realiza la empresa., proponer mejoras en dichos procesos e identificar los factores del área comercial que impactan en la rentabilidad.	Diseño	fenomenológico
Resultados	La falta de eficiencia en la gestión del área de créditos y cobranza ha generado un impacto negativo en la rentabilidad, ya que hay falta de liquidez en la empresa por el incremento de las cuentas morosas. Según EE. FF han aumentado los gastos financieros y las obligaciones financieras por la necesidad de acceder al sistema bancario mediante pagares, préstamos y el costo de oportunidad para utilizar el capital de trabajo con fines que no estaban considerados para el negocio, como es hacer frente a los pagos a los mayoristas. Las políticas de créditos y cobranza., hasta hace más de un año se cumplía con menos del 40%.	Método	método del caso
		Población	Personal ejecutivo y operativo de la empresa GLG Inversiones SAC,
		Muestra	17 entrevistados
		Técnicas	Entrevistas
		Instrumentos	Materiales escritos, revisión documentaria.
Conclusiones	El alto nivel de cuentas por cobrar en los últimos años se presenta principalmente por la insolvencia de los clientes sobre todo en los antiguos, como consecuencia una deficiente pre-evaluación en ventas y en la evaluación	Método de análisis de datos	

	crediticia muy rápida porque son demasiados flexibles con garantía con letras que son muy lentas de ejecutar.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Bustios y Chacon (2018). <i>El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC</i> , la investigación se realizó en un enfoque cualitativo, tipo descriptivo, aplicando el método de caso con una muestra de 17 entrevistados del total del personal ejecutivo y operativo la técnica utilizada fue la entrevista, para la recopilación de datos los instrumentos fueron Materiales escritos, revisión documental, dando como resultado que la falta de eficiencia en la gestión del área de créditos y cobranza ha generado un impacto negativo en la rentabilidad, ya que hay falta de liquidez en la empresa por el incremento de las cuentas morosas, Según EE.FF han aumentado los gastos financieros y las obligaciones financieras por la necesidad de acceder al sistema bancario mediante pagos, préstamos y el costo de oportunidad para utilizar el capital de trabajo con fines que no estaban considerados para el negocio		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Bustios y Chacon (2018). Se evidenció que, debido a la ausencia de eficiencia en la administración del área de créditos y cobranzas, entre ellos la falta de liquidez por cuentas morosas, ha provocado un impacto desfavorable en la rentabilidad, así mismo según los estados financieros de los 3 últimos años hubo aumento de gastos y obligaciones financieras por acudir a préstamos, pagos y utilizar capital de trabajo para otros fines fuera del negocio.		
Referencia (tesis)	Bustios, J., & Chacon, M. (2018). <i>El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC</i> . (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/Chacon_VM.pdf?sequence=4&amp;isAllowed=y">https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/Chacon_VM.pdf?sequence=4&amp;isAllowed=y</a>		

## Matriz del método

<b>Enfoque: Mixto</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Dr. Roberto Hernández Sampieri,  Dr. Carlos Fernández Collado,  Dra. Pilar Baptista Lucio	2014	Todd y Lobeck (2004) “Los métodos mixtos caracterizan a los objetos de estudio mediante números y lenguaje e intentan recabar un rango amplio de evidencia para robustecer y expandir nuestro entendimiento de ellos” (p.537).	Al emplearse estos dos enfoques nos brinda seguridad porque profundiza e incrementa las evidencias para llegar a una representación fidedigna de lo que ocurre, ya que ambos llegaron a los mismos resultados (Todd y Lobeck, 2004).	En la presente tesis se aplicara el enfoque mixto, ya que no solo indagaremos la realidad del problema, explicando y prediciendo la realidad de la empresa de forma cualitativa, sino también se realizara un análisis numérico y estadístico (Todd y Lobeck, 2004).
<b>Referencia:</b>	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México D.F: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.			

<b>Método: inductivo - deductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Bernal, César A.	2010	Bernal (2010) “Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares” (p.60).	El método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, es decir se tomarán teoremas, leyes y principios para aplicarlos en hechos particulares; en cambio el deductivo inicia con el estudio de hechos particulares para llegar a las conclusiones universales que se dan como leyes, principios, fundamento de teoría. (Bernal, 2010)	El método inductivo se aplicará porque estudia el problema de forma analítica, ya que se analizará todos los fenómenos hasta llegar a una teoría o probabilidad; así también el método deductivo es aplicable porque se hará un análisis de validez comprobada para aplicarlos a soluciones.
<b>Referencia:</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación. Tercera edición</i> . Colombia: Pearson Educación .			

<b>Población</b>					<b>Redacción final</b>
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Jany	1994	Jany (1994) “población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p.160).	La población es el conjunto de individuos del cual estudia la tesis conteniendo características semejantes del cual se analizará para llegar a los resultados de la presente investigación. ( Jany, 1994)	La población en la presente tesis está conformada por la empresa de conservas de pescado.	
<b>Número de colaboradores:</b>		Empresa de conservas de pescado.			
<b>Referencia:</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación. Tercera edición.</i> Colombia: Pearson Educación .				
<b>Muestra</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación de la técnica de muestreo</b>	
Bernal, César A.	2010	Bernal (2010) “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio” (p.161).	La muestra es una porción que se toma de la población para obtener información y sobre esta se realizaran la medición y observación de las variables del estudio. (Bernal, 2010)	Como muestra en este estudio se tomarán los estados financieros del periodo 2017 y 2018 para el análisis documental y para el enfoque cualitativo en la presente tesis se realizaron entrevistas a tres profesionales de la empresa de conservas de pescado.	
<b>Número de colaboradores:</b>		3			
<b>Referencia:</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación. Tercera edición.</i> Colombia: Pearson Educación .				

**Técnica: Entrevista**

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
<p>Dr. Roberto Hernández Sampieri</p> <p>Dr. Carlos Fernández Collado</p> <p>Dra. Pilar Baptista Lucio</p>	<p>2014</p>	<p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (P.402)</p>	<p>La entrevista es el intercambio de palabras a través de un cuestionario de preguntas formuladas para generar o recabar información conveniente sobre el punto central del problema de investigación, teniendo como finalidad lograr el objeto del estudio, para ello se enfocarán en las situaciones más importantes en que se encuentra la empresa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Se llevará a cabo para realizar un cuestionario de preguntas y enfatizar en lo más importante.</p> <p>Enfocar sus preguntas en situaciones por las que haya pasado la empresa y que acciones o medidas aplicar para salir de ello.</p>	<p>Para el análisis y exploración de la tesis se realizará una entrevista abierta formulándose preguntas para recaudar la mayor información sobre los problemas que tienen para llevar eficientemente el control de las cuentas por cobrar (Hernández, Fernández y Baptista ,2014)</p>
<p><b>Referencia:</b></p>	<p>Hernández, R., Fernández, C., &amp; Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.</p>				

<b>Instrumento: Guía de entrevista</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Dr. Roberto Hernández Sampieri  Dr. Carlos Fernández Collado  Dra. Pilar Baptista Lucio	2014	Hernández, Fernández, y Baptista, (2014). Para diseñar la guía de temas es necesario tomar en cuenta aspectos prácticos, éticos y teóricos. (P.402)	La guía de entrevista es una serie de preguntas formulada para adquirir toda la información necesaria de acuerdo a un esquema establecido donde debemos atraer todo el interés y compromiso del entrevistado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).	El principal instrumento que se utilizará en la presente tesis será una guía de entrevista para conocer y observar los problemas que pasa la empresa.	El instrumento que se aplicará en este estudio será la guía de entrevista para poder recabar la mayor cantidad de información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación de tesis.
<b>Referencia:</b>	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.				