



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y
crédito para el incremento de la liquidez en una empresa de
servicios, Lima 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Quispe Vargas, Yanet

Código ORCID

0000-0003-3284-5836

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

**Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y
crédito para el incremento de la liquidez en una empresa de
servicios. Lima 2021**

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesor

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis

Código ORCID

0000-0001-8910-222X

Miembros del Jurado

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

Presidente del Jurado

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Secretario

Mtra. Paola Corina Julca Garcia (ORCID: 0000-0003-1630-4319)

Vocal

Asesor temático

Mtro. Julio Ricardo Capristán Miranda (ORCID: 0000-0001-5741-7438)


Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a todos aquellos que hicieron realidad este gran sueño, sobre todo a mi hermano Marcial y mi padre Francisco quienes fueron mi motivación inquebrantable para lograr este sueño y a todas las personas que me dieron su apoyo incondicional en este proceso.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi vida, a la universidad Norbert Wiener y los profesores por su enseñanza para desarrollarme como profesional, y a mis amistades por confiar en mi capacidad y por su apoyo constante para poder culminar satisfactoriamente esta etapa tan importante.

Declaración de autoría

| | | |
|--|-------------------------------|-----------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN DE AUTORIA | |
| | CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 |

Yo, Quispe Vargas Yanet, estudiante de la escuela académica de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para el incremento de la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2021" 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
Yanet Quispe Vargas
DNI:74323660



Huella

Lima, 12 de julio de año 2021.

Índice

| | Pág. |
|---------------------------------------|-----------|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | 13 |
| Introducción | 14 |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA | 17 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 17 |
| 1.2 Formulación del problema | 20 |
| 1.2.1 Problema general | 20 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 20 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 20 |
| 1.3.1 Objetivo general | 20 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 21 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 21 |
| 1.4.1 Teórica | 21 |
| 1.4.2 Metodológica | 22 |
| 1.4.3 Práctica | 22 |
| 1.5 Limitaciones de la investigación | 23 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO | 24 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 24 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales | 24 |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales | 26 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2 Bases teóricas | 29 |
| 2.2.1 Marco fundamental | 29 |
| 2.2.2 Marco conceptual | 32 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA | 40 |
| 3.1 Método de investigación | 40 |
| 3.2 Enfoque | 40 |
| 3.3 Tipo de investigación | 40 |
| 3.7.1. Técnicas | 44 |
| 3.7.1. Instrumento | 44 |
| 3.7.2. Descripción | 45 |
| 3.7.3. Validación | 45 |
| CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 48 |
| 4.1 Descripción de resultados cuantitativos | 48 |
| 4.1.1 Análisis Vertical | 48 |
| 4.1.2 Análisis horizontal | 51 |
| 4.1.3 Ratios financieros | 54 |
| 4.2 Descripción de resultados cualitativos | 57 |
| 4.2.1 Análisis cualitativo de la subcategoría de cuentas por cobrar | 57 |
| 4.2.2 Análisis cualitativo de la subcategoría políticas de crédito | 59 |
| 4.2.3 Análisis cualitativo de la subcategoría indicadores financiero | 61 |
| 4.2.4 Análisis mixto de categoría problema denominada liquidez | 62 |
| 4.3 Diagnóstico | 64 |
| 4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia | 65 |
| 4.5 Propuesta | 66 |
| 4.5.1 Priorización de los problemas | 66 |
| 4.5.2 Consolidación del problema | 67 |
| 4.5.3 Categoría solución (conceptualización) | 68 |

| | | |
|---|----------------------------------|-----|
| 4.5.4 | Objetivo general de la propuesta | 69 |
| 4.5.5 | Impacto de la propuesta | 69 |
| 4.5.6 | Direccionalidad de la propuesta | 70 |
| 4.5.7 | Entregable 1 | 71 |
| 4.5.8 | Entregable 2 | 77 |
| 4.5.9 | Entregable 3 | 82 |
| 4.6 | Discusión | 85 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 89 |
| 5.1 | Conclusiones | 89 |
| REFERENCIAS | | 91 |
| ANEXOS | | 94 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | | 95 |
| Anexo 2: Evidencias de la propuesta | | 96 |
| Anexo 3: Instrumento cuantitativo | | 105 |
| Anexo 4: Instrumento cualitativo | | 112 |
| Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos | | 113 |
| Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta | | 119 |
| Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo) | | 122 |
| Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental | | 124 |
| Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti | | 127 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema | 42 |
| Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución | 43 |
| Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento | 46 |
| Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta | 46 |
| Tabla 5. Análisis vertical: Efectivo equivalente de efectivo 2016 al 2020 | 48 |
| Tabla 6. Análisis vertical: Cuentas por cobrar comerciales-terceros del 2016 al 2020 | 50 |
| Tabla 7. Análisis horizontal: Efectivo equivalente de efectivo del 2016 al 2020 | 51 |
| Tabla 8. Análisis horizontal: Cuentas por cobrar comerciales del 2016 al 2020 | 53 |
| Tabla 9. Ratios de Liquidez: Liquidez Corriente | 54 |
| Tabla 10. Ratios de liquidez: Prueba ácida | 55 |
| Tabla 11. Ratios de gestión-Rotación de cuentas por cobrar del periodo 2016 al 2020 | 56 |
| Tabla 12. Matriz de direccionalidad de la propuesta | 70 |
| Tabla 13. Estado de Situación Financiera Proyectado 2021-2025 | 71 |
| Tabla 14. Estado de Resultados de integrales proyectado 2021-2025 | 72 |
| Tabla 15. Ratio de liquidez absoluta del año 2020 al 2025 | 73 |
| Tabla 16. Ratio de liquidez corriente del año 2020 al 2025 | 74 |
| Tabla 17. Ratios de anticipos de clientes del 2021 al 2025 | 75 |
| Tabla 18. Ratio de rotación de cuentas por cobrar 2020 al 2025 | 78 |
| Tabla 19. Ratios del periodo promedio de cobranza (días) | 79 |
| Tabla 20. Asiento contable por los descuentos por pronto pago | 81 |
| Tabla 21. Ratio de morosidad del año 2020 al 2025 | 83 |
| Tabla 22. Estado de Situación financiera proyectado del 2021 al 2025 | 96 |
| Tabla 23. Estado de Situación financiera proyectado del 2021 al 2025 | 97 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Representa la variación de efectivo y equivalente de efectivo 2016 al 2020 | 49 |
| Figura 2. Representa la variación de las cuentas por cobrar comerciales | 50 |
| Figura 3. Representa la variación de efectivo y equivalente de efectivo (A. Horizontal) | 52 |
| Figura 4. Representa la variación de las cuentas por cobrar (A. Horizontal) | 53 |
| Figura 5. Representa ratio de liquidez corriente del 2016 al 2020 | 54 |
| Figura 6. Representa ratio de liquidez-Prueba ácida del 2016 al 2020 | 55 |
| Figura 7. Representa ratio de gestión-Rotación de Cuentas por cobrar 2016 al 2020 | 56 |
| Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría cuentas por cobrar | 59 |
| Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría políticas de crédito | 60 |
| Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría indicadores financieros | 62 |
| Figura 11. Análisis mixto de categoría problema liquidez | 63 |
| Figura 12. Variación de liquidez absoluta del 2020 al 2025 | 73 |
| Figura 13. Variación de liquidez Corriente del 2016 al 2025 | 74 |
| Figura 14. Evolución de ingresos por anticipos por clientes del 2021 al 2025 | 76 |
| Figura 15. Manual de políticas y procedimientos de cobranza | 77 |
| Figura 16. Variación de rotación de cuentas por cobrar 2020 al 2025 | 78 |
| Figura 17. Variación de rotación de cuentas por cobrar 2020 al 2025 | 80 |
| Figura 18. Manual de políticas y procedimientos de cobranza | 82 |
| Figura 19. Ratios de morosidad del 2020 al 2025 | 83 |
| Figura 20. Ingreso al portal de SENTINEL central de riesgos | 85 |
| Figura21. Valores para considerar en área de créditos y cobranzas | 103 |

Resumen

El presente estudio titulada “Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para el incremento de la liquidez en una empresa de servicios. Lima 2021” fue desarrollado con el propósito de plantear dichos políticas y procedimientos para mejorar su liquidez puesto que la empresa no cuenta con liquidez deseada, es por esa razón que esta investigación se inició con el estudio con la finalidad de determinar los elementos implícitos que están involucrados en la gestión de cuentas por cobrar y el manejo de los créditos.

La metodología utilizada en esta investigación está con el enfoque mixto de sintagma holístico, en vista de que ayuda la recaudación de los datos cuantitativos y cualitativos, además se aplicó el método inductivo - deductivo, de tipo proyectivo. Seguidamente con los resultados obtenidos de ambos instrumentos, se procedió con la triangulación a través herramienta Atlas. Ti 8.

Finalmente, esta investigación tuvo la finalidad de desarrollar una propuesta que permita brindar soluciones a las problemáticas determinadas, puesto que resultados demuestran que existe menor rotación de cuentas por cobrar, a consecuencia de que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de cobranza establecidos y además muestra que existe debilidades en evolución en otorgar los créditos puesto que no cuenta de sistema de evaluación de riesgo para una decisión por ellos en propuesta se planteó la implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito, la cual permitirá mejorar la gestión de cobranza y disminuir el riesgo crediticio de tal forma mejorar su liquidez mediante las cobranzas efectivas.

Palabras clave: Liquidez, cuentas por cobrar, ratios de liquidez, cobranzas, políticas y procedimientos.

Abstract

This study entitled “Implementation of policies, collection and credit procedures to increase liquidity in a service company. Lima 2021” was developed with the purpose of proposing said policies and procedures to improve its liquidity since the company does not have the desired liquidity, it is for that reason that this investigation began with the study in order to determine the implicit elements that are involved in the management of accounts receivable and the management of credits.

The methodology used in this research is with the mixed approach of holistic phrase, since it helps the collection of quantitative and qualitative data, in addition the inductive-deductive method, of a projective type, was applied Next with the results obtained from both instruments, Triangulation was carried out using the Atlas tool. Ti 8.

Finally, this research had the purpose of developing a proposal that allows providing solutions to the specific problems, since results show that there is less turnover of accounts receivable, as a result of the fact that the company does not have established collection policies and procedures and also shows that there are evolving weaknesses in granting loans since there is no risk assessment system for a decision for them, the proposal proposed the implementation of policies, collection and credit procedures, which will improve collection management and decrease credit risk in such a way to improve its liquidity through effective collections.

Key words: Liquidity, accounts receivable, collection, liquidity ratios, policies and procedures.

Introducción

Las empresas que se dedican al prestación de servicios en el rubro de construcción son de mucha importancia para el sector de construcción general ya que la mayor parte desarrollan su actividad siendo como los famosos subcontratistas en ese rubro tan importante en la economía peruana, según las últimas tasas que dio a conocer el Instituto Nacional de Estadísticos e Informática, hizo mención de que en el sector construcción habría cerrado abril de 2021 con más de 1,000% en crecimiento de la misma forma la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) afirmó que en el primer trimestre de 2021 se fortaleció la recuperación del rubro, iniciada en septiembre del año 2020. También, proyecta que para 28 de julio, el sector construcción sujete 11 meses de crecimiento consecutivos.

Desde ese punto de vista la presente de investigación se realizó en una empresa de servicios dedicada en rubro en mención anteriormente, en ello la empresa debería estar con unos resultados favorables, pero en este caso sucede lo contrario, es por ello el análisis de liquidez debido a que la empresa tiene índices de liquidez no muy favorables, así mismo las cuentas por cobrar vienen siendo acumulativas año tras año reflejando que las cobranzas no están siendo efectivas a razón de que la empresa no cuenta con procedimiento y políticas de cobranza. cabe indicar que las cuentas por cobrar representan la fuente principal de ingresos que la empresa tendrá a un corto plazo, del mismo modo, a través de los indicadores financieros se pueden medir con gran versatilidad el grado de eficacia y el comportamiento de la organización sobre el manejo de los recursos de la empresa.

En virtud de ello, se planteó el diseño para la implementación de políticas, procedimiento de cobranza y crédito para el incremento de la liquidez, teniendo en cuenta alternativas de solución para lograr dicho objetivo como la gestionar las cobranzas de las facturas, reuniones con los clientes, desarrollar políticas de descuento por pronto pago y de

anticipos. Además, elaborar un plan de recuperación de carteras, definir procesos de cobranza que sean consistentes y automatizar el proceso y contratación de un servicio de central de riesgos crediticio, determinar lineamientos claros acerca de cuándo y cómo otorgar los créditos de tal manera lograr lo propuesto.

Esta investigación es de tipo proyectiva puesto que se está desarrollado mediante un análisis minucioso de la problemática detectada. y de perfil holístico debido a que se expone propuesta eficaz, usando metodologías más completas y efectivas, a través de ello, se pudo identificar el nivel de la liquidez y los diferentes factores que influyen. En relación con los resultados cuantitativos de la investigación se aplicó el análisis vertical y horizontal, además se utilizó ratios y con ello se mostró las variaciones que se tiene durante los periodos del estudio, para los resultados cualitativos se realizó las entrevistas a tres colaboradores de la empresa, buscando identificar con mayor firmeza los puntos críticos de la problemática plateada en la investigación.

Por consiguiente, el presente estudio está compuesto por cinco capítulos:

En el capítulo I, presenta la problemática internacional y nacional, lo cual se centran en la explicación y análisis de la situación que vive las empresas del rubro de servicios a nivel nacional e internacional, asimismo dentro de ello está el objetivo principal y los específicos, que son las más importantes en la investigación, además se desarrolló la justificación de la investigación en lo cual se explica las teorías y finalmente la metodología y limitación de la presente investigación.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, en ello se profundizó los antecedentes internacionales y nacionales; los cuales fue un soporte para desarrollar este trabajo, además está el marco conceptual en ello se plasmó los aspectos relevantes en base a la problemática

de la investigación, tales como la teoría, lo cual fueron importantes para esta investigación, al mismo tiempo hacen definición y la importancia de cada subcategoría e indicadores.

En el capítulo III, trata sobre la metodología, tipo de investigación, mostrando el diseño de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y aspectos éticos. Cabe señalar que la metodología utilizada en esta investigación está con el enfoque mixto de sintagma holístico, en vista de que ayuda la recaudación de los datos cuantitativos y cualitativos, también para un estudio más profundo se empleó el nivel comprensivo ya que permite explicar características explícitas del suceso, se utilizó también el método inductivo - deductivo, de tipo proyectivo. Para el análisis cualitativo se aplicó la técnica de la entrevista a tres unidades informantes, siendo la administradora, Asistente de cobranza, y Jefa de oficina técnica, para el análisis cuantitativo se empleó la ficha de análisis documental lo cual fueron los estados financieros compuesto por los cinco últimos años. Seguidamente con los resultados obtenidos de ambos instrumentos, se procedió con la triangulación a través herramienta Atlas. Ti 8.

En el capítulo IV, está compuesto por resultados cuantitativos y cualitativos, además está la discusión de los resultados, está desarrollado en base entrevista aplicadas con la colaboración de las unidades informantes.

En el capítulo V: presenta la parte de las conclusiones y recomendaciones según a los objetivos plateados.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Respecto al liquidez empresarial, hace mención el FMI (Fondo Monetario Internacional) que fue aprobada la creación de la línea de liquidez a corto plazo, básicamente para reforzar un poco más la parte de protección financiera mundial, fue esta la respuesta del FIM bajo el impacto de la crisis covid-19 en la actualidad, este planteamiento es un fondo que será apoyo rotatorio y cambiable para aquellos países miembros o partícipes con políticas y fundamentos bastante concretos que requieran soporte moderado, así mismo, indicó que será a corto plazo en relación a los pagos. En estos casos, la línea de liquidez a corto plazo ofrecerá acceso rotatorio equivalente como máximo a 145% de la cuota. Este soporte financiero permitirá fortificar las reservas de liquidez de un país y, por consiguiente, lo ayudará a manejar posibles riesgos que se presenten durante la crisis (Georgieva, 2020).

Del mismo modo, en el informe de estabilidad financiera global (GFSR) hace referencia de que los mercados en la época de covid-19, sus condiciones financieras globales se han endurecido abruptamente con el inicio de la pandemia de covid-19. Los precios de los activos de riesgo han caído drásticamente debido a que los inversores se aceleraron a buscar seguridad y liquidez. Así mismo los mercados emergentes y fronterizos han experimentado una reversión récord del flujo de cartera. De igual forma los administradores de activos pueden convertirse en vendedores angustiados, lo que agrava la caída de los precios de los activos. Así mismo, aquellas empresas que son apalancadas pueden perder acceso al mercado ya que existe la posibilidad de aumentar el incumplimiento de las obligaciones, de la misma forma, el aguante de las entidades bancarias puede ponerse a prueba a medida que incrementa las tensiones de los mercados económicos y financieros. Entonces para tener como un escudo de necesitan una sólida respuesta política y cooperación

internacional para afrontar estos desafíos. Por otro lado, ahora se espera un crecimiento global y disminuir en un 3% en 2020, lo que es peor que durante la crisis financiera mundial perspectivas de la economía mundial, sin embargo, la manera y en la forma de la recuperación futura sigue siendo muy incierta (Internacional, Fondo Monetario, 2020).

En países europeos, específicamente en España, en el informe al 2020-2 hace mención de los principales riesgos que conlleva para la estabilidad del sistema financiero español, a causas de la pandemia y las restricciones establecidas ha tenido un impacto sin precedente en la actividad económica general, en las empresas españolas la crisis ha afectado significativamente a la rentas empresarial y así mismo en hogares. Por otro lado, aquellas sociedades no financieras tuvieron pérdidas de ingresos con un alto porcentaje, ciertos sectores productivos hicieron necesario el recurso a un mayor endeudamiento, y con respecto a los hogares pues hubo la disminución de ingresos e incremento de desempleo. Además, existe el riesgo para la recuperación económica ya que hay un comportamiento epidemiológico desfavorable y las restricciones dadas por el país. Otro punto importante es la debilidad financiera de cierta parte de empresas y hogares, en vista de que algunas sectores tuvieron que incrementar su deuda, finalmente el riesgo es por la baja rentabilidad de los bancos y potencial disminución de la solvencia (Banco de España, 2020).

A nivel nacional, el Banco Central de Reserva del Perú, (BCRP) dio a conocer en el reporte de Estabilidad Financiera en Perú el impacto de la pandemia; sobre cómo directamente afectó el decreto del estado de emergencia y el distanciamiento social a la capacidad de las empresas en conseguir o generar ingresos donde se ha visto que conllevó a serias dificultades en el cumplimiento de los pagos a diferentes proveedores y cumplir con las remuneraciones al personal por falta de liquidez. Bajo ese contexto se planteó el sistema de programa de garantía del parte del gobierno central “Reactiva Perú” esta línea de crédito financiero es garantizado por parte del gobierno hacia los crediticios de sistema bancario.

De esa forma las empresas de rubro en general se mantuvieron operativas. Básicamente este programa fue un soporte bastante bueno para la gran mayoría de las empresas ya que con ello pudieron cumplir con las obligaciones a corto plazo por otro lado este crédito que se le otorgó fue a tasas históricamente bajas, lo cual es convincente para las medianas y grandes empresas (Banco Central Reserva del Perú, 2020).

De la misma forma, la liquidez del sector empresarial privado ha tenido un crecimiento 24.2% anual, estas cifras tuvieron un crecimiento de manera acelerada, situándose entre los más altos a nivel global o internacional básicamente esto ocurre por salida de liquidez de BCR. Es decir, por aquellas operaciones repo garantías de parte del gobierno central, Perú esté en superior a comparación de los países vecinos como Paraguay 20.1%, Brasil 16.5%, Uruguay 15.4%, Colombia 4.4%, México 12.6% y Chile 5.9% y finalmente es bastante significativo la diferencia con los aquellos países más desarrollados (Diario Gestión, 2020).

En definitiva, desde el punto de vista local; la empresa privada dedicada de la prestación de servicios en instalación y arrendamiento de redes antiácidas, otros dispositivos de anclaje en el rubro de construcción e industrial, además realiza suministro de equipos de protección personal (EPP) y anti caídas para trabajos en altura, certificados conforme a estándares de las normas. En tal sentido esta investigación se realizó para plantear posibles soluciones a las problemáticas que tiene dicha empresa. Por lo tanto, en la empresa se consideró como problema principal la dificultad que tiene con su liquidez, por la misma razón de las cobranzas no están siendo efectivas, por lo tanto, las cuentas por cobrar esta estática es decir que existe menor rotación de carteras. Además, tiene debilidad en otorgar los créditos por la misma que la empresa no cuenta con un sistema que apoye o permita para evaluar los riesgos altos y bajos de los clientes que se presenten. Cabe señalar que la empresa tuvo mayor dificultad en gestionar las cobranzas en los últimos años es decir en el 2020; en

vista de que el comportamiento del mercado tuvo cambios drásticos por la misma crisis que viene afectando nacional e internacional, la materia de las empresas surgieron cambios radicales como pérdida de clientes, disminución de facturación, también falta producción de suministros, en caso específico la empresa de servicios los materiales que suministra y a la vez instalar importa desde la ciudad europea España; en vista a ello genera contare obligaciones con sus proveedores españolas y se sabe que manejan la moneda Euros; por lo tanto, las cobranzas, facturaciones por el servicio y el suministro es ejecutada a cambio de moneda soles, lo cual tuvo una pérdida considerable con respecto a los tipos de cambio puesto que la moneda Euros tuvo una alza enorme. En efecto toda empresa debe tener un flujo de caja estable, es decir que siempre este en el rango de poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo de tal manera no pierda su credibilidad con sus proveedores principales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la liquidez mediante la ejecución de políticas, procedimiento de cobranza y crédito en una empresa de servicios, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la liquidez de la empresa de servicios en los periodos 2016 al 2020?

¿Cuáles fueron los factores con mayor incidencia en la liquidez de la empresa de rubro de servicios en los periodos 2016 al 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para aumentar la liquidez en una empresa del rubro de prestación de servicios, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la liquidez de la empresa en los periodos de 2016 al 2020.

Explicar los factores con mayor incidencia en la liquidez de la empresa de Servicios en los periodos 2016 al 2020.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Teoría contabilidad y control, indica que permite colocar en práctica y ejecutar el cumplimiento de los acuerdos y contratos que ejerce la organización, partiendo de este punto, el aporte que da a la presente investigación es ampliar y esclarecer los objetivos planteados en relación a la problemática de la empresa de servicios en rubro de construcción, ya que la contabilidad trata de primordialmente de flujos de recurso de dentro de la empresa y más aún cuando se trata cumplimiento de acuerdos, tratándose de recursos humanos, acuerdos por prestación de servicios y por las contratos que se tiene con los clientes.

Al mismo tiempo, se ha considerado para el proceso de esta investigación; la teoría de económica de Nelson y Winter, en la que se trabaja el comportamiento del sistema económico partiendo desde el punto más eficiente, resaltando el desarrollo de la tecnología y la forma de cómo afecta al proceso económico empresarial de dicha teoría aporta a esta investigación tener una amplia idea de cómo permitir la maximización de ganancia siendo que la captación de beneficio es muy importante para las empresas.

Finalmente, el aporte que la teoría de sistemas, es comprender que sistemas tiene varios vínculos es decir que es un grupo de elementos independiente que interactúan llegando ser un grupo de mezclas que forman uno de todo. Por lo tanto, aporta esta teoría a esta investigación los bases principales ante los cambios que surgen en temas de tecnología y de tal forma ampliar su plan estratégico y también de orientar desde la perspectiva

sistemática las áreas de una empresa están enlazadas como una correlación uno depende del otro.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación está justificada metodológicamente bajo el enfoque mixto de sintagma holístico, por lo tanto, conlleva realizar investigación como cuantitativa y además la parte que involucra referente a cualitativa, esto se ejecuta con la finalidad de tener un diagnóstico con ello se pueda proyectar una propuesta considerando las posibles soluciones a las problemáticas de la empresa de servicios en el rubro de construcción, por ello se manejarán encuestas y entrevistas para analizar la información y obtener un estudio problemático a mayor profundidad.

1.4.3 Práctica

El trabajo de investigación se realizó en una empresa de servicios en rubro de construcción, debido a que existen problemas de liquidez, en vista que a la empresa no cuenta con políticas, procedimiento de cobranza y crédito. Esta investigación permitirá profundizar y determinar la problemática mediante ratios financieros. La mejora de liquidez se busca mediante la disminución o recuperación de cuentas incobrables aplicando previas procedimiento y políticas de tal forma tomar decisiones y actuar para las cobranzas de aquellas facturas o clientes morosos, es decir con mucha antigüedad de deuda. Posteriormente se busca la mejoría en las evaluaciones de créditos a los clientes, aplicando dicho procedimiento adecuados de tal forma con los pagos de las planillas y proveedores que son los más casuales y a corto tiempo. Finalmente, este trabajo de investigación tiene como ODS (objetivo de desarrollo sostenible) trabajo decente y crecimiento económico.

1.5 Limitaciones de la investigación

El proceso de este trabajo de investigación se llevó durante el primer semestre del año 2021, 02 de febrero hasta el 31 de julio, Así mismo, la documentación que se utilizó para el proceso de estudio y análisis serán los estados financieros de los periodos de 2016 y 2020. Por otro lado, referente a espacial esta investigación se desarrolló en la empresa privada dedicado al rubro de prestación de servicio de instalación, arrendamiento de protecciones colectivas (redes y mallas anti caídas) y suministro e instalación de sistemas de líneas de vida y otros dispositivos de anclaje, temporales y fijos; direccionado en el rubro de construcción de todo tipo de edificios, infraestructuras e industrias., está ubicado en el distrito de Lince, departamento de Lima. Además, el área que fue estudiado es principalmente el área de cobranzas, contabilidad, administrativo y operativa, básicamente son las áreas que manejan y llevan el control de recurso de la empresa.

Los recursos utilizados para el desarrollo de este trabajo de investigación se seleccionó los estados financieros de los periodos de 2016 al 2020 para aplicar el análisis documental, de la misma forma las guías de entrevista fueron aplicados al personal de las áreas que estén involucrados en administración de los recursos de la empresa, puntualmente es este caso debería ser las entrevista mediante online dada la coyuntura que se vive en la actualidad, pero en este caso serán en presencial en vista de que la gerencia de la empresa de servicios, indicó que se trabaje de manera presencial, por lo cual se tendrá más facilidad en realizar las entrevista previo cuidado y cumpliendo los protocolos de seguridad.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Uriza (2019), realizó trabajo de investigación titulado como gestión de riesgo de liquidez en sector empresarial y su impacto durante el periodo 2019, en lo cual tuvo como objetivo identificar métodos que permitan calcular el riesgo de liquidez en las empresas de diferentes rubros, excepto de sector financiera, básicamente con la finalidad de medir el impacto que tiene en empresas. Asimismo, determinar el inicio de los riesgos de liquidez considerando los activos y pasivos, operaciones realizados con los clientes más frecuentes y también los posibles clientes a futuro, también brindar modelos que permitan cuidar ciertos conflictos de liquidez, y con estos materiales auxiliares armar una proyección de cómo enfrentar los riesgos a futuro.

En Ecuador, Andrade & Cortéz (2018), realizaron la investigación sobre el diseño de políticas a considerar al momento de otorgar el crédito y tanto en las cobranzas, con la propósito de incrementar la liquidez de la empresa Ucorp; en Guyaguil, de manera que su objetivo fue recopilar información de los departamentos que guarda realacion con la investigación, con la intención de determinar su situación en ese momento, ademas fue plantear políticas o liniamientos de créditos y cobranzas para mantener una estructura de liquidez favorable y como tercio objetivo fue realizar análisis de los impactos que estimula en el aspecto financiero de la organización; por consiguiente establecer correcciones necesarias para dicha mejora. La metologia utilizada fue transversal puesto que se clasificó es explorativos y descriptivos, se tomo como población a 4 personas conformado por areas realcionado a la investagación,se empleó de tecnica las entrevistas, la encuestas y grupos focales. Sostuvo como resultado la falta de procesos de cobranza lo cual se concluyó que las

políticas de crédito y cobranza fueron revisadas la manera en que se realizaban las actividades y luego concretar con el estudio.

En Guayaquil, Contreras (2017) realizó un estudio sobre la repercusión de la liquidez con las cuentas por cobrar. El objetivo de dicha investigación fue analizar las cuentas de clientes o carteras y la incidencia con la liquidez en una compañía de inmobiliarios y comerciales, por consiguiente, la investigación se desarrolló mediante el enfoque cualitativa y cuantitativa con la finalidad de determinar los objetivos planteados. Por otro lado, en relación al instrumento aplicó entrevista al personal de área financiera y también el cuestionario de control interno aplicado directamente de área de cobranzas. Finalmente, en sus resultados dio a conocer sobre la gestión de crédito en la empresa, en lo cual no tienen establecido a una persona que este encargado de la función de créditos y cobranzas, y causas de ello lo cobros mensualmente de los inquilinos de inmueble son fuera de fecha establecida, por otro lado, las demoras del cliente se deben también por las descoordinaciones para el recobro de cuentas por cobrar.

Parada (2015), en su investigación realizada sobre el modelo de riesgos de liquidez-México, hace énfasis la falta de liquidez que enfrentaron las instituciones financieras en plena crisis de subprime, en vista esta crisis mencionada se reflejó que existe una problemática como la falta de modelos y componentes que permitan reducir las pérdidas por el riesgo de liquidez durante, y después de crisis., por ello el objetivo de este trabajo de investigación fue exponer y examinar a detalle los modelos de riesgo en relación al liquidez de mercado, con la finalidad de ser un soporte para las instituciones financieras, así mismo proponer distinto enfoque para perfeccionar de modelo de Ho y Saunders que permiten a controlar el riesgo de liquidez. Del mismo modo en los resultados indica que las instituciones financieras fueron bastante afectadas, según la búsqueda de información en libros, artículos y materiales de cursos que permitieron a cuantificar el riesgo de liquidez. Finalmente, como

conclusión pudo resolver la problemática que tienen las entidades financieras esto se logró a través de la contribución de tres modelos de liquidez.

2.1.2 Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, Pasquel (2020) en el estudio realizado sostuvo como objetivo plantear estrategias con la finalidad de aumentar la liquidez en una empresa de sector de servicios, sostuvo de objetivo analizar la liquidez, igualmente detallar que factores son los que inciden con reiteración en la liquidez empresarial. Dicho trabajo lo realizó con metodología holística mixta proyectiva, que en lo cual plantea alternativas de solución para obtener resultados positivos y también en uso de técnicas y entrevistas que están compuestas por entrevista y análisis documental, llegando así a los resultados de cuantitativos analizando los estados financieros vertical, horizontal y se determinó el detalle de ratios financieros que lo cual se obtuvieron que año 2018 y 2019 no tuvo liquidez suficiente en corto plazo por ende tuvo dificultades para cumplir con obligaciones esto básicamente se evidenció en el cierre de balance general de ambos periodos. En conclusión, indicó que se determinó la necesidad de colocar mejoras en las cobranzas, para ello sugirió la apertura de área de créditos y cobranzas, además la implementación de políticas. Finalmente, como recomendación dice sobre las estrategias para mejorar la liquidez ya que es una herramienta de mucha importancia y también aplicar evaluaciones a los clientes para ceder el crédito de tal forma que baja el riesgo de incobrabilidad.

Aranda (2020), efectuó el desarrollo de la tesis titulada como modelo de MGS para el recobro de las cuentas por cobrar, teniendo como objetivo proponer estrategias para una gestión mejorada en las cuentas por cobrar comerciales, de tal forma que admita minimizar el riesgo a la empresa. La metodología que utilizó fue en enfoque mixto con el diseño holístico, así como también el método de inductivo y deductivo, también indicó que en su análisis

cualitativo utilizó las entrevista tomando en cuenta como informantes al personal de área de finanzas (a) contador General, (d) Inspector Financiero y (c) encargada de área de cobranzas y para el análisis cuantitativo utilizó análisis documental. Posteriormente, como resultado obtuvo evidencias en los en los Estados Financieros ya que representan elocuentemente altas las cuentas por cobrar el periodo de 2017 al 2019, siendo 48.53%, 69.83% y 63.06% cabe mencionar que las políticas de crédito y cobranza no están bien establecidas conllevando a un descontrol en las cuentas por cobrar. Finalmente, concluyó indicando que la propuesta modelo MGS es con el fin de manejar y control de procedimientos créditos y cobranzas, también incrementar liquidez realizando el seguimiento a las cuentas incobrables y haciendo efectiva a corto plazo.

Asimismo, se ha considerado el estudio Cabezas (2018), en lo cual obtuvo como objetivo principal el análisis de la administración de los créditos y a su vez la contribución en la liquidez en el rubro de las empresas comerciales, ubicados en cercado de Lima, 2017. La metodología aplica en este trabajo de investigación fue explicativa, ello permitió identificarse directamente con área de créditos y la integración de información necesaria para el perfeccionamiento del tema, en igual forma la metodología descriptiva le ayudó a detectar particularidades principales del manejo de cuentas por cobrar, de la misma forma su población fue contemplada por empresas comerciales, teniendo como muestra 50 del total de las empresas. Además, en sus resultados demostró la aplicación de la gestión de créditos comerciales que básicamente planteó alternativas de solución para una mayor prosperidad en la gestión financiera, en inclusión indica que la correcta aplicación y razonable de las políticas de créditos es manejable el incremento de las ventas al crédito, por otro lado, reveló no existe el adecuado control de créditos lo cual afecta con relevancia a los resultados de la empresa. Finalmente, recomienda que se las empresas comerciales tengas

un plan estratégico que incluya políticas de crédito con la finalidad de garantizar una estable capital de trabajo.

Además, se tomó en cuenta el trabajo de investigación de Ramos (2018), quien realizó la tesis sobre financiamiento y la influencia en la liquidez, referente en las empresas pequeñas y micros de rubro de agroexportadoras región, En ello tuvo como objetivo principal el estudio de 20 empresarios con la finalidad de determinar si las entidades bancarias al dar el financiamiento influyen en las micro y pequeñas empresas de dicho sector. El diseño metodológico fue no experimental con el diseño de transaccional correlacional. lo cual para su información utilizó las encuestas así demostrando la importancia del mejor de factoring ya que tiene bastante relación con las cuentas por cobrar, también hace mención de que el costo de financiación juega a su favor en consideran como gastos financieros.

Perez & Ramos (2016), realizaron trabajo de investigación sobre ejecución de un sistema de control interno en las cuentas cobrables y también su incidencia con la liquidez en una empresa Bagservis S.A.C. durante el periodo de 2016, Trujillo. Tuvo como objetivo el análisis de la incidencia con la implementación del sistema de control interno, además detallar los procesos que se tienen en las cuentas por cobrar y básicamente evaluar el impacto que tiene el control interno con la liquidez. El tipo de investigación fue realizada como experimental, pre experimental puesto que analizó solo una variable, además tiene como unidad de estudio los Estados Financieros, población fue conformada por todo el rubro contable en ciudad de Trujillo y en su muestra está el área de cobranzas. Las técnicas que utilizaron fueron las (a) encuestas (b) entrevistas y (c) análisis documental, obteniendo como resultado luego de aplicar las nuevas tácticas de control interno aplicados en las cuentas por cobrar, señalando que en el segundo trimestre 2016 se logró recuperar mayor cantidad de cuentas vencidas. Finalmente, en las conclusiones indica que la implementación de nuevos procedimientos de control interno para la liquidez tiene una relevancia considerable debido

que permitió recuperar una proporción importante de las cuentas incobrables que se tenía en la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

Teoría de contabilidad y control

La contabilidad y control por Shyam Sunder, relata que permite colocar en práctica y ejecutar el cumplimiento de los acuerdos y contratos que tiene la empresa, ya que es un esquema que mide la contribución de cada agente, también determina y a su vez liquida los derechos que tiene un funcionario dentro de la empresa. Por otro lado, la contabilidad presenta esencialmente con manejo y movimiento de recursos económicos que tiene la empresa en un determinado tiempo, es decir, la disposición de liquidez o recurso empresarial. Además, la contabilidad y los controles se delineados con la finalidad de medir y registra los aportes que realizan las accionistas para adquirir obligaciones contractuales. De la misma forma, resulta interesante la consideración de la organización y características que lo cual conlleva a una diferenciación en sus criterios, sistema de contabilidad y control, lo cual ayuda a maximizar el beneficio por lo tanto también aumenta la distribución de participaciones. En definitiva, recalca que permite extender la comprensión de diferentes dimensiones de roles de contabilidad (James, 2005), Gómez, 2005).

Por otro lado, manifiesta sobre la correlación entre sistema de contabilidad, control de gestión y dirección de toma de decisiones, donde los directores principales desarrollan evaluaciones para tomar decisiones para el funcionamiento adecuado y del rendimiento adecuado de la organización, también, el sistema de contabilidad y control abarca la parte de comportamiento del personal de la empresa, ya que se debe diseñarse y usarse de la forma más idónea para que disminuya los comportamientos disfuncionales dentro de la empresa.

Además, debe existir las decisiones de carácter operático como en el caso de los auditores internos de la empresa por lo que deben dar el informe y decidir sobre el comportamiento de la empresa, en caso de existir un riesgo bajo o alto para de tal forma tomar decisiones oportunas para enfrentar el riesgo. De la misma forma la contabilidad se entiende en general como aquel proceso de consolidación del tratamiento sintetizado de la información conllevando a facilitar a tomar decisiones (López, Gomez , & Naranjo, 2015) y (Boned & Bagur, 2006).

Teoría Económica

La teoría evolutiva del cambio económico de Nelson y Winter básicamente trabaja el comportamiento del sistema económico desde el aspecto eficiente, así también resaltando la importancia que ha tenido la tecnología, innovación en la economía evolutiva tras el tiempo siendo este el carácter más importante en el proceso económico empresarial y en general. Por otro lado, esta teoría fue expuesta con la finalidad de construir una teoría empresarial que en lo cual se cumpla dos funciones importantes: (a) identificar de manera directa las faltas explicativas de la teoría ortodoxa en referencia a la funcionalidad de la producción capitalista, (b) reivindicar una alternativa conceptual que en ello explique en detalle el comportamiento de sistemas económico nuevos y agregados. Además, esto conlleva a expandirse en sus análisis económicos, técnico y organizacionales que ocurren dentro de la empresa. También, la teoría propone que una empresa funciona de manera homogénea, siendo capaz de realizar una mezcla eficiente de trabajo y capital lo cual esto permite captación de mayor beneficio, y de igual forma maximización de ganancia siendo que la captación de beneficio es muy importante para las empresas. De la misma forma es importante recalcar la importancia de la tecnología en el ambiente económico, puesto que involucra series principios que permiten actualizar las decisiones tecnológicas, en sí, se trata de regir la atención de los directores y gerentes hacia lo que ocurre en países externos y con

ello puedan estar informado para planear tomar como ejemplo para lo que puedan surgir en el futuro (Morales,2009); (Lovera, Castro , Smith, Mujica, & Marín, 2008).

Además, vale reiterar el punto de la empresa en la teoría económica empresarial ya que viene coincidiendo con los nuevos lanzamientos en el progreso de la microeconomía, planteando diferentes maneras para mejor orientación en el estudio económico empresarial. Al mencionar sobre la economía empresarial, básicamente indica de tres planteamientos primordiales, como: El análisis económico de toda la organización en decir, el marco institucional, Evaluación de su organización interna y finalmente revisión y análisis de planes de producción, precios del producto comparando acorde al mercado, calidad de producto o servicio y localización (Garcia, 1994).

Teoría de Sistemas

Esta investigación está realizada con base de la teoría de sistemas por Ludwig von Bertalanffy, en lo cual describe la forma y el comportamiento de sistemas incrementando el nivel de generalización, por otro lado, la palabra sistemas tiene varios vínculos es decir que es un grupo de elementos independiente que interactúan llegando ser un grupo de mezclas que forman uno de todo. En el caso de las empresas inicia desde el área de producción, ventas, finanzas o entre otras, claro, esto depende del rubro y actividad de cada empresa. Entonces, si una empresa tiene todas esas secciones o áreas perfectamente coordinadas se espera un funcionamiento efectivo de tal manera logran mayores rentabilidades. Esencialmente es como una forma sistematizada consiguiendo una aproximación o cercanía a la realidad, siendo como orientación para determinar formas de trabajo eficientes. Cabe señalar que la teoría de sistemas posee principales objetivos, como: (a) Promover el progreso de una tecnología que ayude a puntualizar las características, ocupaciones y tácticas sistémicos, (b) desarrollar un conjunto de leyes que sean aplicables a todas las áreas y en la

conducta, (c). Permitir una formalización analítica de los procedimientos y técnicas, es decir, que se lleguen a ejecutar (Estrella, Pinto, & Ruiz 2010), (Arnold & Osorio, 1998).

De igual manera es importante señalar que es un enfoque multidisciplinario por lo cual, es aplicable diferentes sistemas como artificial y natural, en lo particular es este caso se explica en relación de empresas, ya que toda organización está compuesta por áreas que lo cual cada una de ellas cumplen un rol importante con la finalidad de lograr el objetivo en cierto tiempo, entonces ahí viene también la teoría de decisiones que se basa en el análisis de un grupo numeroso o también situaciones que tienen consecuencias es ahí que se debe tomar decisiones para la mejora de la empresa, ordenando los campos prácticos en una jerarquía de acuerdo a la situación de la organización (Johansen, 2004).

2.2.2 Marco conceptual

Liquidez

En la presente investigación se tiene como categoría principal la liquidez, es por ello se explica lo necesario que es para su funcionamiento eficaz en una empresa, básicamente establece uno de los razonamientos que ayuda a reconocer el comportamiento financiero de los clientes, entidades financieras y también proveedores. En la actualidad muchas empresas consiguen una rentabilidad considerada que las hacen competitivas. Por otro lado, si esta rentabilidad no viene acompañada por la posibilidad de resistir las obligaciones o pagos a la fecha de vencimiento, la empresa estaría en aprietos, es por ello, que se da la importancia de mantener un estudio constante de finanzas para examinar el riesgo que pueda existir de tal manera se pueda prevenir (Dominguez, 2015).

Asimismo, es importante resaltar el papel de activo no corriente ya que allí se incluyen los objetivos referentes a la liquidez, solvencia y rentabilidad a largo plazo. Entonces, están la revalorización de los activos permanentes, sucede por el mismo recorrido

en el sector empresarial, llegando así a entender la funcionalidad del activo y cambiar los puntos de vistas tradicionales que son poco reales, porque en muchos casos hacen mención de que la liquidez se consigue de activo corriente o corto plazo, cuando en verdad se incluye los del largo plazo por lo que es producto de la gestión y actividad que pasa la empresa como la recuperación de las deudas y venta de activos, cabe mencionar que al vender los activos no es la mejor opción ya que si venden los activos para tener liquidez o cumplir con las obligaciones dejamos de producir y se sabe que rentabilidad viene de la producción y venta, entonces no es una opción más idónea. En definitiva, la clave está en considerar la liquidez como una capacidad de cumplir con los pagos y de generar que viabilicen los beneficios que luego tendrá la empresa (Díaz, 2012).

Por otra parte, la liquidez se considera importante por la misma habilidad de manera que se logra conseguir del total de activos para luego convertirse en dinero disponible, por eso permite el estudio de la capacidad de las empresas para efectuar con sus obligaciones financieros que sean menores a un año, al mismo tiempo resalta que la diferencia entre la liquidez y solvencia puesto que en ocasiones define que la liquidez es favorecedora por lo que ayuda a aprovechar en el momento oportuno para el negocio. Por ello define que la liquidez aporta beneficio ya que ayuda a aprovechar oportunidades, reduce los riesgos en relación a obtener deudas o financiamientos , por lo que en México se analizó y se estimó diferentes indicadores de liquidez y el apalancamiento en sector banca comercial durante el periodo de 2002 y 2009, en ello efectivamente demuestra que los entidades financieras, con más de 5% de los activos totales, generan mayor rentabilidad pero observan mayor apalancamiento de largo plazo (Rodriguez & Venegas, 2012).

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar es básicamente la amplificación de crédito comercial, previa evaluación en muchos casos en un herramienta que se utilizada por la mercadotecnia para

originar las ventas en toda empresa, también guarda relación con las utilidades que va obtener después de todas las operaciones y gestión desarrolladas en un determinado periodo, por otro lado representa la ampliación de crédito con la finalidad de conservar a sus clientes tradicionales y también conseguir nuevos clientes por ello este juega el punto más importante ya que este activo corriente da el rol de empuje a la maximización de la empresa, claro está que depende también de una buena administración de toda la cartera de clientes. Desde ese punto de vista es de importancia señalar que el analista o administrador financiero tiene bajo su control las cuentas por cobrar, en ello, se debe tener en cuenta: Políticas de crédito, términos de crediticios y políticas de cobranzas, ya que estos punto se debe evaluar antes de acceder y brindar el crédito a los clientes (Higuerey, 2007).

Políticas de crédito

En un determinado de diseño de políticas debe tener los puntos que permitan simplificar con la finalidad de que estos sean claras, objetivos, y concretos de esa manera evita desorden. De esa forma las políticas se convierten en una base potente para la correcta administración, de la misma forma son normas que deben ser vistas por todos los empleados de una organización, pero, en específico en las empresas componen políticas generalmente en el departamento de ventas, compras, cobranzas etc. Y en muchos casos estas son diversificados de acuerdo al rubro que cada empresa se dedica en el mercado competitivo. Cabe resaltar que el crédito es el tiempo máximo dado al cliente y además el plazo está compuesto por máximo y mínimo, en lo cual se debe tener en cuenta los plazos que otorguen otras empresas del mismo rubro, la mediaciones que se necesita en las cuentas por cobrar, recursos de financiamiento servibles y el costo del capital, y además evaluar el porcentaje de crédito de parte de los proveedores y finalmente el tiempo de duración de los productos (Morales & Morales, 2014).

Indicadores Financieros

Los indicadores en el sector empresarial son importantes para saber si la empresa consigue enfrentar sus cuentas a pagar a un plazo menor, en decir, que permite estar al tanto

de la situación actual de las empresas para luego realizar una inversión, también incluye para elegir un crédito por parte de los bancos. Básicamente, los indicadores financieros son para hacer comparaciones de los resultados y analizar e interpretar. Además, conceden examinar el estado pasado y actual; ya que, son herramientas imprescindibles para la toma de decisiones asertivas. De la misma forma, indica que las entidades bancarias tienen mayor riesgo a sufrir de variaciones financieras de improviso por insolvencia y liquidez, ocurre por falta o incumplimiento de las políticas financieras y deterioro de desempeño estratégico, financiera y administrativo, ya que las áreas principales que son administrativas y gerenciales, son quienes deben de saber la situación financiera y económica con exactitud para identificar y prever los posibles riesgos existentes, de tal forma la empresa pueda cursar su actividad empresarial con facilidad y siendo competitiva en el mercado establecido (Herrera , Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016).

De la misma forma indica que los razones financieras con aquellas herramientas analíticas que se usan en administración financiera con la finalidad de tener data clara para decisiones asertivas referente a los objetivos de la compañía, lo cual son extraídos de los estados financieros que son comparados atreves de periodos anteriores, la razón que estas herramientas que se utilizan son básicamente cuando los acreedores están interesados en su actividad y liquidez de la empresa, de tal forma saben sus retribuciones a corto plazo y también se puede interpretar la capacidad que tiene la empresa para afrontar las obligaciones, se sabe que el método de análisis es un procedimiento de evaluación financiera realizando las combinaciones de dos o más cuentas con la finalidad de determinar un resultado (Córdoba, 2012).

Políticas de cobranza

En una empresa la política de cobranza es de suma importancia en la medida que los montos de las cuentas por cobrar filtrando por la misma antigüedad, tiene dependencia

de las políticas que tiene establecidas la empresa, dentro de ello está la política de cobro, lo cual es utilizado para acelerar el tiempo promedio de cobro de tal forma baja la morosidad y las pérdidas de cuentas incobrables. Entre mayor sea el control por parte de área de cobranza es ventajoso para la organización, debido que serán menores los riesgos de pérdida de facturas incobrables, Cabe señalar que el jefe de área debe estar al pendiente del historial de las cuentas, cartera de crédito de tal forma actuar en el momento más prudente utilizando las herramientas como notificaciones mediante los correos electrónicos, llamadas telefónicas y cartas notariales para que el cliente se sienta obligado a cumplir con las cuentas contraídas. No obstante que las cobranza imponen con gastos adicionales, gastos administrativos y notariales (Higuerey, 2007).

Morosidad

En términos generales, la morosidad está comprendida como una cualidad dentro de rubro económico por lo mismo que es una situación jurídica lo cual es sujeto está obligada cumplir con el compromiso adquirido por la prestación de dinero bajo algunos términos comprometidos y lo cual dentro de ello esta se encuentra la mora, ya que generalmente se identifica por la demora del pago y al mora también viene ser una deuda exigible por otro lado se define que moroso es aquel persona jurídica o natural es reconocido como deudor (Alvares y Apaza,2019).

Evaluación de Créditos

La evaluación de créditos se da de forma individual, es decir previa evaluación financiera de los nuevos y posibles clientes, dado que es conocido como línea de crédito en las veces que ocurra el acuerdo comercial. Para evaluar la línea de crédito debe tener conocimiento que permitan dirigir y acceder un carril adecuado en permitir el crédito por lo que a la empresa conviene dar un plazo de menos días, también los plazos de crédito que se otorgan es con el apoyo de las normas y procedimiento que tiene cada organización,

comúnmente existen; en primer lugar la capacidad de pago, este punto se refiere a la capacidad que el cliente tiene, de igual forma se evalúa los activos con el cual posee mayor efectividad. En segundo lugar, las condiciones de crédito, tiene que ver con la producción, tendencias, acontecimientos económicos y la capacidad que tenga el cliente para pagar. En último lugar, carácter de solvencia, se puede precisar como la solvencia conllevando a una probabilidad de que el cliente tenga el honor a sus obligaciones y ser un cliente que tenga moral, de tal forma permite adquirir una línea de crédito favorable y en las próximas solicitudes de crédito no se tan complicado la aceptación (Higuerey, 2007).

Riesgo crediticio

El riesgo crediticio es como una la posibilidad que el cliente incumpla, esencialmente el no cumplir con el acuerdo y plazos pactados debe definirse con mucho cuidado, por ello, es importante verificar las condiciones como: (a) el atraso debe ser existente, real y conciso, es mejor evitar un aproximado, (b) identificar en cuantas cuotas si el atraso con la deuda, (c) Saber si la deuda atrasada tiene incremento por los costos administrativos. Entonces, es riesgo crediticio es la perdida como resultado de deudor, cuando no pueda realizar los pagos completos al 100% , también como su componente se le conoce como el riesgo de impago es decir que el prestatario incumpla los pagos según los acuerdos y contrato firmado por ambas partes (Vargas & Mostajo, 2014)

Ratios de Liquidez

Referente a ratios de liquidez, Dominguez (2015) indica que la liquidez es poseer el efectivo necesario en el período pertinente lo cual permita realizar el pago o el cumplimiento de las obligaciones contraídas; sin embargo, solvencia es contar con los activos y recursos con el fin de respaldar las deudas obtenidas, considerando que estos activos y bienes sean diferentes al efectivo y equivalente. Es decir, liquidez es cumplir con las obligaciones sean corto a largo plazo y solvencia es tener con qué pagar las obligaciones.

Ratios de gestión

Ratios en general son de mucha importancia en rubro empresarial, en vista de que muestra los datos en relación a la gestión de algunas áreas específicas de la empresa, es decir el comportamiento o la evolución de manera histórica de los inventarios, comportamiento de políticas de crédito y si realmente se están cumpliendo los plazos dados a los cliente y de la misma forma también este ratio muestra el comportamiento de los proveedores, a través de esta herramienta se puede determinar los pagos o la rotación de las cuentas por pagar (Andrade, 2017).

Políticas, procedimientos de cobranza y crédito

En esta investigación se tiene como categoría solución denominada como el procedimiento, políticas de cobranzas y crédito; lo cual consiste en diferentes formas de cobros, tal como: a) Políticas restrictivas; está caracterizada por la aprobación de créditos en corto tiempo, lineamientos de créditos muy estrictos y las cobranzas deben ser agresivas. Este tipo de políticas apoya a disminuir significativamente las pérdidas en cuentas de cobranza, permite mayor rotación de cuentas por cobrar. No obstante que este tipo de políticas puede tener como consecuencia la reducción de ventas ya que muchos clientes no aceptarán tales políticas por lo tanto disminuye el margen de utilidad, por ello es importante evaluar las medidas que serán aplicadas; b) Políticas liberales, este tipo de políticas entienden ser más accesibles, otorgan créditos considerando la competencia no son persistentes en las cobranzas y también no se priorizan las condiciones de periodo para el cobro de las cuentas, en consecuencia la política liberal no estimula incrementos compensativos en las ventas y utilidad de la compañía; c) Políticas racionales, son aquellas que desarrollan con el fin de que se logre producir un flujo normal de cobranza y crédito; la implementación es desarrollada con intención de que se permita cumplir con la administración de las cuentas por cobrar este importante paso permite a la empresa maximizar el rendimiento de la

inversión. Finalmente, cuando los créditos se conceden adecuadamente, según las características del cliente y son evaluados los procesos de cobranza; la empresa obtendrá un beneficio razonable (Guerrero & Galindo, 2014) .

Las políticas de cobro son los ordenamientos que sigue en una compañía para cobrar los créditos que ha concedido a sus clientes. Este objetivo se vuelve menos obvio y poco probable de lograr cuando se agregan las imposiciones adicionales de retención del buen nombre, el recobro del deudor, la urgencia en el pago y la operación económica. La empresa se establece de acuerdo con el objetivo, relativo a la cobranza de los créditos autorizados a los clientes, Por consiguiente se determina los factores que directamente afectan en las políticas de cobranza, tales como a) Capital: Este factor es el monto del capital propio con lo cual dispone la empresa que delinea la política de cobranza, en vista de que, si no logra recuperar los créditos, la empresa solicitará recursos financieros y eso conllevará que pueda desencadenar problemas para la ejecución de sus actividades. En caso la empresa no tiene un capital de trabajo suficiente y está condicionado bajo la rotación de sus mercancías para solventarse los fondos que necesitan, significa una pérdida de recursos para la empresa, b) Competencia: Una empresa que brinde mejores condiciones para el deudor en la forma de pago, conseguirá más clientela, y para aquella empresa que su política de cobro sea más severa los perderá y con ello afectará sus resultados económicos y financieros; c) Tipo de mercancía: En este caso depende del tipo de producto que comercializa la empresa deberá ser más precisa la política de cobranza, por último; d) Clases de clientes: Algunos clientes pagan habitual y casi mecánicamente en respuesta a una simple recordatorio de que venció su crédito, para ese tipo de clientes no son tan alarmante las tácticas que habrán de usarse para realizar el cobro (Morales & Morales, 2014).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

En método que se aplicó para esta investigación es inductivo-deductivo, lo cual está basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos especiales, no obstante que se entiende como deductivo viendo de la forma que parte de general y particular y el inductivo vendría ser lo contrario (Bernal, 2006).

El método hipotético-deductivo, consiste en brindar generar hipótesis referente a las posibles soluciones en relación el problema planteado y en evidenciar con los datos y ver si realmente son coherentes, por otro lado definen como un procedimiento que inicia de unas asertos en característica de hipótesis y refuta tales hipótesis concluyendo en ellas como deben enfrentar con los hechos (Cegarra, 2012); (Bernal, 2006).

3.2 Enfoque

Este trabajo de investigación se desarrolló mediante el enfoque mixto, lo cual es definido como una sinergia de métodos, técnicas que están aproximado con el cuantitativo y cualitativo con el propósito de desarrollar una réplica al planteamiento de la investigación, además se comprende para una investigación más amplia y para determinar las explicaciones claras de los objetivos planteados del estudio. Por otra parte, la investigación mixta utiliza las características principales de cuantitativo y cualitativo llevando a mezcla con el fin de disminuir sus debilidades potenciales. Cabe señalar que implica varios como el análisis, triangulación, recolección y también la interrelación de la información de cuantitativo y cualitativo equivalente en el argumento para manifestar la problemática revelada (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

3.3 Tipo de investigación

Este trabajo de investigación está enfocado en la una investigación proyectiva. Por tanto, se define que está relacionada con el diseño, elaboración procedimientos y técnicas.

En efecto, el resultado ha de ser visible en los razonamientos del estudio, en la medida en que se cumple el holograma de la investigación luego llegan ser parte de los objetivos, lo cual se describe holotipo de la mediación, previamente sirve para seguir una ruta adecuada durante la investigación, conlleva desde el esclarecimiento del estudio, diseño y los instrumentos. Posteriormente, la elección de las técnicas y análisis del resultado con el fin de una aproximación a la solución. Este tipo de investigación finaliza con una propuesta, siendo una opción de solución en base a las problemáticas, además responde con una orden factible, bajo los objetivos, procedimientos, indicadores presupuesto y finalmente opinión de los expertos (Carhuacho, et al, 2019).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño que se ha optado para esta investigación es no experimental, por ello se define como una sistemática y empírica, en la que las categorías se realizan sin ninguna intervención directa. Por otra parte, el diseño no experimental se diferencia entre transeccional y longitud. Estos básicamente recolectan información en solo tiempo con la finalidad de relatar variables y estudiar su interrelación en un momento oportuno. Cabe señalar que este diseño se esquematiza por recolección de datos únicas, por otro lado, es posible que sean por cierto grupos o pequeños grupos de personas, situaciones de eventos, objetivos, recalado que siempre la recolección de datos urge de manera única (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

En este trabajo de investigación la muestra será considera en total de sujeto y objeto, conformado por los años 2016 al 2020 de los Estados Financieros, de la misma forma indicadores financieros y finalmente formarán parte de la población las personas involucradas en manejo del recurso de la empresa, es decir, la administradora, asistente de área de cobranzas y jefa de oficina técnica. Los estados financieros de los periodos de 2016

hasta 2020, se aplicó el análisis y la comparación de la situación antes de pandemia y con los resultados durante y después de la pandemia que viene afectando a nivel nacional e internacional. Además, se manejó ratios financieros aplicados en los periodos mencionados para realizar los comparativos y determinar el escenario de liquidez .

Entonces partiendo desde ese punto el enfoque cualitativo se trabaja con las unidades informantes, lo cual se refiere a un grupo de elementos, seres o eventos, relacionados entre sí en cuanto a unas diferentes características, dicho de otra manera, que las unidades informantes serán quienes brinden información sobre la categoría de estudio relacionado a las entrevistas que se realicen (Carhuacho, et al. , 2019).

3.6 Categorías y subcategorías

Liquidez es la categoría principal de esta investigación, por ello se define el riesgo que representa en una empresa al no contar con suficiente liquidez, el momento que una organización no se capaz de pagar sus compromisos a la fechas comprometidas y condiciones establecidas, es por ello la importancia de tener un control y una alarma para mantener estable caja y liquidez para poder realizar sus transacciones usuales de negocios (Fiorito, 2020).

Tabla 1.

Matriz de categorización de la categoría problema

| Categorías | Subcategorías | Indicadores | Emergentes |
|---------------------|-------------------------|--|-------------------|
| C1: Liquidez | | Políticas de cobranza | |
| | Cuentas por cobrar | Morosidad Evaluación de créditos | Poder de la |
| | Política de crédito | Riesgo de crediticio Ratios de liquidez | negociación |
| | Indicadores Financieros | Ratios de Gestión | |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Categoría solución

La presente investigación tiene como categoría solución la implementación de políticas de procedimiento de cobranza y crédito, por ello se define que en el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que permita saber las cuentas vencidas de los clientes, una manera que permita conocer los motivos por los que la cuentas por cobrar alcanzó a ese grado de cobrabilidad. Se sabe que el objetivo fundamental de la cobranza es mantener la una comunicación recurrente con todos los deudores, es decir, lograr que paguen los créditos que se ha otorgado, además tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas (Morales & Morales, 2014)

Tabla 2.

Matriz de categorización de la categoría solución

| Categorías | Alternativa de solución | KPI | Entregable |
|--|---|---|--|
| C1: Políticas, procedimientos de cobranza y crédito | Definir procesos de cobranza que sean consistentes, reuniones con los clientes, desarrollar políticas de descuento por pronto pago y de anticipos, contratación de un servicio de central de riesgos crediticio y lineamientos para otorgar el crédito. | Ratios de liquidez: Absoluta, liquidez corriente y Rotación de cuentas por cobrar | Estado de situación financiera y estado de restado de resultado |
| | | Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar | Manual de políticas y procedimientos de cobranza. |
| | | Ratio de morosidad | Manual de políticas y procedimiento de crédito, solicitud para el acceso de central de riesgo. |

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

En el estudio se aplicó la técnica de entrevistas para recolección de datos en relación la investigación, lo cual se define como la interacción verbal entre dos o más personas, fundamentalmente está el entrevistador obteniendo la información de terceras personas considerado como entrevistados, consiguiendo información referente la tema con ciertas pautas (Carhuancho, et al. , 2019).

Revisión documental

De la misma forma, respecto al análisis documental se define que es aquel documento con la cual se busca explorar el significado de un mensaje como un artículo, discursos, historia, es decir, que consiste en catalogar varios elementos con la finalidad de presentarse de la mejor manera. Cabe destacar que el análisis documental es un carácter de investigación técnica, lo cual busca representar la documentación de la manera más uniformizada para su desempeño (Carhuancho, et al. , 2019); (Dulzaides & Molina, 2004).

3.7.1. Instrumento

Guía de entrevistas

En este trabajo de investigación se tiene como instrumento las guías de entrevista, por ello es importante señalar que antes de entrevistar se debe concretar el tiempo, es decir, la fecha y hora para aplicar las entrevistas. Del mismo modo, las guías de entrevistas deben ser previamente ser revisado, validado y que guarde relación con el objetivo de la investigación planteada

Cabe recalcar sobre el instrumento, puesto que tiene la finalidad de brindar informe relevante debido que en ella se figuran las preguntas referentes al estudio, lo cual se realizará

a los entrevistados que son ellos los que conocen del tema de tal forma brindan información para la mejora de la organización.

Guía de revisión documental

El registro documental es comprendido como un proceso que se divulga el desarrollo de sintagma gnoseológico en muchos casos la investigación obtenida en la revisión no se incluye en la investigación, pero sí aporta información para el investigador, permitiendo delimitar el tema de tal forma ubicarse en el contexto y situar en la totalidad de investigación. Entonces se explica que revisión documental es aquel transcurso, por el cual el investigador adquiere, analiza, distingue y recopila información de diferentes orígenes y fuentes, con la intención de llegar al conocimiento profundo del tema a investigar. Cabe destacar que en primer instante proporciona al investigador referente al objetivo planteado (Hurtado, 2000).

3.7.2. Descripción

Ficha técnica: Análisis documental

Nombre: Estados financieros estado de resultados integrales

Año: 2016 al 2020

Autor: Quispe Vargas, Yanet

Objetivo del instrumento: El estudio de los documentos de los años señalado permitió tener más claridad para ejecutar las posibles soluciones.

Sub categorías: Se tomo ha desarrollado con las categorías; cuentas por cobrar, políticas de crédito y los indicadores financieros.

3.7.3. Validación

Respecto al vigor del instrumento, fundamentalmente consiste en lo que se tiene planteado medir puesto que existen tipos de validez, entre ellos son: (a) valides del

contenido, (b) Validez de constructo, (c) Validez predictiva o de criterio externo o empírica. Finalizando, vale recalcar que punto de validez de contenido esta concerniente al hecho que el instrumento evidencia el manejo principal de contenido de lo que se quiere medir, conllevando a realizar conclusiones tras obtener los resultados de la investigación (Carhuancho, et al., 2019).

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

| Apellidos y Nombres | Especialidad | Opinión |
|--|-------------------------------|----------------|
| Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis | Lic. Educación/Administración | Aprobado |
| Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros | Licenciado en administración | Aprobado |
| Prof. Capristan Miranda, Julio Ricardo | Licenciado en administración | Aprobado |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

| Apellidos y Nombres | Especialidad | Opinión |
|--|------------------------------|----------------|
| Prof. Capristan Miranda, Julio Ricardo | Licenciado en administración | Aprobado |
| Manrique Linares, Cynthia | CPC Contabilidad y Auditoria | Aprobado |
| Julca García, Paola Corina | CPC Contabilidad y Finanzas | Aprobado |

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se realizó la validación del cuestionario por jueces, segundo lugar, Se llevará a cabo la prueba piloto, tercer lugar, se aplicó las entrevistas, octavo lugar: Se traslada las respuestas en Word y se desarrolla el sistema en Atlas ti de tal manera cruzando la información.

Posteriormente a la recolección de la información se analizó y se aplicó ratios financieras de tal manera se desarrolló análisis vertical y horizontal, donde los resultados se evidenciarán mediante tablas y gráficos. Finalmente, tras el desarrollo del Atlas ti se generarán lo grupo, redes y crear códigos.

3.9 Aspectos éticos

En este trabajo de investigación, principalmente se utilizó el formato de las normas APA para citar los autores y del desarrollo de la misma, de la misma forma se ha considerado como fuentes de informantes al personal de área de cobranza , administradora y jefa de oficina técnica, en razón de que ellos tienen la información que se requiere para desarrollar el estudio, seguido a ello se solicitará autorización para aplicar el proceso de los informe de tal forma la investigación tendrá la veracidad sobre la información conseguida.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Para realizar los resultados del presente trabajo de investigación se ejecutó el análisis de forma vertical y horizontal de los estados financieros, exponiendo las variaciones que se dan periodo tras periodo, de tal forma interpretar las partidas que tienen mayor relevancia en los estados financieros; de igual forma, se prosiguió con la explicación a detalle de ratios financieros con la finalidad de lograr a conocer los resultados durante los periodos de 2016 al 2020.

Cabe señalar que, para realizar el análisis documental, se seleccionó cada elemento de los estados financieros considerando los puntos que tienen mayor relación a la categoría principal además tomando en cuenta a las partidas con mayor relevancia, lo cual fueron la cuentas de Efectivo y equivalente de efectivo y las cuentas por cobrar comerciales-terceros y asimismo se aplicó los ratios de liquidez y ratios de gestión, lo cual se utilizó para determinar la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones corto. después de ello cada uno de ellos es estudiado a detalle, permitiendo determinar el valor de la empresa a todos los interesados demostrando desde la panorama económica, financiera y rentabilidad en el mercado competitivo.

4.1.1 Análisis Vertical

Tabla 5.

Análisis vertical- Efectivo equivalente de efectivo 2016 al 2020

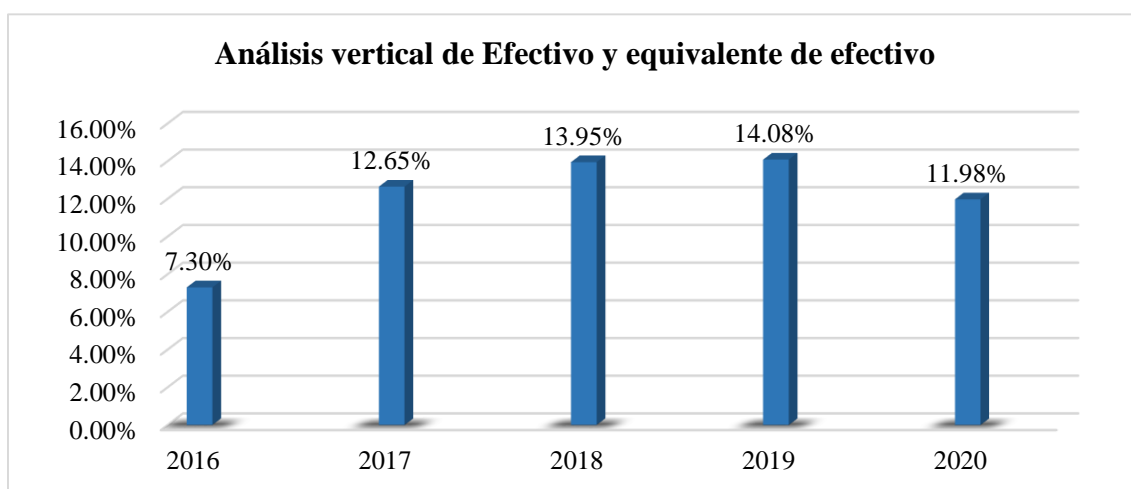
| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación |
|----------------|---|------------------------------------|------------------|
| 2016 | $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Activo Total}}$ | $= \frac{25,254.13}{345,720.61} =$ | 7.30% |
| 2017 | $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Activo Total}}$ | $= \frac{80,274.81}{634,518.41} =$ | 12.65% |

| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación |
|---------|---|----------------------------------|-------------|
| 2018 | $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Activo Total}}$ | $= \frac{84,524.00}{605,947.00}$ | $= 13.95\%$ |
| 2019 | $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Activo Total}}$ | $= \frac{98,387.00}{698,604.00}$ | $= 14.08\%$ |
| 2020 | $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Activo Total}}$ | $= \frac{96,533.00}{806,070.00}$ | $= 11.98\%$ |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 1.

Representa la variación de efectivo y equivalente de efectivo 2016 al 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 5 y figura 1, para el presente análisis vertical de la partida efectivo y equivalente de efectivo se ha considerado como datos sobre los estados financieros por los cinco últimos años conformados de 2016 al 2020, de los cuales como resultado se muestra dentro de total activo para el 2016 figuró el 7.30%, para el 2017 12.65%, de la misma forma para el 2018 se obtuvo el 13.95%, además en 2019 representa el 14.08% y finalmente en el año 2020 tiene una disminución al 11.98%. La disminución en el último año 2020 se debe básicamente por la misma crisis que se vive mundial ocasionado por la pandemia Covid-19 lo cual este fue afectando relevante ya que la mayoría de las empresas estuvieron paralizado lo cual cuando se reinició las actividades empresariales demoraron en pagar a sus clientes

principalmente las carteras de clientes fueron creciendo por lo tanto directamente afectó a liquidez de la empresa.

Además, según el tablas 2 y grafico 1 la partida que con más relevancia dentro de los cinco año fue 2019, esto es básicamente que durante el periodo de 2019 la empresa tuvo más efectividad en la cobranzas, de la misma manera obtuvo la dicha de contar con nuevos clientes y los acuerdo obtuvo con anticipo por lo cual fue favorable sus resultado, según la proyecciones que tenía la gerencia fueron para superar aún más en el año 2020 pero por la crisis que afectó mundialmente no fue posible realizar.

Tabla 6.

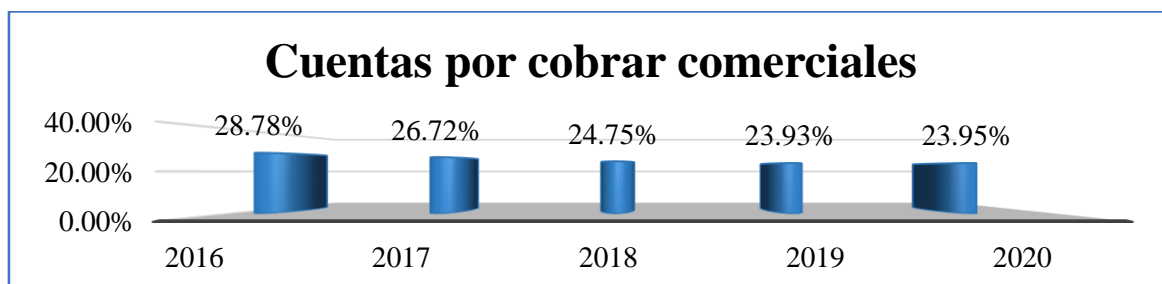
Análisis vertical – Cuentas por cobrar comerciales-terceros del 2016 al 2020

| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación |
|---------|--------------------|--------------|-----------|
| 2016 | Cuentas por cobrar | = 99,510.00 | 28.78% |
| | Activo Total | = 345,720.61 | |
| 2017 | Cuentas por cobrar | = 169,554.68 | 26.72% |
| | Activo Total | = 634,518.41 | |
| 2018 | Cuentas por cobrar | = 149,948.00 | 24.75% |
| | Activo Total | = 605,947.00 | |
| 2019 | Cuentas por cobrar | = 167,199.00 | 23.93% |
| | Activo Total | = 698,604.00 | |
| 2020 | Cuentas por cobrar | = 193,023.00 | 23.95% |
| | Activo Total | = 806,070.00 | |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 2.

Representa la variación de las cuentas por cobrar comerciales



Fuente: Elaboración propia (2021)

Las cuentas de cuenta por cobrar comerciales representan el activo exigible de la empresa durante el ejercicio económico, lo cual es generado directamente por los acuerdos que se tiene con los clientes considerando el plazo de crédito, forma de pago y moneda.

Según tabla 6 y figura 2 muestran que en el año 2016 tuvo el 28.78% de cuentas por cobrar, para el año 2017 resultó a 26.72% demostrando un incremento considerable, además, para el año 2018 se obtuvo 24.75% lo cual que existe una pequeña diferencia con el año anterior, de la misma forma el año 2019 muestra un 23.93% señalando que es el año mejor dentro de los cinco, ya que significa que sus cuentas de clientes fueron cobradas. Por lo tanto, favoreció a cuenta de liquidez y disminuye su cuenta de carteras. Posteriormente, el año 2020 se muestra con una tasa de 23.95% posicionándose superior al año 2019, esto significa que se tiene acumuladas las cuentas por cobrar debido a que las cobranzas no surgieron los procesos de cobranza no surgieron efectividad, por lo mismo que en área de cobranzas no hubo personal directamente encargado durante a mediados del año 2020 por lo cual las cuentas por cobrar estuvieron acumuladas regenerando resultados desfavorables para la empresa.

4.1.2 Análisis horizontal

Tabla 7.

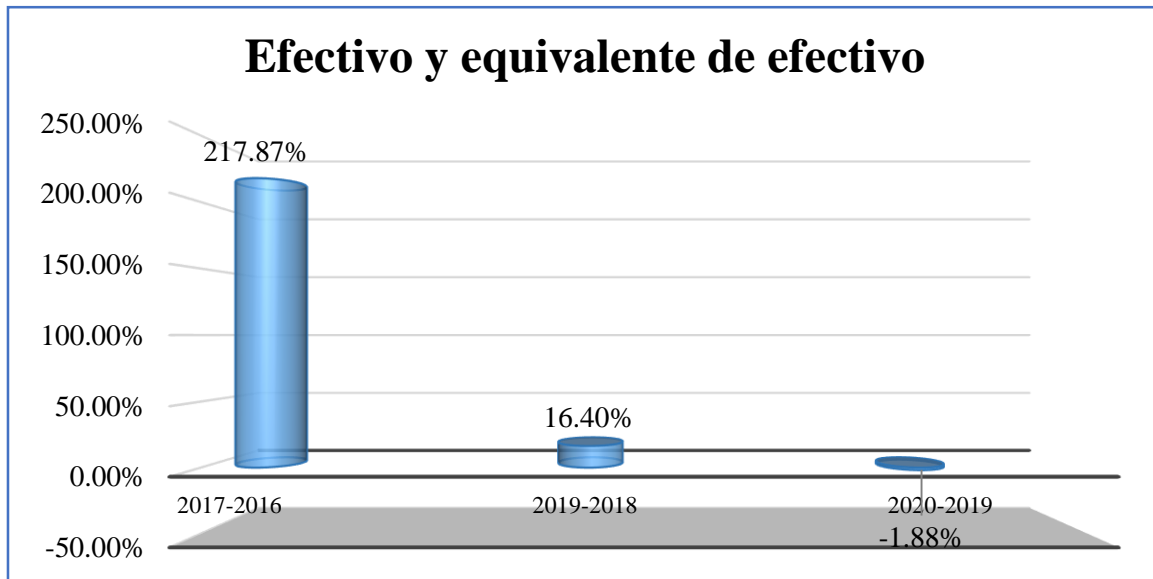
Análisis horizontal: Efectivo equivalente de efectivo del 2016 al 2020

| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación |
|---------------|---|---|-----------|
| 2017- 2016 | $\frac{\text{Efecti.2017} - \text{Efectivo 2016}}{\text{Efectivo. 2016}}$ | $\frac{80,274.81 - 25,254.13}{25,254.13}$ | = 217.87% |
| 2019- 2018 | $\frac{\text{Efecti.2019} - \text{Efectivo 2018}}{\text{Efectivo. 2016}}$ | $\frac{98,387.00 - 84,524.00}{84,524.00}$ | = 16.40% |
| 2020- 2019 | $\frac{\text{Efecti.2020} - \text{Efectivo 2019}}{\text{Efectivo. 2016}}$ | $\frac{96,533.00 - 98,387.00}{98,387.00}$ | = -1.88% |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 3.

Representa la variación de efectivo y equivalente de efectivo (A. Horizontal)



Fuente: Elaboración propia (2021)

En referencia de tabla 7 y figura 3, el análisis horizontal señala que la variación dentro de los cinco años, dado que durante el periodo de 2017 al 2016 consiguió el 217.87% (compuesto por 25,254.13 en el 2016 y a comparación del 85,274.81) eso fue porque la empresa contó con préstamos de accionistas y las cobranzas fueron efectivas, además la prestación de servicio en las obras constructoras fue sutilmente solicitados por ende las facturaciones tuvieron incremento favorable, de la misma forma se observa entre los años 2018 al 2019 tiene una disminución a comparación de los años anteriores puesto que aquí perdió la fuerza de las cobranzas y además también no tuvo la acogida en su servicio en el sector de construcción por lo mismo que incremento empresas de su misma competencias y finalmente durante 2019 al 2020 según los gráficos y datos recolectados demuestra negativo de -1.88% comparando de ambo años, lo cual se debe a que la empresa fue afectada por la pandemia que se vive mundialmente.

Tabla 8.

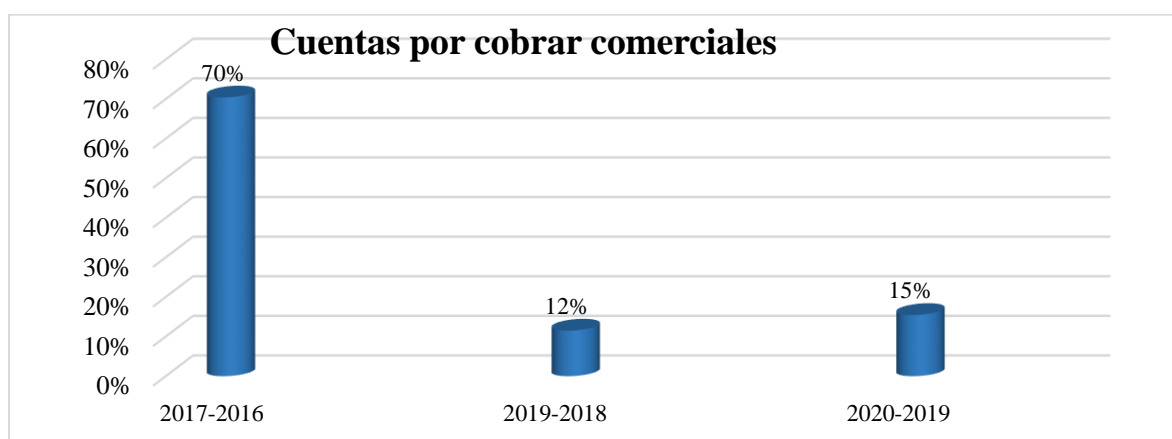
Análisis horizontal: Cuentas por cobrar comerciales del 2016 al 2020

| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación |
|-----------|----------------------------------|--|-----------|
| 2017-2016 | $\frac{Cx2017 - Cx2016}{Cx2016}$ | $\frac{169,554.68 - 99,510.00}{99,510.00}$ | 70% |
| 2019-2018 | $\frac{Cx2019 - Cx2018}{Cx2018}$ | $\frac{167,199.00 - 149,948.00}{149,948.00}$ | 12% |
| 2020-2019 | $\frac{Cx2020 - Cx2019}{Cx2019}$ | $\frac{193,023.00 - 167,199.00}{167,199.00}$ | 15% |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 4.

Representa la variación de las cuentas por cobrar (A. Horizontal)



Fuente: Elaboración propia (2021)

Seguidamente, en el análisis horizontal; según la tabla 8 y figura 4 señala que las cuentas por cobrar comerciales durante el 2017 al 2016 obtuve en una posición inferior, a comparación del 2017 es totalmente significativo S/ 169,554.68 existe una gran diferencia de S/ 70,044.68 esto es debido a que la empresa no tuvo efectividad en los créditos otorgados de la misma forma se muestra en el 2019 al 2018 tiene como resultado 12% lo cual indica

que las cobranzas sí fueron tuvieron una disminución, lo cual es a favor de la empresa. Mientras tenga menor sus cuentas por cobrar es favorable para la empresa. Posteriormente en el 2019 al 2020 se obtuvo 15% entre ambos años, entonces lo que indica es que las carteras de cliente se han considerado equivalente al año anterior.

4.1.3 Ratios financieros

Tabla 9.

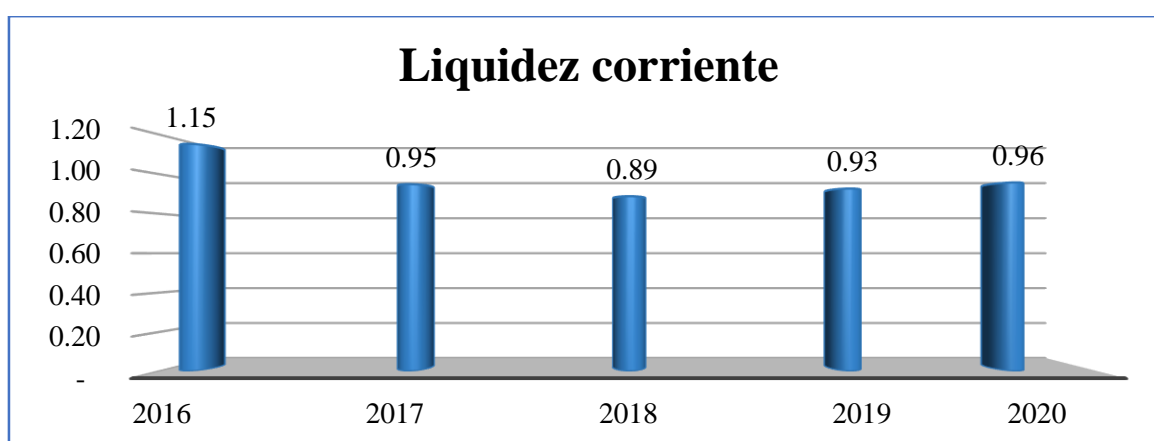
Ratios de Liquidez-Liquidez Corriente

| Año | Fórmula | Cálculo | Variación |
|------|---|-----------------------------------|-----------|
| 2016 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{193,925.00}{168,098.05} =$ | 1.15 |
| 2017 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{396,884.34}{417,951.41} =$ | 0.95 |
| 2018 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{309,110.00}{347,927.00} =$ | 0.89 |
| 2019 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{372,002.00}{401,175.00} =$ | 0.93 |
| 2020 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{445,118.00}{464,546.00} =$ | 0.96 |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 5.

Representa ratio de liquidez corriente del 2016 al 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

Este índice de liquidez mide la capacidad de una empresa en convertir sus activos en caja o cumplir con el pasivo a obligaciones a corto plazo. Es decir, miden la solvencia de una empresa en el corto plazo. Según la tabla 9 y figura 5 muestra un índice 0.96 al cierre del año 2020 lo cual no es favorable, lo ideal, es que su valor sea mayor 1 y cuando se trata de menor que 1 demuestra situación de riesgo, no obstante que superior 1.50 también no es conveniente porque muestra recurso ocioso, dicho esto en el 2020 la empresa contaba con 0.96 por cada sol de deuda por lo tanto señala un riesgo y dificultar a cumplir sus obligaciones a corto plazo.

Tabla 10.

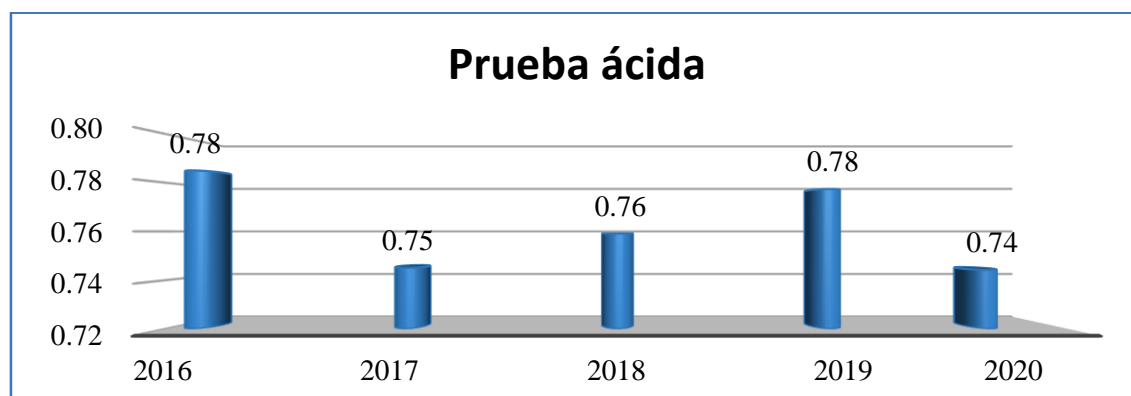
Ratios de liquidez- Prueba ácida

| Año | Fórmula | Cálculo | Variación |
|------|--|--|-----------|
| 2016 | $\frac{\text{Activo cte.- Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{131,955.28}{168,098.05} = 0.78$ | 0.78 |
| 2017 | $\frac{\text{Activo cte.- Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{311,406.22}{417,951.41} = 0.75$ | 0.75 |
| 2018 | $\frac{\text{Activo cte.- Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{264,115.00}{347,927.00} = 0.76$ | 0.76 |
| 2019 | $\frac{\text{Activo cte.- Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{311,856.00}{401,175.00} = 0.78$ | 0.78 |
| 2020 | $\frac{\text{Activo cte.- Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{345,717.00}{464,546.00} = 0.74$ | 0.74 |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 6.

Representa ratio de liquidez-Prueba ácida del 2016 al 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

Ratio de prueba ácida mide la capacidad inmediata de la empresa de servicios para cubrir sus obligaciones, es decir la disponibilidad de activos líquidos en frente a sus pasivos más exigibles, por ello es este caso según la tabla 10 y figura 6, la empresa en el año 2016 fue donde tuvo una índice alta puesto que tenían otras actividades y a partir de año 2017 cambiaron de actividad y por ende tuvo cambios drásticos posicionándose con S/ 0.75 en 2017, de la misma forma para el periodo de 2018 y 2019 tuvo un pequeño crecimiento, finalmente en el año 2020 tuvo una disminución a 0.74 el indicador más baja; esto demuestra que la empresa está en riesgo de liquidez . es decir que por cada sol de deuda cuenta con 0.71 soles para afrontar con obligaciones de menor a un año.

Tabla 11.

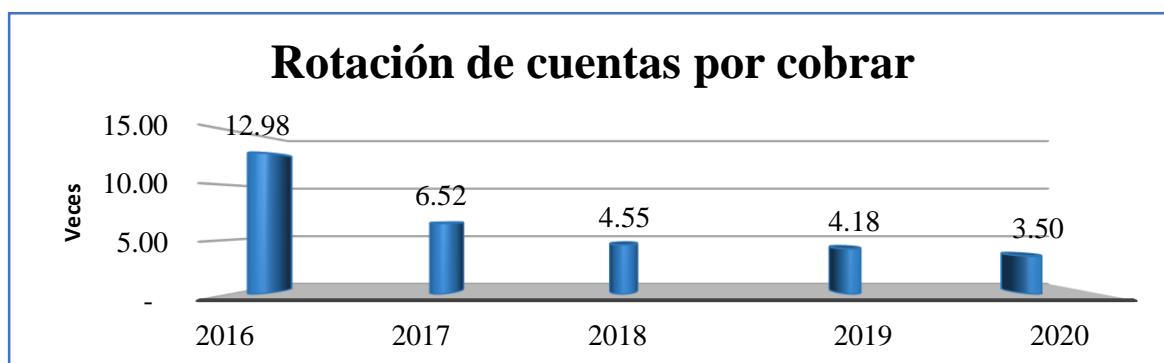
Ratios de gestión-Rotación de cuentas por cobrar del periodo 20216 al 2020

| Año | Fórmula | Cálculo | Variación |
|------------|---|-------------------------------------|------------------|
| 2016 | $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ | $= \frac{1,291,465.00}{99,510.00}$ | $= 12.98$ |
| 2017 | $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ | $= \frac{1,106,109.00}{169,554.68}$ | $= 6.52$ |
| 2018 | $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ | $= \frac{681,617.00}{149,948.00}$ | $= 4.55$ |
| 2019 | $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ | $= \frac{698,604.00}{167,199.00}$ | $= 4.18$ |
| 2020 | $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ | $= \frac{675,888.00}{193,023.00}$ | $= 3.50$ |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 7.

Representa ratio de gestión-Rotación de Cuentas por cobrar 2016 al 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 11 y figura 7 muestra el índice de rotación de cuentas por cobrar, cabe señalar que este indicador muestra la velocidad en que se recupera los créditos concedidos en efecto se componer en un indicador de la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza. Entonces, en este caso la empresa de servicios, en sus cuentas por cobrar se rotaron en 12.98 veces en el año 2016, para el año 2017 disminuye a 6.52, de la misma forma tiene un descenso hasta llegar a 3.50 veces en el año 2020, esta situación indicaría que la rotación de las cuentas por cobrar se encuentra en una situación peligrosa porque la empresa no cuenta con políticas de cobranza, por lo tanto, no están siendo efectivas las cobranzas.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Análisis cualitativo de la subcategoría de cuentas por cobrar

Según la figura 8, muestra el análisis de una de las subcategorías principales de esta investigación. Entonces, esta subcategoría está conformada por los indicadores como la morosidad y las políticas de cobranza. Cabe señalar que para ejecutar este análisis se tuvo que aplicar la entrevistas a la administradora, asistente de cobranza y jefa de oficina técnica, con ello se obtuvo diferentes y también similares versiones de manifestaciones del manejo de la empresa, por consiguiente, ha permitido a realizar el análisis de cada subcategoría. Por tanto, se interpreta que la empresa dedicada a prestar servicios de arrendamiento de materiales auxiliares y a su vez instalación dicho materiales en el sector de construcción, entonces la empresa en sus cuentas por cobrar viene atravesando dificultades ya que tiene una acumuladas las facturas por cobrar, específicamente en el año 2020 es donde tiene un porcentaje elevado de incumplimiento de parte de sus clientes ocasionando falta de liquidez debido a los cobros fuera de fecha de vencimiento y eso directamente afecta a sus obligados a corto plazo.

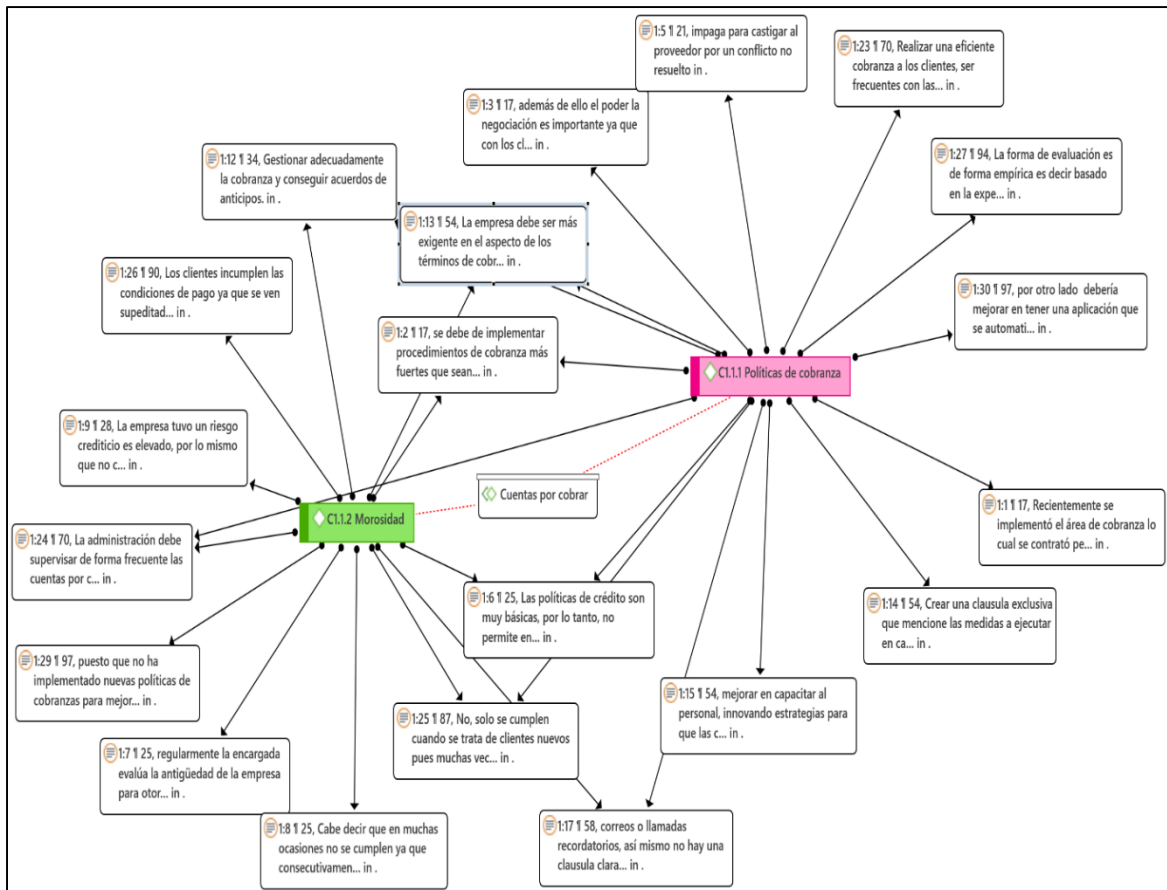
De acuerdo a las interrogantes que se formuló, el entrevistado numero 1 hizo mención de que las cuentas por cobrar en el 2020 tuvo mayor dificultad en hacer efectiva, por lo mismo de que las políticas de cobranza no surge efecto ya que recientemente se implementó el área de cobranza lo cual se contrató personal, por lo tanto, aún requiere que le personal sea capacitado ya que dicha área requiere de una amplia conocimiento y carácter suficiente para las cobranzas, se debe de implementar procedimientos de cobranza más fuertes que sean respetados y aplicado al momento de realizar las cobranzas. De la misma forma el entrevistado numero 2 recalca que la empresa debe ser más exigente en el aspecto de términos de cobranzas es decir con el tiempo que otorga el crédito, exclusiva que mencione las medidas a ejecutar en caso de incumplimiento por otro lado, la empresa si cuenta con herramientas básicas, quizás deba mejorar en capacitar al personal, innovando estrategias para que las cobranzas sean más fluidas y no haya demasiada cartera. Además, hizo mención del porque la morosidad viene siendo más frecuente por parte del cliente, indicó que no se realiza el seguimiento adecuado a los tiempos de crédito; correos o llamadas recordatorios, así mismo no hay una cláusula clara sobre las medidas a tomar en caso de incumplimiento.

Finalmente, en entrevistado 3 indica que la cuenta por cobrar debe ser más efectiva, para ello en la empresa falta un sistema de procedimientos, manualidades de cobranza y un método más riguroso, ya que este vendría ser uno de las herramientas más importante; de esta manera seria fácil de determinar el flujo de cobranzas y también el riesgo de liquidez, muchos de los clientes incumplen las condiciones de pago ya que se ven supeditados a los pagos de sus clientes lo cual causa desbalance pues estos tampoco hacen sus pagos a tiempo originando el retraso con la empresa, se torna como una cadena. Entonces, en definitiva, se determina que existe un descontrol en las cobranzas, falta de

procedimientos, por otro lado, las cobranzas no se están dando el seguimiento adecuado y dejando a lado los días de crédito que se les otorga a los clientes.

Figura 8.

Análisis cualitativo de la subcategoría cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia (2021)

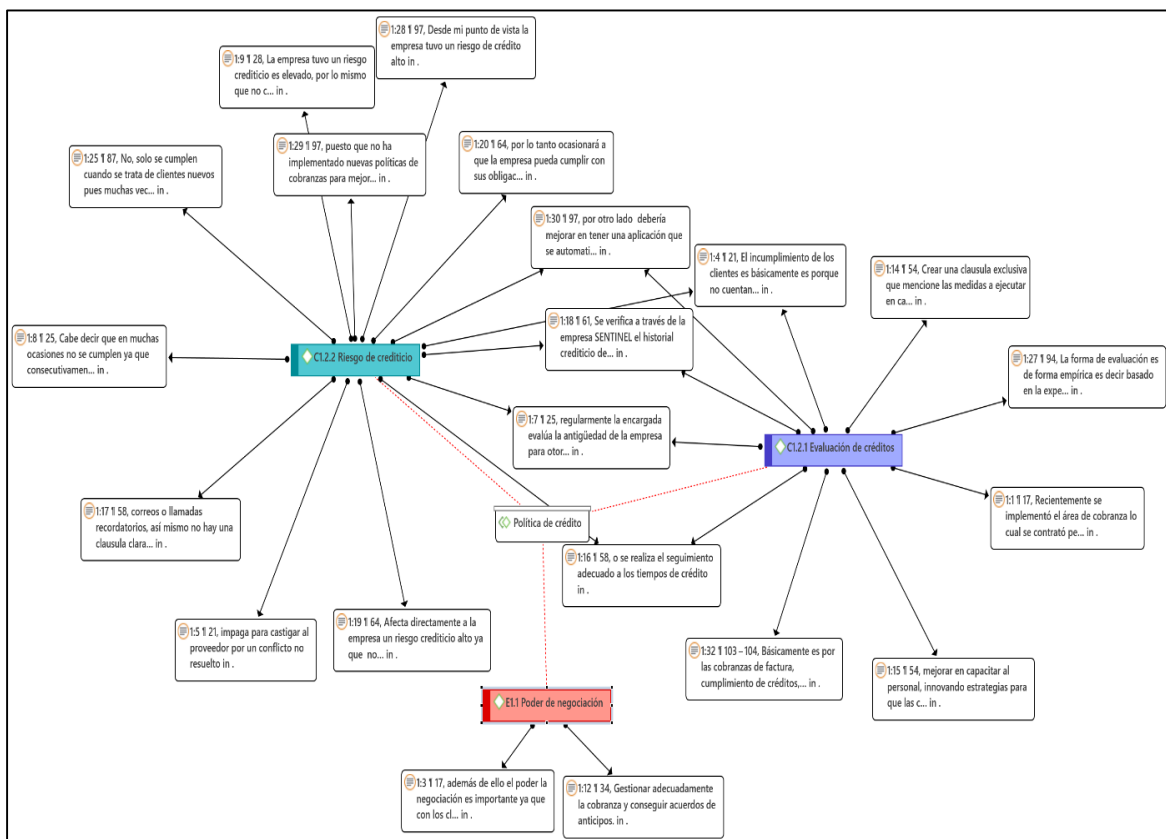
4.2.2 Análisis cualitativo de la subcategoría políticas de crédito

Las políticas son normas que son utilizadas y están orientadas para la correcta administración de las cuentas de cada cliente en un determinado tiempo generado por la venta o servicio que se le presta, si en una empresa no cuenta con políticas de crédito adecuadamente establecida entonces afecta directamente en sus cuentas por cobrar y por ende en su liquidez ya que surge el retraso de cobro, es por ello la importancia de mejorar

las políticas y procedimiento de crédito. Desde ese punto de vista en la figura 10 se observa que las políticas de crédito en la empresa de servicios son muy básicas, muchas veces no se cumplen, no permite en gran medida para la toma de decisiones adecuadas, entonces la forma que mide la empresa el crédito es porque regularmente la encargada evalúa la antigüedad de la empresa para otorgar el crédito, pero no tiene la información acertada del historial en su cumplimiento de pago con sus proveedores de los cliente nuevos, puesto que no cuenta con servicio de central de riesgos crediticio. Por otra parte, no se cumplen ya que consecutivamente la gerencia anuncia para darle el crédito incluso a tratándose de cliente nuevas, en muchos casos conlleva a brindar el crédito sin ser evaluado y eso conlleva un riesgo a futuro.

Figura 9.

Análisis cualitativo de la subcategoría políticas de crédito



Fuente: Elaboración propia (2021)

4.2.3 Análisis cualitativo de la subcategoría indicadores financiero

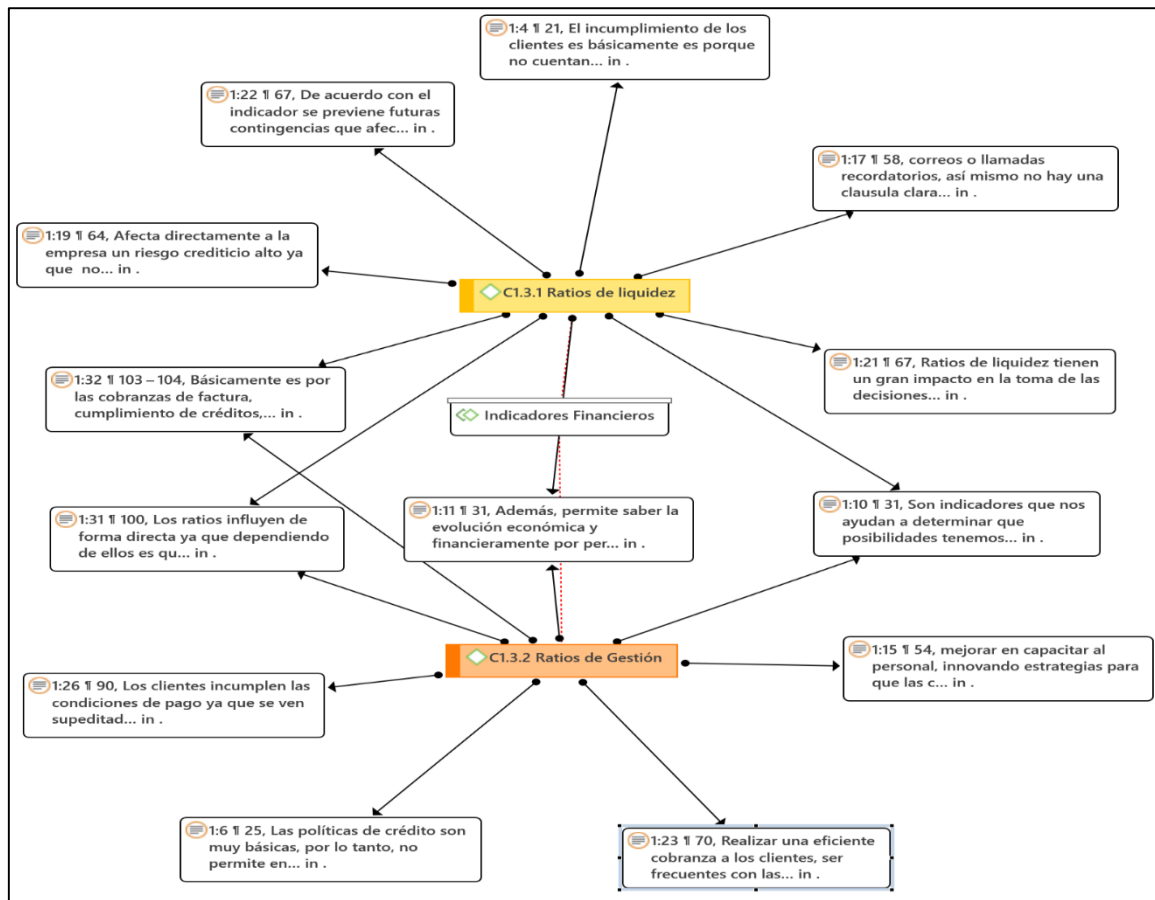
Seguidamente basándose en la figura 11 se llegó a analizar bajo las respuestas brindadas por los entrevistados, en lo cual reportan que; realizar el análisis de ratios de liquidez y ratios de gestión, son sumamente importante puesto que permite conocer con mayor claridad si la empresa logra a desempeñar con sus obligaciones a corto plazo e interviene sustancialmente en la toma de decisiones de financiamiento, básicamente este operación de análisis realizan el área de contabilidad o finanzas ya que son áreas que manejas directamente los recurso de la empresa.

Además, el entrevistado numero 1 recalco que los indicadores ayudan a determinar qué posibilidades tenemos para afrontar deudas a corto plazo. Al mismo tiempo, permite saber la evolución económica y financieramente por periodo y realizar las comparaciones de dos o más periodos; de la misma forma el entrevistado numero 2 hace menciona de que los indicadores financieros tienen un gran impacto en la toma de las decisiones de la empresa ya que refleja su capacidad para cumplir con sus obligaciones.

Finalmente, el entrevistado numero 3; indicó la importancia puesto que indica la velocidad en que se recuperan los créditos concedidos refiriéndose a rotación de cuentas por cobrar por la misma razón de que la empresa cuenta con carteras por cobrar acumuladas y no son cobradas a las fechas acordado comercialmente, por lo tanto, afecta a la empresa dificultando en su flujo su caja y obligaciones menor a un año además se constituye en un indicador de la eficiencia de las políticas de crédito de cobranza aplicados por la empresa.

Figura 10.

Análisis cualitativo de la subcategoría indicadores financieros



Fuente: Elaboración propia (2021)

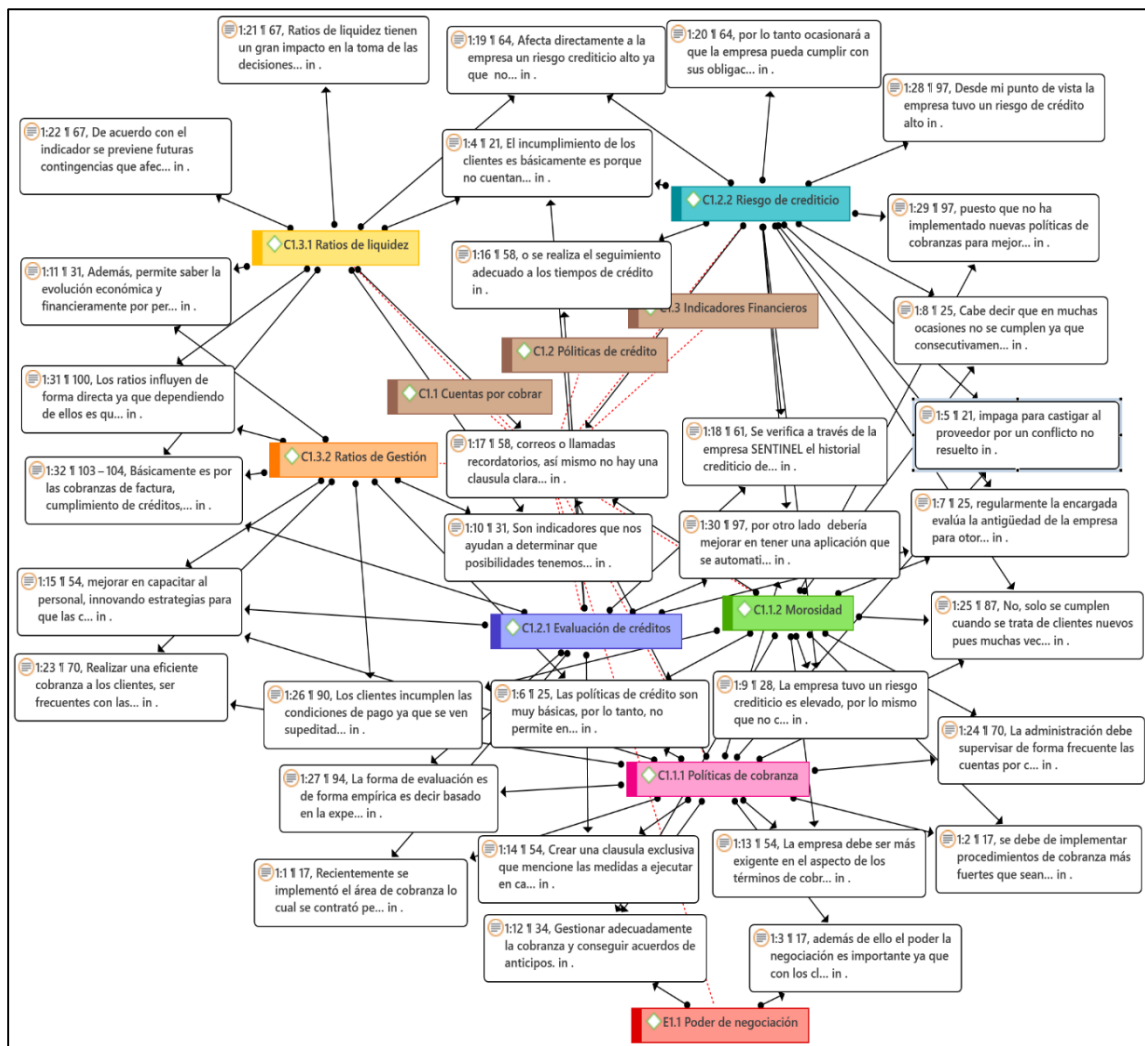
4.2.4 Análisis mixto de categoría problema denominada liquidez

Partiendo desde la categoría principal definida como liquidez, y seguidamente las subcategorías; cuentas por cobrar, políticas de crédito e indicadores financieros conjuntamente con sus indicadores, en base a ello se llegó a realizar el análisis de documental compuesto los cinco años contando de 2016 al 2020 conformada por los estados financieros, las cuales permitió a desarrollar el análisis vertical, horizontal y de la misma forma aplicar ratios de liquidez y gestión para que determinar los resultados con más claridad de la empresa.

Entonces las entrevistas se aplicaron a la administradora, asistente de cobranzas y jefa de área técnica, que son ellos los involucrados en el manejo de los recursos de la empresa por lo tanto rectamente está relacionado con la problemática de la investigación por lo tanto los entrevistados concordaron en la mayoría de los puntos como la falta de procedimiento de créditos y políticas de cobranzas más estrictas creando clausulas exclusiva que mencione las medidas a ejecutar en caso de incumplimiento de tal forma la empresa no sea afectado en su flujo de efectivo y así cumplir con obligaciones a corto plazo.

Figura 11.

Análisis mixto de categoría problema liquidez



Fuente: Elaboración propia (2021)

4.3 Diagnóstico

El análisis documental se determinó las cuenta que tiene mayor relevancia y que al mismo tiempo guarda relación con la problemática es el rubro de efectivo equivalente de efectivo de las cuales muestra la tabla 2 y figura 1 en donde muestra que dentro de total activo se tiene que, para el 2016 figuró el 14.33%, para el 2017 13.79%, de la misma forma para el 2018 se obtuvo el 13.95%, además en 2019 representa el 17.66% y finalmente en el año 2020 tiene una disminución al 11.69%, esta rebaja en el último año 2020 se debe básicamente por la misma crisis que se vive mundial ocasionado por la pandemia Covid-19 lo cual esto fue afectando notablemente ya que la mayoría de las empresas estuvieron paralizado, lo cual fue causante de al reiniciar las actividades empresariales demoraran en pagar a sus clientes principalmente las carteras de clientes fueron creciendo por lo tanto directamente afectó a liquidez de la empresa.

Seguidamente, las cuentas por cobrar fueron una los rubros que se ha visto afectado pues que las cobranzas no fueron efectivas en el último año por tal razón los resultados que se obtuvieron en el análisis vertical es que según tabla 3 y figura 2 muestran en comportamiento y la evolución de la cuenta de cliente dentro de los cinco. Entonces, dentro de ello el porcentaje más elevado es el año 2020 es decir es el periodo que tiene acumuladas las cuentas por cobrar y afecta directamente a liquidez de la empresa, siendo así el incremento es significativo a 30.46% posicionándose que el año que tiene más cuentas por cobrar acumuladas esto es debido a que las cobranzas no surgieron los procesos de cobranza no surgieron efectividad, por lo mismo que en área de cobranzas no hubo personal directamente encargado durante a mediados del año 2020 por lo cual las cuentas por cobrar estuvieron acumulándose resultado desfavorable para la empresa.

Seguidamente según las entrevistas realizadas en el que las personas a quienes se aplicó a la entrevista mencionan que la liquidez se ve afectaba ya que a las cuentas por cobrar (clientes) no están realizando el seguimiento adecuado, además en la políticas de cobranza se debe crear una cláusula exclusiva que mencione las medidas a ejecutar en caso de incumplimiento por otro lado, la empresa cuenta con herramientas básicas, es recomendable mejorar en capacitar al personal, innovando estrategias para que las cobranzas sean más fluidas y no haya demasiada cartera. Además, también solo se cumplen cuando se trata de clientes nuevos pues muchas veces solo se confía en el crédito que se otorgó en una primera ocasión, lo cual no debería ser así ya que el mercado, la competencia y el desarrollo de cada empresa está adquiriendo y enfrentando a nuevo y complicado cambios; todo ello conlleva a problemas a la hora de gestionar los pagos.

Del mismo modo, como categoría se tiene como categoría principal la liquidez, por esa razón se explica lo necesario que es para su funcionamiento eficaz en una empresa, básicamente establece uno de los razonamientos que ayuda a reconocer el comportamiento financiera de los clientes, entidades financieras y también proveedores. Hoy por hoy, muchas empresas consiguen una rentabilidad considerada que las hacen competitivas. Por otro lado, si esta rentabilidad no viene acompañada por la posibilidad de resistir las obligaciones o pagos a la fecha de vencimiento, la empresa estaría en aprietos, es por ello, que se da la importancia de mantener un estudio constante de finanzas para examinar el riesgo que pueda existir de tal manera se pueda prevenir (Dominguez, 2015).

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Al realizar el análisis vertical y horizontal se ha determinado lo puntos más relevantes de la empresa, lo cual ha permitido tener un mejor panorama para hacer el estudio de cada uno de los débiles que se ha definitivo. En primer lugar, en la empresa se ha

comprobado que efectivamente en las cuentas por cobrar no hubo la efectividad de la gestión de cobranzas, por lo tanto, afectó directamente en su flujo de caja conllevando a tener dificultades en cumplir sus obligaciones a corto plazo. Por otro lado, se llegó a la conclusión de la empresa no cuenta con un sistema de evaluación de control de riesgo para evaluar los créditos, es por eso que generan cuentas por cobrar, pero no son recuperadas a la fecha pactada; ya sea por debilidad de las cobranzas y también porque en muchos casos se les dio crédito a los clientes que tienen riesgo alto de cumplir en sus pagos. Por ello, en sus cuentas por cobrar en el último se incrementó a S/ 193,023.00 de las cuales el mas de 50% estas con fechas ya vencidas.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Después de haber realizado el correspondiente análisis cuantitativo compuesto por los estados financieros por los cinco últimos periodos, asimismo el lado cualitativo aplicado en el personal los correspondientes entrevistas ya que están directamente relaciona con el problema de esta presente investigación, entonces la empresa en su actividad principal de brindar servicios como el arrendamiento y alquiler de otros tipos de maquinaria equipo y bienes tangibles y como segundo actividad tiene como la venta por mayor a cambio de retribución o por contrata, esencialmente está enfocado el rubro de construcción e industrial, en el cual se identificó tres problemáticas que afectan directamente al crecimiento de la empresa, lo cual son: a) Falta de liquidez en la empresa de servicios, este problemática es porque no surge efectividad en área de cobranzas, b) Carencia de políticas y procedimientos de cobranza; este punto también es porque no cuentan con procedimiento y políticas de cobranza adecuado y finalmente, c) Debilidad en las evaluaciones en otorgar los créditos, cabe señalar que en la empresa no cuentan con políticas de crédito, evidentemente los créditos son asignados por las indicaciones por la gerencia y no está hecho en ningún escrito

y tampoco se miden en ninguna sistema de riesgos para evaluar el historial de crediticio de cada empresa o los posibles clientes, de esta manera la empresa corre grandes riesgo en asignar los créditos.

4.5.2 Consolidación del problema

La empresa tiene su actividad principal de brindar servicios como el arrendamiento y alquiler de otros tipos de maquinaria equipo y bienes tangibles y como segunda actividad económica tiene como la venta por mayor a cambio de retribución o por contrata, lo cual está enfocado el rubro de construcción e industrial, en ello se identificó las problemáticas que afectan directamente en su liquidez por lo tanto es su desarrollo en el mercado competitivo es un poco más lento y con riesgos,

Por lo tanto, se identificó tres problemas y en ello se tiene las siguientes: a) Falta de liquidez como uno de los problemas identificados; esto se debe a que la empresa no cuenta un procedimiento y políticas de cobranzas adecuados por lo tanto sus cuentas de carteras de clientes se tienen acumuladas ya que las cobranzas no son efectivas. En el año 2020 su rotación de cuentas resulta 1.70 veces anuales, lo cual bajo este resultado se explica que las cuentas por cobrar no están siendo gestionadas adecuadamente ya que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de cobranza por lo tanto afecta directamente a la empresa ya que no mientras tengo alto porcentaje las cuentas por cobrar disminuye su liquidez y a su vez incrementa el riesgo de recuperación de cuentas incobrables. b) Carencia de procedimientos y políticas de cobranza; mediante las ratios de gestión se pudo determinar con más claridad esta problemática ya que en ello se identificó que las cuentas por cobrar tuvieron una evolución considerable durante los cinco últimos años históricos analizados. Por los mismo que la empresa no cuenta con procedimientos y políticas de cobranza, en muchos casos se deja a lado el seguimiento constante de cobranzas, siendo este punto muy

importante y en mayoría de los casos se espera al cliente que pague por si sola a pesar de que los días de créditos ya están vencidos lo cual no debería ser permitido dicho acto.

Finalmente, el tercer problema es la debilidad en las evaluaciones en otorgar en otorgar los créditos; esto se origina porque la empresa no cuenta con un sistema y una guía de un servicio que mida el historial financiero de las empresas, los créditos cedidos son solo por las indicaciones que se recibe por la gerencia y algunas referencias que no son confiables, por ello en varias ocasiones se dio créditos a empresas que están riesgo alto y tienen deuda con entidades financieras, proveedores y sus mismas clientes. Por lo tanto, genera cuentas por cobrar, pero no son cumplidas como lo acordado en prima instancia de tal manera afecta directamente a la empresa.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Luego de consolidar la información y priorizar las problemáticas identificados, se determinó las posibles soluciones a los problemas descubiertos mediante el manejo del análisis documental como parte cuantitativo y las entrevistar aplicados en el personal de la empresa como parte de cualitativo, de esta forma para el desarrollo de la propuesta correspondiente seria en la implementación o desarrollo de procedimientos de cobranza y políticas de crédito para mejorar la liquidez en la empresa dedicada a servicios de arrendamientos de otros tipo de maquinaria y también como su segunda actividad incluye la ventas al mayor de materiales auxiliares; esta propuesta permitirá aumentar su liquidez ya que se desarrollará políticas de descuentos por pronto pago y de anticipos en muchos casos de esta forma obtendrá liquidez a un corto plazo, por otro lado las cobranzas sería más efectivas ya que habrá seguimiento y mejor comunicación con los clientes en relación a las cuentas por cobrar y futuras actividades que se espera.

Por otro lado, como la siguiente solución es disminuir las cuentas por cobrar, es decir hacer efectiva las cuentas de carteras lo cual este punto es importante ya que está ligado directamente con la liquidez de la empresa, por lo tanto, mientras más rote las cuentas por cobrar es mejor para la empresa. Una adecuada gestión de cuentas por cobrar es considerando el seguimiento oportuno de los créditos cedidos y ver si efectivamente están cumpliendo los clientes dado que no fuera así, se tomará las alternativas para hacer recordatorios antes de la fecha de vencimiento y además hacer el cruce de los días de crédito concedidos con las cobranzas y tomar medidas eficaces.

Por último, se tiene como solución la implementación de políticas para otorgar créditos adecuadamente, en el cual se pretende desarrollar políticas de crédito para correcto manejo de línea de créditos a los clientes, además se ha considera que la empresa contrate servicios de una central de riesgo para que de tal forma tenga acceso a la información de los posibles clientes y evaluar su esta crediticio y tomar las decisiones acertadas por lo que se podrá anticipar a los riesgos.

4.5.4 Objetivo general de la propuesta

Primer objetivo: Aumentar la liquidez absoluta a 0.32 en la durante el periodo proyectado de 2021 al 2025; según objetivo, disminuir las cuentas por cobrar comerciales de 6.50% y tercer objetivo; implementación de políticas y procedimientos de crédito.

4.5.5 Impacto de la propuesta

La propuesta “Implementación de procedimientos de cobranza y políticas de crédito para mejorar la liquidez de la empresa de servicios” está relacionada directamente con la disminución de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de los créditos concedido a los cliente es decir las cobranzas sean efectivas bajo los plazos establecido para su mejora continua y superación de sus dificultades.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Tabla 12.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

| Objetivo | Actividades | Cronograma | Presupuesto | KPI | Entregable |
|--|--|---|--|---|---|
| Objetivo 1. Aumentar liquidez absoluta a 0.32 en la empresa de servicios. | Actividades 1 | Inicio: 01-08-2021 Fin: 25-08-2021 | Ingreso S/. 0.00 Egresos S/. 450.00 | 1. Ratios de Liquidez absoluta 2. Ratios de Liquidez corriente 3. Anticipos de clientes/Ventas | 1. Estado de situación financiera y estado de resultados proyectados |
| | Redactar acuerdos de anticipos y evaluar las tasas de descuento para proponer el anticipo al cliente. | | | | |
| | Análisis previo de los posibles riesgos en la aplicación de tasas de descuento y la viabilidad de las políticas. | | | | |
| | Programación de reuniones con los clientes y coordinar visitas para acelerar las cobranzas. | | | | |
| Objetivo 2. Disminuir las cuentas por cobrar en 6.50% | Actividades 2 | Inicio: 01-08-2021 Fin: 25-08-2021 | Ingreso S/. 0.00 Egresos S/. 350.00 | 1. Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar (veces) 2. Ratio de periodo promedio de cobranza (Días) | 2. Manual de políticas y procedimientos de cobranza, cuadro de recuperación de cuentas morosas. |
| | Elaboración de manual de políticas y procedimientos de cobranza | | | | |
| | Analizar la viabilidad de las políticas y procedimientos de cobranza | | | | |
| | Crear un plan de recuperación de carteras/cuentas por cobrar. | | | | |
| Seguimiento riguroso del plan y hacer el cruce de los días concedidos con las cobranzas. | | | | | |
| Objetivo 3. Implementación de políticas en otorgar créditos. | Actividades 3 | Inicio: 01-08-2021 Fin: 25-08-2021 | Ingreso S/. 0.00 Egresos S/. 225.00 | 1. Ratios de morosidad | 3. Manual de políticas y procedimiento de crédito, solicitud para el acceso de central de riesgo. |
| | Conseguir cotizaciones de servicio de central de riesgos crediticios. | | | | |
| | Desarrollo de políticas de crédito y analizar su viabilidad juntamente con la gerencia. | | | | |
| Capacitar al personal sobre el manejo de sistema de evaluación de riesgo. | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia (2021)

4.5.7 Entregable 1

Objetivo 1: Incrementar la liquidez absoluta a 0.31 en la empresa de servicios

Solución 1: Gestionar las cobranzas de las facturas, reuniones con los clientes, desarrollar políticas de descuento por pronto pago y de anticipos.

Evidencia 1. Estado de situación financiera

Tabla 13.

Estado de Situación Financiera Proyectado 2021-2025

| Estado de Situación Financiera Proyectado | | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| ACTIVO | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| <u>ACTIVOS CORRIENTE</u> | | | | | | |
| Efectivo y Equivalentes de Efectivo | 96,533.00 | 98,307.65 | 104,697.64 | 111,502.99 | 118,750.68 | 126,469.48 |
| Cuentas por Cobrar Comerciales | 193,023.00 | 178,476.51 | 165,875.53 | 155,093.62 | 145,012.54 | 135,586.72 |
| Otras Cuentas por Cobrar | 70,680.00 | 66,085.80 | 61,790.22 | 57,773.86 | 54,018.56 | 50,507.35 |
| Existencias | 164,701.00 | 152,795.44 | 142,863.73 | 133,577.59 | 124,895.05 | 116,776.87 |
| Gastos Contratados por Anticipado | 2,500.00 | 1,200.00 | 4,778.00 | 5,088.57 | 5,419.33 | 5,771.58 |
| Otros Activos | 12,981.00 | | 11,253.00 | 11,984.45 | 12,763.43 | 18,593.06 |
| TOTAL, ACTIVOS CORRIENTES | 540,418.00 | 496,865.39 | 491,258.13 | 475,021.07 | 460,859.58 | 453,705.06 |
| <u>ACTIVOS NO CORRIENTE</u> | | | | | | |
| Inmuebles, Maquinaria y E. | 239,152.00 | 254,696.88 | 243,642.32 | 259,479.07 | 276,345.21 | 294,307.65 |
| Activo diferido | 26,500.00 | 28,222.50 | 30,056.96 | 32,010.67 | 34,091.36 | 36,307.30 |
| TOTAL, ACTIVOS NO CORRIENTES | 265,652.00 | 282,919.38 | 273,699.28 | 291,489.73 | 310,436.57 | 330,614.94 |
| TOTAL, ACTIVO | 806,070.00 | 779,784.77 | 764,957.41 | 766,510.81 | 771,296.15 | 784,320.00 |
| <u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u> | | | | | | |
| <u>PASIVO CORRIENTES</u> | | | | | | |
| Cuentas por Pagar Comerciales | 219,268.00 | 214,224.84 | 209,297.66 | 204,483.82 | 199,780.69 | 195,185.73 |
| Otras Cuentas por Pagar | 78,194.00 | 76,395.54 | 74,638.44 | 72,921.76 | 71,244.56 | 69,605.93 |
| Remuneraciones y particip pagar | 71,784.00 | 70,132.97 | 68,519.91 | 66,943.95 | 65,404.24 | 63,899.94 |
| Cuentas por pagar accionistas y Dic. | 95,300.00 | 85,108.10 | 83,150.61 | 81,238.15 | 79,369.67 | 77,544.17 |
| TOTAL, PASIVOS CTE PASIVO NO CORRIENTE | 464,546.00 | 445,861.44 | 435,606.63 | 425,587.68 | 415,799.16 | 406,235.78 |
| <u>PATRIMONIO NETO</u> | | | | | | |
| Capital | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 |
| Resultados Acumulados | 287,429.00 | 277,158.77 | 267,994.78 | 265,331.56 | 278,301.42 | 293,276.42 |
| Resultado del ejercicio | 44,095.00 | 46,764.55 | 51,356.00 | 65,591.57 | 67,195.57 | 74,807.80 |
| Total, Patrimonio Neto | 341,524.00 | 333,923.32 | 329,350.78 | 340,923.13 | 355,496.99 | 378,084.22 |
| Atribuible a la Matriz | | | | | | |
| TOTAL, PASIVOS Y PATRIMONIO | 806,070.00 | 779,784.76 | 764,957.41 | 766,510.81 | 771,296.15 | 784,320.00 |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Evidencia 2. Estado de resultados proyectados

Tabla 14.

Estado de Resultados de integrales proyectado 2021-2025

| Estado de Resultados Integrales Proyectados | | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| Ventas Netas | 675,888.00 | 730,972.87 | 790,547.16 | 854,976.75 | 924,657.36 | 1,005,016.94 |
| Otros Ingresos | - | | | | | |
| Total, Ingresos Brutos | 675,888.00 | 730,972.87 | 790,547.16 | 854,976.75 | 924,657.36 | 1,005,016.94 |
| COSTO DE VENTAS: | | | | | | |
| Costo de Ventas | - | -134,653.01 | -145,627.23 | -156,045.80 | -170,991.40 | -186,285.06 |
| Costos de Servicios | 122,075.50 | -242,110.06 | -260,647.39 | -280,773.48 | -300,170.37 | -321,140.61 |
| Total, costo | 223,865.06 | -376,763.08 | -406,274.63 | -436,819.29 | -471,161.77 | -507,425.66 |
| UTILIDAD BRUTA | 329,947.44 | 354,209.80 | 384,272.53 | 418,157.47 | 453,495.59 | 497,591.27 |
| Gastos de Ventas | - | -124,322.75 | -139,455.06 | -150,820.64 | -168,112.52 | -186,813.70 |
| Gastos de Administración | 114,954.00 | -132,077.11 | -142,841.39 | -149,482.96 | -161,665.82 | -174,841.59 |
| Otros Ingresos | 175.00 | 189.26 | 204.69 | 221.37 | 239.41 | 258.92 |
| Otros Gastos | -17,240.00 | -18,645.06 | -20,164.63 | -21,808.05 | -23,626.98 | -25,552.57 |
| UTILIDAD OPERATIVA | 75,804.44 | 79,354.14 | 82,016.14 | 96,267.18 | 100,329.68 | 110,642.33 |
| Ingresos Financieros | 2,742.00 | 2,965.47 | 3,207.16 | 3,468.54 | 3,751.23 | 4,056.95 |
| Gastos Financieros | -29,552.00 | -30,359.01 | -28,161.08 | -26,856.20 | -29,419.16 | -31,579.51 |
| U. ANTES DE PARTICIP. E IMP. E | 48,994.44 | 51,960.61 | 57,062.23 | 72,879.52 | 74,661.75 | 83,119.78 |
| Impuesto a la Renta | -4,899.44 | -5,196.06 | -5,706.22 | -7,287.95 | -7,466.17 | -8,311.98 |
| UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO | 44,095.00 | 46,764.55 | 51,356.00 | 65,591.57 | 67,195.57 | 74,807.80 |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Debido a que la empresa se encuentra con baja de liquidez conllevando a tener dificultades en cumplir con sus obligaciones a corto plazo; por lo tanto, se planteó como primer objetivo incrementar de liquidez absoluta a 0.31 establecidos en los años proyectados.

Indicador 01: Ratios de liquidez absoluta

Tabla 15.

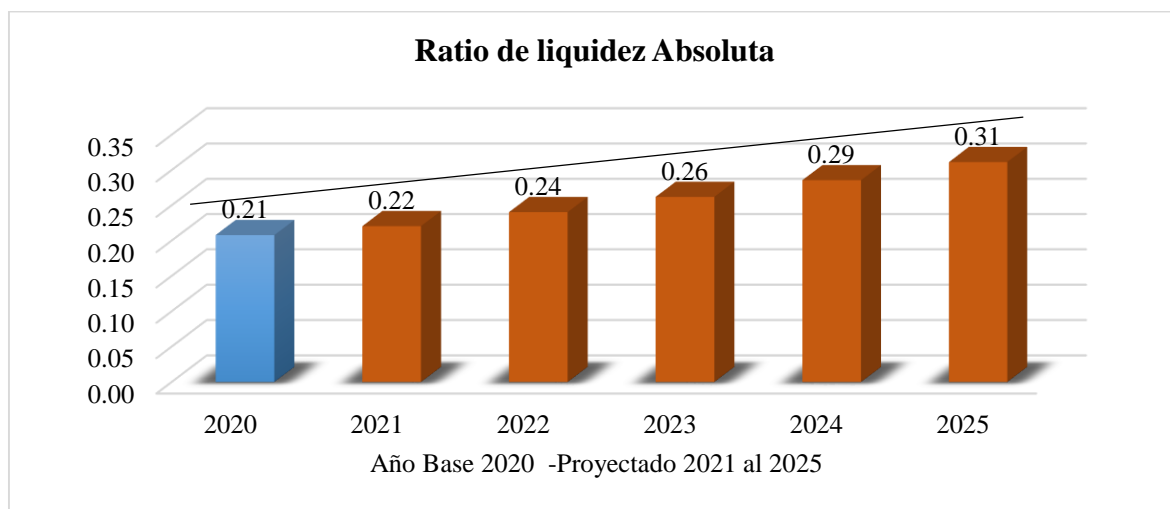
Ratio de liquidez absoluta del año 2020 al 2025

| Fórmula | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Caja y Bancos ----- | <u>96,533.00</u> | <u>98,307.65</u> | <u>104,697.64</u> | <u>111,502.99</u> | <u>118,750.68</u> | <u>126,469.48</u> |
| Pasivo ccorriente | 464,546.00 | 445,861.44 | 435,606.63 | 425,587.68 | 415,799.16 | 406,235.78 |
| Resultado | 0.21 | 0.22 | 0.24 | 0.26 | 0.29 | 0.31 |
| Tasa de crecimiento % | | 6.1% | 9.0% | 9.0% | 9.0% | 9.0% |
| Promedio | | | | | | 42.1% |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 12.

Variación de liquidez absoluta del 2020 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 15 y figura 12, señala que en base a los Estados de Situación Financiero y estado de resultados proyectados del año 2021 al 2025, considerando como año base 2020, ratio de liquidez absoluta tiene un crecimiento posicionándose en 0.31 al año 2025, además muestra un crecimiento progresivo por ende el porcentaje promedio asciende a 42.10% por lo tanto

la empresa podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Cabe señalar que en los periodos anteriores obtuvo resultados desfavorables siendo de 0.21 al cierre del año 2020.

Indicador 02: Ratios de liquidez corriente

Tabla 16.

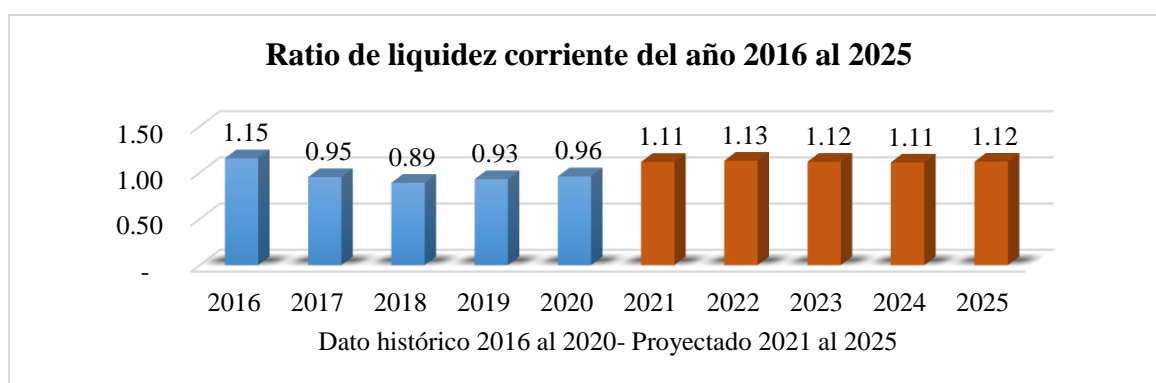
Ratio de liquidez corriente del año 2020 al 2025

| Fórmula | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <u>Activo corriente</u> | 445,118 | 496,865 | 491,258 | 475,021 | 460,860 | 453,705 |
| <u>Pasivo corriente</u> | 464,546 | 445,861 | 435,607 | 425,588 | 415,799 | 406,236 |
| Resultado | 0.96 | 1.11 | 1.13 | 1.12 | 1.11 | 1.12 |
| Tasa de crecimiento | | 16.3% | 1.2% | -1.0% | -0.7% | 0.8% |
| Promedio | | | | | | 3.31% |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 13.

Variación de liquidez Corriente del 2016 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 16 y figura 13, se observa que en los datos históricos es decir en el 2016 obtuvo un índice de liquidez alta y a partir de 2017 tiene una disminución notable lo cual fue porque tuvieron cambios de actividades y se tuvo que empezar de nuevo, por lo tanto tuvo dificultad en obtener liquidez ya que sus cuentas por cobrar comerciales no fueron efectivas, cabe decir que el dinero bloqueado en facturas impagadas causa graves problemáticas de solvencia, siendo así a partir del periodo de 2017 se debilita notablemente posicionándose en 0.95 de liquidez corriente,

y durante el periodo de 2018 al 2019 se mantuvo constante y finalmente en 2020 se posiciona en 0.98 de liquidez corriente demostrando un riesgo de liquidez ya que no puede cubrir sus obligaciones a corto plazo, es por ello que es esta propuesta se da tenacidad con relación de fortalecer con las cobranzas y recuperar las cuentas morosas es por ello que en las proyecciones del 2021 al 2025 promete llegar a un resultado de 1.11 para el 2021 ya que de esta manera muestra que por cada 1 sol de deuda tendrá 1.11 soles para afrontar sus obligaciones a corto plazo y finalmente en 2025 llegaría 1.12 soles por cada duda obtenida. Cabe señalar que para realizar esta proyectados está basado bajo en los informes o las proyecciones que se tiene nivel de rubro construcción, puesto que en el diaria *EL PERUANO* precisó que el sector de construcción es una de las actividades que tuvo mayor facilidad de recuperación tras esta crisis de COVID-19 por lo que en primer trimestre del presente año se registró un crecimiento de 41.89% comprado al año 2020 eso quiere decir que tiene mayor probabilidad para seguir mejorando, también ese notable crecimiento es porque se inició la ejecución de obras de sector público y privado por ello existe mayor demanda de los servicios de arrendamiento de materiales auxiliares y como la instalaciones de protecciones colectivas y sistemas anti caídas, ofreciendo respuestas adaptadas a las necesidades de cada proyecto.

Indicador 03: Ratios de anticipos y descuentos por pronto pago

Tabla 17.

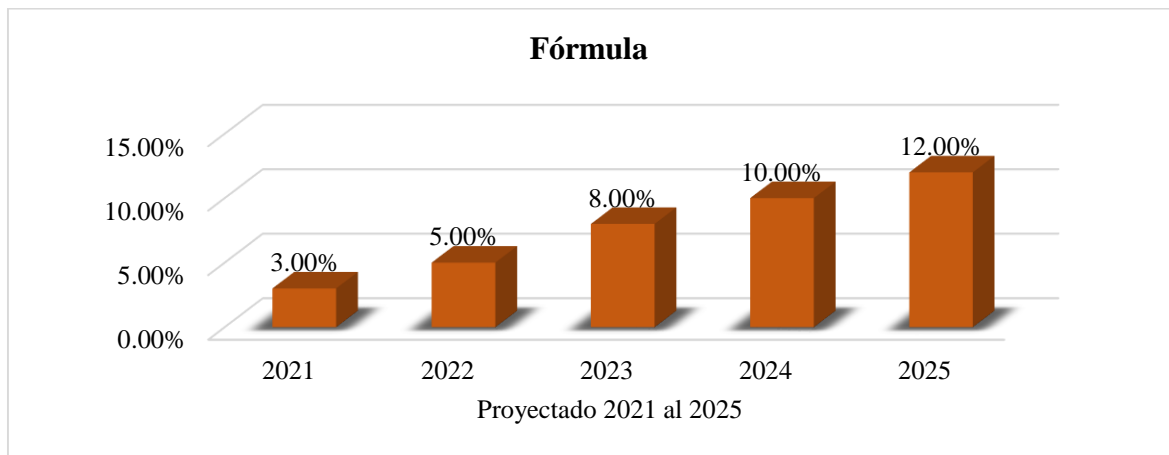
Ratios de anticipos de clientes del 2021 al 2025

| Fórmula | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| | <u>21,929.19</u> | <u>39,527.36</u> | <u>68,398.14</u> | <u>92,465.74</u> | <u>120,602.03</u> |
| <u>Anticipos recibidos</u> | | | | | |
| Ventas | 730,972.8 | 790,547.1 | 854,976.7 | 924,657.3 | 1,005,016.9 |
| | 7 | 6 | 5 | 6 | 4 |
| | 3.00% | 5.00% | 8.00% | 10.00% | 12.00% |
| Resultados esperados % | | | | | |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 14.

Evolución de ingresos por anticipos por clientes del 2021 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 17 y figura 14 muestra que según el Estado de Resultados integrales proyectados del 2021 al 2025 se propone conseguir anticipo de clientes en el primero año S/ 21,929.19 lo cual representa el 3% del total de ventas proyectadas, de la misma forma para el año 2022 se tiene planeado conseguir anticipos de 5% que asciende a S/ 39,572.36, de esta manera va evolucionando los ingresos que se consiga mediante anticipos de clientes, cabe señalar que este planteamiento se cumplirá considerando y respetando el manual de acuerdos y anticipos .

Por otro lado, el descuento por pronto pago se le brindará al cliente que cancele la totalidad de manera anticipada o contra entrega sea por la prestación de servicio o por el suministro del material, siendo el valor de 5% por para aquellos que superen a 50,000 de cotización y 10% para aquellos acuerdos comerciales que supere los 95,000.00

4.5.8 Entregable 2

Objetivo 1: Disminuir las cuentas por cobrar 6.50%

Solución 1: Elaborar un plan de recuperación de carteras, definir procesos de cobranza que sean consistentes y automatizar el proceso.

Evidencia 3: Manual de políticas y procedimientos de cobranza, cuadro de recuperación de cuentas morosas.

Figura 15.

Manual de políticas y procedimientos de cobranza



Fuente: Elaboración propia (2021)

La figura 15, es la portada inicial del manual, con lo cual permitirá lograr el segundo objetivo, en mención es disminuir las cuentas por cobrar, lo cual se desarrolló definiendo los procesos desde las facturaciones hasta la última etapa de hacer efectivo las cuentas por cobrar, señalando los puntos que se deber tener en cuenta al realizar las cobranzas; de esta manera, se proyecta en disminuir la cuenta por cobrar vencidas y por tanto hacer cumplir los días de créditos que le otorga a cada cliente .

Indicador 04: Ratios de rotación de cuentas por cobrar

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

Tabla 18.

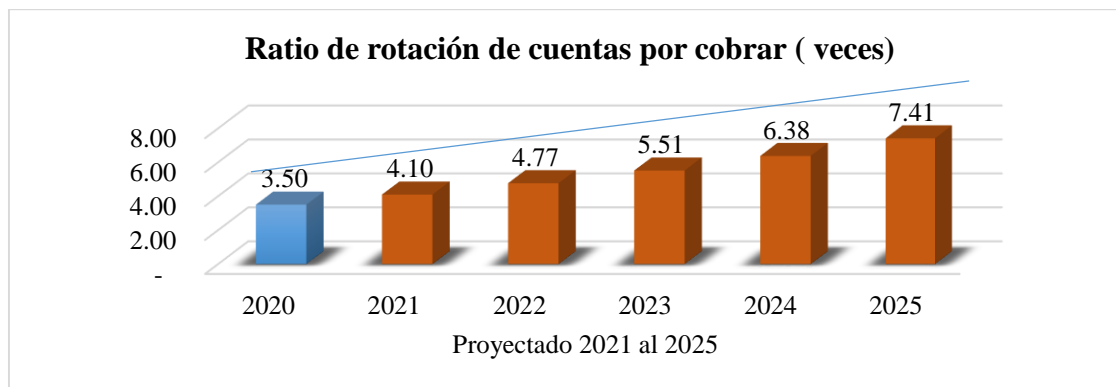
Ratio de rotación de cuentas por cobrar 2020 al 2025

| Fórmula | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| Ventas | | | | | |
| ----- | <u>730,972.87</u> | <u>790,547.16</u> | <u>854,976.75</u> | <u>924,657.36</u> | <u>1,005,016.94</u> |
| Cuentas por cobrar | 178,476.51 | 165,875.53 | 155,093.62 | 145,012.54 | 135,586.72 |
| Resultado Veces | 4.10 | 4.77 | 5.51 | 6.38 | 7.41 |
| Tasa de crecimiento | 16.96% | 16.37% | 15.67% | 15.67% | 16.25% |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 16.

Variación de rotación de cuentas por cobrar 2020 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 18 y figura 16 muestra la rotación de cuentas de la empresa de servicio, en el año 2020 indica que se tuvo 3.50 veces anuales, el cual generó preocupación ya que a la empresa viene afectando en su flujo de caja. En tal sentido, mediante esta proyección se plantea que las por cobrar rote hasta 7.41 veces permitiendo de esta manera cubrir los riesgos de liquidez. Además, ratio proyectada para el año 2021 se pronostica una rotación de 4.10 veces de la misma para los años siguientes se van incrementando la efectividad de cobranzas, con el previo y aplicación del manual y procedimientos de cuentas por cobrar.

Indicador 05: Ratio de periodo promedio de cobranza(días)

Fórmula
$$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$$

Tabla 19.

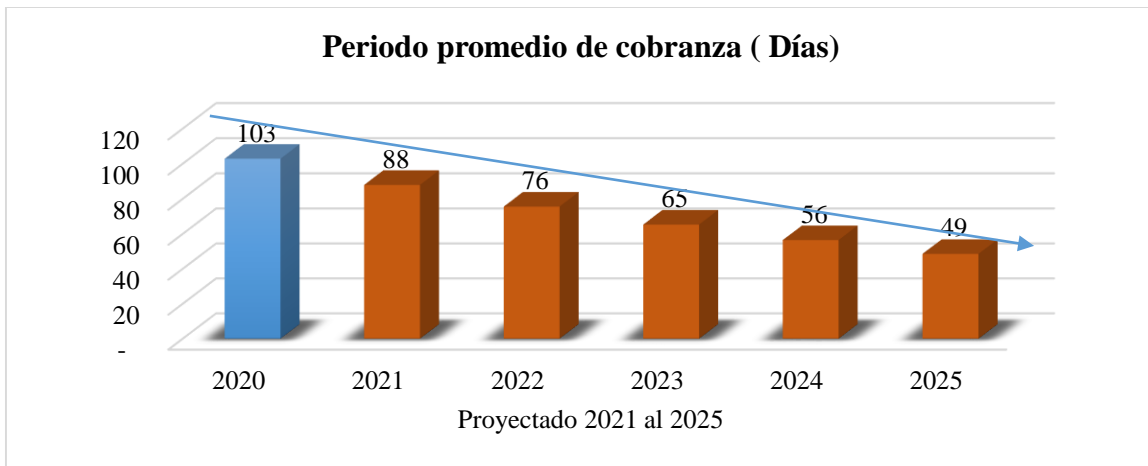
Ratios del periodo promedio de cobranza (días)

| Fórmula | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <u>Cuentas por</u> | <u>69,488,280</u> | <u>64,251,542</u> | <u>59,715,192</u> | <u>55,833,704</u> | <u>52,204,513</u> | <u>48,811,220</u> |
| <u>cobrar*360</u> | 675,888 | 730,973 | 790,547 | 854,977 | 924,657 | 1,006,017 |
| Ventas | | | | | | |
| Resultado | 103 | 88 | 76 | 65 | 56 | 49 |
| (días) | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 17.

Variación de rotación de cuentas por cobrar 2020 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 19 y figura 17 se muestra el comportamiento del periodo promedio de cobranza reflejados en días, en el año 2020 se obtuvo las cuentas por cobrar paralizadas, es decir que las cuentas por cobrar no fueron efectivas quedando hasta más de 4 meses por cobrar lo cual no es conveniente para la empresa, por ello en la propuesta se plantea la implementación de las políticas y procedimiento de cobranza con la finalidad de disminuir las cuentas por cobrar, tal como se muestra en el gráfico y también ratios, los días de recuperación de carteras va disminuyendo, en el 2021 tiene decrecimiento a 88 días y así de esa forma para el año 2025 se llegará con mayor efectividad posicionándose en 49 días, puesto que se proyectó para este resultando considerando el tipo de cliente que tiene la empresa porque entre sus principales de la empresa de servicios están las empresas grandes como grupo Alicorp, gloria etc. Esas empresas permiten créditos aproximadamente mínimo 40 días mínimo en estos casos se acepta los días de créditos puesto que las valorizaciones o facturaciones son superior a los 110,000 soles Cabe señalar que los clientes recurrentes se manejan el anticipo y el saldo al 15 y 30 días

Evidencia 4: Aplicación de descuentos por pronto pago

Asimismo, para determinar el objetivo 1 tiene repercusión en la dinámica contable y tributario, en vista de que los descuentos por pronto pago contablemente tiene manejo un especial; por ello, en la ley e impuesto a la renta menciona que se puede tomar como parte de los gastos deducibles. Cabe señalar que es una alternativa que permite incentivar el pago anticipado de las facturas, permitiendo recuperar los créditos en un menor tiempo. Conjuntamente, se define como el descenso porcentual del precio de venta o compra por el pago anticipado de las facturas. Por otro lado, los descuentos por pronto pago incentivan el pago anticipado de las cuentas por cobrar, ocasionando una disminución del periodo medio de cobro; sin embargo, esta disminución incurre en un costo por descontar una parte del monto de la facturación por ello de detalla de la siguiente manera.

Tabla 20.

Asiento contable por los descuentos por pronto pago

| Cuenta | Descripción | Debe | Haber |
|--------|--|-----------|-----------|
| 12 | Cuentas por cobrar comerciales-terceros | 81.703,95 | |
| 121 | Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar 1212 emitidas en cartera | | |
| 40 | Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema . | | 12.463,31 |
| 401 | Gobierno central 40111 IGV cuenta propia | | |
| 70 | Prestación de servicios 7041 Terceros -----x/x Por la prestación de servicio----- | | 69.240,64 |
| 67 | Gastos Financieros 675 Descuentos concedidos por pronto pago | 6.924,06 | |
| 40 | Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema | 1.246,33 | |
| 401 | Gobierno central 40111 IGV Cuenta propia | | |
| 12 | Cuentas por cobrar comerciales-terceros | | 8.170,40 |
| 121 | Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar 1212 Emitidas en cartera -----x/x Por el otorgamiento del descuento por pronto pago según la nota de crédito | | |

Fuente: Elaboración propia

Entregable 3

Objetivo 1: Implementación de políticas y procedimientos de crédito

Solución 1: contratación de un servicio de central de riesgos crediticio, determinar lineamientos claros acerca de cuándo y cómo otorgar los créditos

Evidencia 5: Manual de políticas y procedimiento de crédito, solicitud para el acceso de central de riesgo.

Figura 18.

Manual de políticas y procedimientos de cobranza



Fuente: Elaboración propia (2021)

La figura 18, es la portada inicial del manual de políticas de procedimiento de crédito, con lo cual permitirá lograr mejor el manejo al momento de conceder los créditos al cliente, se procedió considerando los lineamientos para la función efectiva de este manual.

Indicador 06: Ratio de morosidad

Tabla 21.

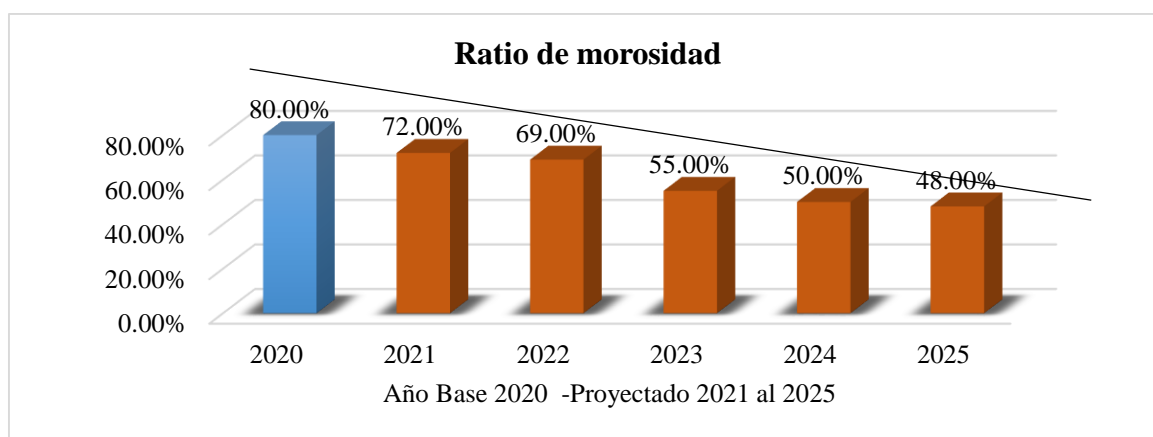
Ratio de morosidad del año 2020 al 2025

| Fórmula | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Créditos dudosos | 154,418.4 | 128,503.0 | 114,454.1 | 85,301.49 | 72,506.27 | 65,081.63 |
| ----- | 0 | 8 | 2 | 155,093.6 | 145,012.5 | 135,586.7 |
| total de créditos otorgados | 193,023.0 | 178,476.5 | 165,875.5 | 2 | 4 | 2 |
| | 0 | 1 | 3 | | | |
| Resultado | 80.00% | 72.00% | 69.00% | 55.00% | 50.00% | 48.00% |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 19.

Ratios de morosidad del 2020 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

Este ratio muestra el resultado de la comparación entre los créditos dudosos y con total de cuentas por cobrar, para obtener estos resultados se debe tener en cuenta claramente y específico en las políticas de créditos de tal forma determinar a partir de qué características de puede determinar y diferenciar a un crédito como “dudoso” es decir a aquellos que este con días de créditos vencidos,

por ello en la propuesta se plantea la implementación de políticas y procedimientos de créditos y además la contratación de un sistema de central de riesgo, tal como se observa en la tabla 18 y figura 19, en el año 2020 del total de cuentas por cobrar al cierre del año se observa 80% de morosidad de esta manera es perjudicial para la empresa puesto que sufre un desbalance en flujo de caja. De la misma forma, en los años proyectados se observa que el porcentaje de la morosidad tiende a una disminución posicionando en el 2025 con 48% lo cual es menos de 50 %.

Evidencia 6: Contratación de un sistema para la evaluación de riesgos de las deudas y obtener alerta de los reportes de deudas.

En la actualidad las empresas tienden a contratar algún sistema de alertas y reporte de deudas con la finalidad de disminuir el riesgo del posible incumplimiento del pago de parte del cliente. En muchos casos existen empresas que no hacen partícipes de esta importante herramienta para su ejecución de actividad como es este caso de la empresa de servicios en el rubro de construcción, por ello se planteó que es necesario contar con ello por lo que permite tener óptimo control del uso de consultas a los nuevos clientes que se tenga y mediante la información que determine en el sistema facilitará a tomar decisiones adecuadas a través de los colores del semáforo lo cual permite observar la situación actual financiera de los posibles clientes. Cabe resaltar que los colores de los semáforos señalan de la siguiente manera: Color rojo, señala alto riesgo que es igual a las deudas con atraso significativo, el color verde significa mínimo riesgo es decir sin deudas vencidas, además el color amarillo muestra el estado de mediano riesgo que es igual a deudas con poco atraso y finalmente muestra el color plomo aquellas empresas que no cuentan con información de sus deudas.

Figura 20.

Ingreso al portal de SENTINEL central de riesgos



4.6 Discusión

El presente trabajo de investigación la cual tiene el nombre de implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para el incremento de la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2021; esta investigación está basado en el estudio de las procedimientos o actividades económicas en dicha empresa, en base a ello se planteó como objetivo principal lo siguiente: Proponer implementación de políticas y procedimiento de cobranza con la finalidad de incrementar la liquidez, debido a que la problemática recae directamente en su liquidez por lo que la empresa no cuenta con políticas establecidas para el manejo de la gestión de cobranzas y créditos, ello conlleva a que tenga problemas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y también para que acceda a realizar proyectos nuevos. Por lo tanto, este resultado coincide con estudio que realizaron Andrade & Cortéz (2018), sobre el diseño de políticas a considerar al momento de otorgar el crédito y tanto en las cobranzas, con el propósito de incrementar liquidez en una compañía en ciudad de Ecuador, como objetivo tuvo fue recompilar información de las áreas que guardan relación con la problemática con la propósito de determinar su situación en ese momento, además fue plantear políticas o lineamientos de créditos y cobranzas para mantener una estructura de liquidez favorable.

Al mismo tiempo concuerda con el estudio de Contreras (2017), quien realizó un estudio sobre la repercusión de la liquidez con las cuentas por cobrar, señalando, teniendo como objetivo analizar las cuentas de clientes o carteras y determinar la incidencia con la liquidez en una compañía en Guayaquil. Por consiguiente, en sus resultados dio a conocer sobre la gestión de crédito en la empresa, en lo cual no tienen establecido a una persona que este encargado de la función de créditos y cobranzas, y causa de ello los cobros mensualmente se efectúan fuera de fecha establecida, por otro lado, las demoras del cliente se deben también por las descoordinaciones para el recobro de cuentas por cobrar. Por lo tanto en dicha investigación se resalta que las cobranzas cuando se realizan fuera de fecha afectan directamente a la liquidez de la empresa, por ello en la propuesta se emplea como primer objetivo de esta investigación lograr el incremento de la liquidez absoluta a 0.32 en la empresa de servicios, por lo tanto se plantea tener en cuenta las alternativas de solución para lograr el objetivo como la gestión las cobranzas de las facturas, reuniones con los clientes, desarrollar políticas de descuento por pronto pago y de anticipos.

De la misma forma, en la investigación se tuvo como objetivo específico analizar la liquidez de la empresa de servicios, en ello se determinó que la empresa no cuenta con buena liquidez como para solventar las obligaciones a corto plazo. Cabe señalar que después de aplicar los instrumentos financieros como el análisis vertical, horizontal y las entrevistas se determinó que efectivamente la entidad cuenta con liquidez baja, hay deficiencias gestionar las cobranzas por ende las cuentas sus cuentas por cobrar tiene con lato tasa de morosidad, es decir no tuvo rotación de cuentas por cobrar y afecta directamente a la liquidez, debido que la empresa no tiene las políticas de cobranzas fijas y establecidas y además se ha determinado que las ventas también tuvo una disminución a comparación de los años anteriores. Este resultado coincide con la investigación de realizada de Aranda (2020) porque propuso estrategias para gestión de mejora en las cuentas por cobrar de tal

forma admita minimizar riesgo en la empresa de servicios de ingeniería ya que como resultado obtuvo de los estados financieros después de analizar las cuentas más significativas, las cuentas por cobrar se tenía significativamente altas siendo 48.53%, 69.83% y 63.06% cabe mencionar que las políticas de crédito y cobranza no están bien establecidas conllevando a un descontrol en las cuentas por cobrar.

Además, coincide con el estudio de Pérez & Ramos (2016) ya que su investigación fue implementación de sistema de control interno en las cuentas por cobrar y también su incidencia con la liquidez en una empresa privada, en ello resalta los procesos que se tienen que tener en cuenta en la gestión de las cuentas por cobrar y básicamente evaluar el impacto que tiene el control interno con la liquidez, por tanto en sus conclusiones indica que la implementación de nuevos procedimientos de control interno para la liquidez tiene una relevancia considerable debido que permitió recuperar una proporción importante de las cuentas incobrables que se tenía en la empresa. Entonces, en base a ello en la presente investigación se propone también en la propuesta como segundo objetivo la disminución de cuentas por cobrar, teniendo en cuenta la alternativa de solución como la elaboración un plan de recuperación de carteras, definir procesos de cobranza que sean consistentes y automatizar el proceso ya que mientras sea efectiva las cuentas por cobrar es favorable para la empresa puesto que tendrá liquidez para solventar sus obligaciones a corto plazo.

Asimismo, se tuvo como tercer objetivo específico explicar los factores con mayor incidencia en la liquidez, lo cual se determinó según las entrevistas que fue aplicado en el personal de la empresa, que al momento de otorgar los créditos existe debilidad porque no cuentan con un sistema de control de riesgos, de tal forma hace que el riesgo sea un alto porcentaje ya que los créditos se conceden con referencias mínimas o según las indicaciones de la gerencia o con historiales que tienen pero, eso es en caso de los cliente que ya vienen

trabajando, por lo tanto hay más riesgo en los cliente nuevos ya que no hay una referencia clara de su historial de crediticio.

Por lo tanto, conlleva a tomar decisiones erradas y con el tiempo las cuentas por cobrar que generan no son cobradas a la fecha pactada ya que el cliente no tiene la posibilidad de pagar dicha obligación. Por ello este resultado coincide con la investigación de Pasquel (2020), en donde sostuvo como objetivo analizar la liquidez al igual detallar que factores son los que inciden con reiteración en la liquidez empresarial, bajo los resultados obtenidos tras analizar los estados financieros y las entrevistas; destacó la necesidad de colocar mejoras en las cobranzas, para ello sugirió la apertura de área de créditos y cobranzas, además la implementación de políticas de gestión de créditos.

Además, dio como recomendación como las estrategias para mejorar la liquidez ya que es una herramienta de mucha importancia y también aplicar evaluaciones a los clientes para ceder el crédito correcto de tal forma baja el riesgo de incobrabilidad. Desde ese punto vista, también en presente investigación se tiene como tercer objetivo la implementación de políticas y procedimiento de créditos como posible solución a la problemática teniendo en cuenta las alternativas de contratación de un servicio de central de riesgos crediticio, determinar lineamientos claros acerca de cuándo y cómo otorgar los créditos.

Finalmente, guarda relación con la investigación de cabezas (2018), ya que en su objetivo principal tuvo el análisis de la administración de los créditos y a su vez la relación en la liquidez en una empresas comercial, de tal forma en sus resultados demostró la aplicación de la gestión de créditos comerciales que básicamente planteó alternativas de solución para una mayor firmeza en la gestión financiera, además indica que la correcta aplicación de las políticas de créditos es manejable el incremento de las ventas al crédito, por otro lado, reveló no existe el adecuado control de créditos lo cual afecta con relevancia a los resultados de la empresa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera : En esta investigación se tuvo como el objetivo de proponer la implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para aumentar la liquidez, según los resultados obtenidos a través de los instrumentos financieros se determinó que la empresa tiene baja liquidez a causa de que las cuentas por cobrar no están siendo efectivas porque no cuenta con un proceso adecuado de cobranza. Por lo tanto, se ha planteado como alternativas de solución diseñar reglas para gestionar las cobranzas de las facturas cumpliendo los plazos pactados, reuniones con los clientes, desarrollar políticas de descuento por pronto pago y de anticipos de tal forma conseguir un incremento de liquidez absoluta a 0.32 en años proyectados.

Segunda : Después de desarrollar en análisis minucioso de la liquidez de la empresa utilizando indicadores financieros, análisis vertical y horizontal, además cruzando información a través de las entrevistas; mediante el cual se determinó que las rotaciones de cuentas por cobrar están estancadas, por tanto, afecta directamente en la liquidez ya que si no tiene flujo de caja no puede cumplir con sus pagos a proveedor, planillas y etc. Por ello, en la propuesta se tiene como objetivo disminuir las cuentas por cobrar de 6.50%.

Tercera : En último lugar, los factores que inciden en la liquidez en la empresa de servicio según el análisis se tienen como la carencia de políticas y procedimientos de cobranza, debilidad en las evaluaciones en otorgar los créditos ya que la empresa no cuenta por sistema de evaluación de riesgo crediticio para tomar decisiones adecuadas al momento de otorgar el crédito.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : El gerente general de la empresa debe pedir la información económica y financiera mensual o trimestral de tal manera saber su estado de la empresa lo cual permita tomar decisiones en cuanto al manejo y la recuperación de las cuentas por cobrar, de tal forma tener una estabilidad en su flujo de caja, cabe resaltar que mientras sea mayor la rotación de las cuentas por cobra es favorable la empresa ya que de tal forma podrá tener liquidez y solventar sus obligaciones a corto plazo.
- Segunda** : Se recomienda aplicar las políticas y procedimientos de cobranza con la finalidad de tener una gestión de cobranza adecuada, de esa forma la empresa obtenga un mejor flujo de caja para aprontar sus obligaciones. Cabe resaltar que la comunicación con los clientes en la base para lograr la efectividad de las cobranzas y demás el seguimiento permanente de las acciones, evaluación y reacción sobre las cuentas de cada cliente de manera permanente.
- Tercera** : Se sugiere a la administradora de la empresa aplicar los procesos de evaluación de riesgo crediticio de los clientes de tal manera tome la decisiones adecuadas al momento al otorgar el crédito y determinar lineamientos claros acerca de cuándo y cómo otorgar los créditos, por lo tanto disminuya la tasa de morosidad y el riesgo de otorgar el crédito a una empresa que se encuentra con riesgo muy alta, y además realizar el análisis a los estados financieros de manera constante con la finalidad de tener el índice puntual para la toma de decisiones, de la misma forma para hacer comparativos los resultados obtenidos contra los de las competencia y del mercado.

REFERENCIAS

- Andrade, A. (2017). Ratios o Razones Financieras. *Contadores y Empresas*, Pg. 53-55.
- Aranda, C. (2020). *Modelo MGS para la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicio de ingeniería, Lima 2019 (Tesis de título profesional)*. Lima: Universidad Norbert Wiener .
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introduccion a los conceptos básicos de la teoria general de sistemas. *Sistema de información Científica Redalyc.org*, S/F.
- Banco Central Reserva del Perú. (2020). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Lima: Banco Central de Reserva del Peru-Noviembre 2020.
- Banco, de España. (2020). *Principales riesgos para la estabilidad del Sistema Financiero Español*. España: Informe de estabilidad Financiera. Otoño 2020.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Boned, J., & Bagur, L. (2006). Contabilidad y control de gestión. Una perspectiva histórica. *Revista de Contabilidad y Dirección*, P.104.
- Cabezas, L. (2018). *Administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez de las empresas comerciales en el mercado de Lima, 2017 (Tesis de título profesional)*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la Investigación Holística*. Guayaquil-Ecuador: Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Contreras, E. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. (Tesis de título profesional)*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe ediciones .
- Diario Gestión. (27 de DICIEMBRE de 2020). Liquidez del sector privado creció 24.2% en noviembre, uno de los más altos a nivel mundial. *Liquidez del sector privado creció 24.2% en noviembre, uno de los más altos a nivel mundial*.
- Díaz, M. (2012). Inmovilizado: El punto de partida de la liquidez. *Revista Universo Contábil*, S/F.

- Dominguez, I. (2015). Evolucion de la teoria sobre el análisis y gestion de la liquidez empresarial. *Cofin Habana*, S/F.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Analisis documental y de informacion: Dos componentes de un mismo proceso. *Scielo*, S/f.
- Estrella, D., Pinto, L., & Ruiz, R. (03 de Mayo de 2010). *Teoria general de sistema (T.G.S.)*. Obtenido de <http://teoriageneraldesistemaipsm.blogspot.com/2010/>
- Fiorito, D. (2020). *Gestion de riesgos : Cómo cumplir objetivos en el ambito personal y empresarial*. Buenos aires: Cata Perkis.
- Garcia, S. (1994). *Teoria Ecnómica de la empresa*. Madrid-España: Ediciones Días de Santos S.A.
- Georgieva, K. (15 de 04 de 2020). El FMI crea una línea de liquidez para reforzar la respuesta a la COVID-19.
- Gómez, M. (2005). Reseña de Teoria de la Contabilidad de el control de Shyam Sunder. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, S/F.
- Guerrero , C., & Galindo, F. (2014). *Administración 2 Serie integral por competencias* . Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Hernandez, R., Fernadez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera , A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones Financieras de liquidez en la gestion empresarial para toma de decisiones . *QUIPURAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 157-159.
- Higuerey, A. (2007). Administración de cuentas por cobrar. *Universidad de los Andes -Nucleo Universitario "Rafael Rangel"*, S/F.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística*. Caracas: Fundacion Sypal servicios y proyecciones para America Latina.
- Internacional, Fondo Menetario;. (2020). *Informe de estabilidad financiera global*. Estados Unidos : International Monetary Fund /April 2020 1.
- James, F. (2005). *Teoría de Contabilidad y control*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Johansen, O. (2004). *Introducción a la Teoria general de sistemas*. Bertoglio-México: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

- Lopez, E., Gomez , J., & Naranjo, D. (2015). Relación entre los Sistemas de Contabilidad y Control de gestión y los sesgos en la evaluación y toma de decisiones. *Dialnet*, P.5-12.
- Lovera, M., Castro , E., Smith, H., Mujica, M., & Marín, F. (2008). Evolucionismo económico desde la perspectiva de Nelson y Winter. *Revista Multiciencias Redalyc.org*, Vol. 8 P.50-51 .
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México : Grupo Editorial Patria.
- Morales, M. (2009). Teoría Económica evolutiva de la empresa : ¿Una alternativa a la teoría Neoclásica? *Revista Latinoamericana de Economía*, S/F.
- Parada, J. (2015). *Modelos de riesgo de liquidez.*(*Tesis de Maestría*). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pasquel, D. (2020). *Implementación de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa de servicios, 2020* (*Tesis de título profesional*). Lima: Universidad Nobert Wiener .
- Perez, T., & Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, 2016* (*Tesis de título profesional*). Trujillo,Lima: Universidad Privada del Norte .
- Ramos, M. (2018). *El financiamiento y su influencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas agroexportadoras en la region Lima, 2015-2016* (*Tesis de Maestría*). Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Rodriguez, A., & Venegas, F. (2012). Liquidez y apalcamiento de la banca comercial en México. *Revista Analisis económico* , 74-75 .
- Uriza, H. (2019). *Gestión del riesgo de liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa*. Bogotá D.c: Universidad Católica de Colombia.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo*, 5-7.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para el incremento de la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2021

| Problema general | Objetivo general | Categoría 1 problema: Liquidez | | |
|---|--|--|---|--|
| | | Sub categorías | Indicadores | |
| ¿Cómo mejorar la liquidez mediante la ejecución de políticas, procedimiento de cobranza y crédito en una empresa de servicios, Lima 2021? | Proponer implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para aumentar la liquidez en una empresa del rubro de prestación de servicios, Lima 2021. | Cuentas por cobrar | 1. Políticas de cobranza | |
| | | Políticas de crédito | 2. Morosidad | |
| | | | 3. Evaluación de Créditos | |
| | | Indicadores financieros | 4. Riesgo crediticio | |
| | | | 5. Ratios de liquidez | |
| | | | 6. Ratios de gestión | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Categoría 2 solución: Políticas, procedimientos de cobranza y crédito | | |
| ¿Cómo es la situación de la liquidez de la empresa de servicios en los periodos 2016 al 2020? | Analizar la liquidez de la empresa en los periodos de 2016 al 2020. | Problema | Objetivos | Solución/entregable |
| | | Falta de liquidez en la empresa de servicios. | Aumentar la liquidez absoluta a 0.32 en la empresa de servicios. | Estado de situación financiera y estado de resultados proyectados por cinco años. |
| | | Carencia de políticas y procedimientos de cobranza | Disminuir las cuentas por cobrar de 6.50% | Manual de políticas y procedimientos de cobranza. |
| ¿Cuáles fueron los factores con mayor incidencia en la liquidez de la empresa de servicios en los periodos 2016 al 2020? | Explicar los factores con mayor incidencia en la liquidez de la empresa de servicios en los periodos 2016 al 2020. | Debilidad en las evaluaciones en otorgar los créditos | Implementación de políticas y procedimientos de crédito. | Manual de políticas y procedimiento de crédito, solicitud para el acceso de central de riesgo. |
| | | | | |
| Tipo, nivel y método | | Población, muestra y unidad informante | Técnicas e instrumentos | Procedimiento y análisis de datos |
| Sintagma: Holístico (Carhuacho; Nolazco; Sicheri; Guerrero; Casana, 2015) Tipo: Proyectiva (Carhuacho, et al. 2019; Hernández, et al.,2014) Método: Inductivo-deductivo (Bernal,2006) | | Población: Análisis documental Muestra: Estados financieros y documentos adicionales. Unidad informante:3 personas | Técnicas: Entrevistas, análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista, guía de análisis documental | Procedimiento: Recopilación de datos Análisis de datos: Atlas.ti Excel |

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Entregable 1: Estado de situación Financiera 2021 al 2025

Tabla 22.

Estado de Situación financiera proyectado del 2021 al 2025

| | Estado de situación Financiera Proyectado | | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| ACTIVOS CORRIENTE | | | | | | | | | | |
| Efectivo y Equivalentes de Efectivo | 25,254.13 | 80,274.81 | 84,524.00 | 98,387.00 | 96,533.00 | 98,307.65 | 104,697.64 | 111,502.99 | 118,750.68 | 126,469.48 |
| Cuentas por Cobrar Comerciales | 99,510.00 | 169,554.68 | 149,948.00 | 167,199.00 | 193,023.00 | 178,476.51 | 165,875.53 | 155,093.62 | 145,012.54 | 135,586.72 |
| Otras Cuentas por Cobrar | 5,911.15 | 58,019.17 | 26,063.00 | 54,194.00 | 70,680.00 | 66,085.80 | 61,790.22 | 57,773.86 | 54,018.56 | 50,507.35 |
| Existencias | 61,969.72 | 120,478.12 | 99,995.00 | 118,396.00 | 164,701.00 | 152,795.44 | 142,863.73 | 133,577.59 | 124,895.05 | 116,776.87 |
| Gastos Contratados por Anticipado | 1,280.00 | 3,557.56 | 3,580.00 | 3,878.00 | 2,500.00 | 1,200.00 | 4,778.00 | 5,088.57 | 5,419.33 | 5,771.58 |
| Otros Activos | | | | 18,198.00 | 12,981.00 | | 11,253.00 | 11,984.45 | 12,763.43 | 18,593.06 |
| TOTAL, ACTIVOS | 193,925.00 | 431,884.34 | 364,110.00 | 460,252.00 | 540,418.00 | 496,865.39 | 491,258.13 | 475,021.07 | 460,859.58 | 453,705.06 |
| CORRIENTES | | | | | | | | | | |
| ACTIVOS NO CORRIENTE | | | | | | | | | | |
| Inmuebles, Maquinaria y Equipo | 145,995.61 | 184,834.07 | 186,296.00 | 211,852.00 | 239,152.00 | 254,696.88 | 243,642.32 | 259,479.07 | 276,345.21 | 294,307.65 |
| Activo diferido | 5,800.00 | 17,800.00 | 55,541.00 | 26,500.00 | 26,500.00 | 28,222.50 | 30,056.96 | 32,010.67 | 34,091.36 | 36,307.30 |
| TOTAL, ACTIVOS NO | 151,795.61 | 202,634.07 | 241,837.00 | 238,352.00 | 265,652.00 | 282,919.38 | 273,699.28 | 291,489.73 | 310,436.57 | 330,614.94 |
| CORRIENTES | | | | | | | | | | |
| TOTAL, ACTIVO | 345,720.61 | 634,518.41 | 605,947.00 | 698,604.00 | 806,070.00 | 779,784.77 | 764,957.41 | 766,510.81 | 771,296.15 | 784,320.00 |
| PASIVOS Y PATRIMONIO | | | | | | | | | | |
| PASIVO CORRIENTES | | | | | | | | | | |
| Cuentas por Pagar Comerciales | 100,542.03 | 206,899.57 | 167,134.00 | 142,372.00 | 219,268.00 | 214,224.84 | 209,297.66 | 204,483.82 | 199,780.69 | 195,185.73 |
| Otras Cuentas por Pagar | 61,300.02 | 129,795.84 | 36,304.00 | 52,254.00 | 78,194.00 | 76,395.54 | 74,638.44 | 72,921.76 | 71,244.56 | 69,605.93 |
| Remuneraciones y particip. por pagar | 6,256.00 | 46,256.00 | 89,489.00 | 118,299.00 | 71,784.00 | 70,132.97 | 68,519.91 | 66,943.95 | 65,404.24 | 63,899.94 |
| Cuentas por pagar accionistas y directores | | | 35,000.00 | 55,000.00 | 88,250.00 | 95,300.00 | 85,108.10 | 83,150.61 | 81,238.15 | 79,369.67 |
| TOTAL, PASIVOS CORRIENTES | 168,098.05 | 417,951.41 | 347,927.00 | 401,175.00 | 464,546.00 | 445,861.44 | 435,606.63 | 425,587.68 | 415,799.16 | 406,235.78 |
| PASIVO NO CORRIENTES | | | | | | | | | | |
| PATRIMONIO NETO | | | | | | | | | | |
| Capital | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 |
| Resultados Acumulados | 68,456.44 | 167,622.56 | 206,567.00 | 245,020.00 | 287,429.00 | 277,158.77 | 267,994.78 | 265,331.56 | 278,301.42 | 293,276.42 |
| Resultado del ejercicio | 99,166.12 | 38,944.44 | 41,453.00 | 42,409.00 | 44,095.00 | 46,764.55 | 51,356.00 | 65,591.57 | 67,195.57 | 74,807.80 |
| Total, Patrimonio Neto Atribuible a la Matriz | 177,622.56 | 216,567.00 | 258,020.00 | 297,429.00 | 341,524.00 | 333,923.32 | 329,350.78 | 340,923.13 | 355,496.99 | 378,084.22 |
| TOTAL, PASIVOS Y PATRIMONIO | 345,720.61 | 634,518.41 | 605,947.00 | 698,604.00 | 806,070.00 | 779,784.76 | 764,957.41 | 766,510.81 | 771,296.15 | 784,320.00 |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 23.

Estado de Situación financiera proyectado del 2021 al 2025

| | Estado de Resultados Integrales Proyectados | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| Ventas Netas | 1,291,465.00 | 1,106,109.00 | 681,617.00 | 686,003.00 | 675,888.00 | 730,972.87 | 790,547.16 | 854,976.75 | 924,657.36 | 1,005,016.94 |
| Otros Ingresos | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total, Ingresos Brutos | 1,291,465.00 | 1,106,109.00 | 681,617.00 | 686,003.00 | 675,888.00 | 730,972.87 | 790,547.16 | 854,976.75 | 924,657.36 | 1,005,016.94 |
| COSTO DE VENTAS: | | | | | | | | | | |
| Costo de Ventas | -358,703.38 | -364,460.00 | -133,158.00 | -171,791.00 | -122,075.50 | -134,653.01 | -145,627.23 | -156,045.80 | -170,991.40 | -186,285.06 |
| Costos de Servicios | -464,672.57 | -398,419.00 | -208,885.00 | -255,560.89 | -223,865.06 | -242,110.06 | -260,647.39 | -280,773.48 | -300,170.37 | -321,140.61 |
| Total, costo | -823,375.95 | -762,879.00 | -342,043.00 | -427,351.89 | -345,940.56 | -376,763.08 | -406,274.63 | -436,819.29 | -471,161.77 | -507,425.66 |
| UTILIDAD BRUTA | 468,089.05 | 343,230.00 | 339,574.00 | 258,651.11 | 329,947.44 | 354,209.80 | 384,272.53 | 418,157.47 | 453,495.59 | 497,591.27 |
| Gastos de Ventas | -127,839.84 | -134,313.00 | -118,395.00 | -104,790.00 | -114,954.00 | -124,322.75 | -139,455.06 | -150,820.64 | -168,112.52 | -186,813.70 |
| Gastos de Administración | -185,187.34 | -153,245.00 | -170,911.00 | -100,721.00 | -122,124.00 | -132,077.11 | -142,841.39 | -149,482.96 | -161,665.82 | -174,841.59 |
| Otros Ingresos | 617.58 | 6,858.85 | 382.00 | - | 175.00 | 189.26 | 204.69 | 221.37 | 239.41 | 258.92 |
| Otros Gastos | -29,706.20 | -5,115.72 | -49.00 | - 548.00 | -17,240.00 | -18,645.06 | -20,164.63 | -21,808.05 | -23,626.98 | -25,552.57 |
| UTILIDAD OPERATIVA | 125,973.25 | 57,415.13 | 50,601.00 | 52,592.11 | 75,804.44 | 79,354.14 | 82,016.14 | 96,267.18 | 100,329.68 | 110,642.33 |
| Ingresos Financieros | 567.34 | 4,623.20 | 8,228.00 | 10,425.00 | 2,742.00 | 2,965.47 | 3,207.16 | 3,468.54 | 3,751.23 | 4,056.95 |
| Gastos Financieros | -16,356.01 | -18,766.73 | -12,770.11 | -15,896.00 | -29,552.00 | -30,359.01 | -28,161.08 | -26,856.20 | -29,419.16 | -31,579.51 |
| U. ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS. | 110,184.58 | 43,271.60 | 46,058.89 | 47,121.11 | 48,994.44 | 51,960.61 | 57,062.23 | 72,879.52 | 74,661.75 | 83,119.78 |
| Impuesto a la Renta | -11,018.46 | -4,327.16 | -4,605.89 | -4,712.11 | -4,899.44 | -5,196.06 | -5,706.22 | -7,287.95 | -7,466.17 | -8,311.98 |
| UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO | 99,166.12 | 38,944.44 | 41,453.00 | 42,409.00 | 44,095.00 | 46,764.55 | 51,356.00 | 65,591.57 | 67,195.57 | 74,807.80 |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Entregable 2: Manual de políticas y procedimientos de cobranza



INTRODUCCIÓN:

El presente manual de procedimientos de cobranza de desarrolló con la finalidad de brindar información teniendo en cuenta los criterios y principios que conllevan el proceso de cobranza en el área de cobranzas en una empresa de servicios. Este proceso inicia desde el momento en cual se factura, seguimiento del estado de la factura, el control de acuerdo de los días de créditos otorgado, conciliar con las cobranzas, tiempo de cobro oportuno y seguimiento constante de cada una de las cuentas de los clientes de tal manera estar pendiente de las fechas de las cobranzas para una mayor efectividad en los cobros, de tal manera la empresa pueda contar con la disponibilidad de flujo de caja.

1. Objetivo

El procedimiento de cobranza que sea plantea es con la finalidad de reducir las cuentas por cobrar y hacer cumplir con los días de crédito que se le otorga al cliente, con el apoyo de este manual de políticas y procedimientos de cobranza. Además, permitirá el óptimo índice de liquidez a través de ejecución de este presente manual, de igual manera podrá describir los procesos del principio hasta el final de la gestión de cobranza adecuada. Es primordial persistir con esta política para lograr en convertir y recuperar en su debido momento las cuentas por cobrar y por efecto la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo y también proyectarse con total confianza en el mercado competitivo.

2. Alcance

El presente manual tiene como alcance establecer los lineamientos de la gestión de cobranza lo cual será ejecutado directamente en área de cobranza previa apoyo con el área de administrativa y gerencia a razón de que las áreas de toda empresa están estructuradas como una cadena con un solo objetivo, que es tener mayor rentabilidad y ser mejor en el mercado que este dedicado.

3. Responsables

Los principales responsables son:

Gerente general

Área de cobranzas

Área de administración

4. Marco legal

Plan contable General empresarial

Principios de contabilidad generalmente aceptados

NIC 8

5. Políticas y procedimientos de cobranza

- ✓ Asistente de cobranzas debe estar informada y actualizar a diario el reporte de las cuentas por cobrar desde la facturación hasta que sea cobrado, llevando el control de facturas que están por vencer y también aquellas que ya vencieron y hacer la observación para tomar medidas.
- ✓ La cobranza en general debe tener sustento sea mediante cheques, comprobantes de depósito, constancia de la transferencia electrónica a nombre de la empresa ello constatar con el estado de cuenta de la empresa para verificar el ingreso del dinero a la cuenta corriente de la empresa.
- ✓ Se deberán mantener informados a los clientes sobre sus estados de cuenta, y hacer recordatorio antes de 3 días de su vencimiento de la factura además se puede utilizar diferentes medios como son: llamadas telefónicas, correos electrónicos, los WhatsApp, notificaciones escritas y visitas.
- ✓ La recepción de los pagos del cliente únicamente las áreas de cobranzas están autorizadas ha de ser la encargada.

- ✓ Cuando se trate de cobro de cheques es importante colocar en el control de vencimientos la fecha de cobro del cheque.
- ✓ Conciliar los importes pactados con los plazos acordados otorgados
- ✓ Debe existir comunicación constante con los clientes enviando los respectivos correos, realizar llamadas constantes para mantener al cliente informado de las deudas pendientes.
- ✓ La encargada de cobranzas debe reportar cuando exceden el plazo acordado, de tal forma realizar una reunión con gerencia,
- ✓ De aquel cliente que ya superen los 60 días de créditos vencidos, sin ninguna respuesta y habiendo agotado los procedimientos que se tiene en el área, debe pasar a gerencia y ya la gerencia dará indicaciones para la paralización del servicio y aplicar los intereses transcurridos.
- ✓ Aquellos clientes que tengan créditos vencidos superior a 90 días deberá pasar a proceso judicial

Entregable 3: Manual de políticas y procedimientos de crédito



INTRODUCCIÓN

El manual de políticas y procedimientos de créditos será considerado como un documento respetable y confiables, en vista que tiene un propósito de mejorar la gestión de créditos en la empresa de servicios bajo los lineamientos para una mejora de manejo de crediticio, este manual está elaborado bajo la necesidad de la empresa tomando en cuenta las características de los clientes, manteniendo la responsabilidad, veracidad y considerando los puntos clave para el usuario y todos involucrados.

1. Objetivo

Este manual está diseñado con el objetivo de determinar los lineamientos claros acerca de cuándo y cómo otorgar los créditos y además con la ayuda de central de sistema de riesgo para evaluar y estudiar de cada cliente su historial de creditico, ya tomando en cuenta los datos históricos se tome la decisión asertiva al momento de otorgar el crédito.

2. Alcance

Este importante proceso tiene alcance a todas las ventas a crédito originadas por la prestación de servicio /o ventas por suministro. En tal sentido el manejo de conceder el crédito será bajo su responsabilidad de asistente de área de cobranzas y administración puesto que son ellos los que manejan y dominan este proceso a diario. Además, en dicha área debe existir los siguientes valores para mejorar la comunicación por ende mejora la gestión y manejo de crediticio.

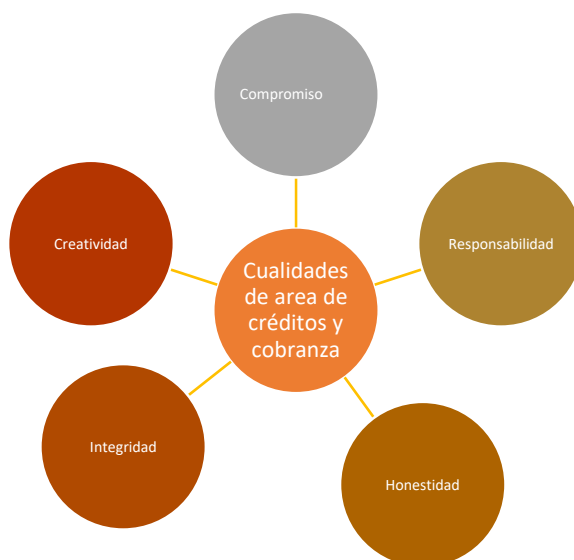


Figura21.

Valores para considerar en área de créditos y cobranzas

3. Condiciones de venta

Las condiciones comerciales que se tiene que considerar son diferenciando por las distintas categorías del cliente, en este caso en la empresa de servicios dedica al arrendamiento, instalación y suministro de protecciones colectivas en el rubro de construcción de tiene el siguiente cuadro.

| Categoría de clientes | Montos mínimos a facturación / cotización | % | Días de crédito |
|-----------------------|---|-------------------|--------------------|
| Categoría A | Mayor a 95,000 | Representa 56.38% | 45 días de crédito |
| Categoría B | Mayor a 85,000 | Representa 31.82% | 30 días de crédito |
| Categoría C | Menores a 50,000 | Representa 11.85% | A convenir 15 a 20 |

4. Políticas y procedimientos de créditos

ES sum importante tener claro y preciso que el crédito manejado de manera errónea conlleva a un riesgo grande para la empresa, por ello la evaluación es imprescindible para tomar decisiones optimas a momento de conceder el crédito.

- ✓ En primer lugar, el plazo de los créditos es previo acuerdo de ambas partes, se debe evaluar en el central de riesgo su historial de cumplimiento de pago. Par ellos se debe solicitar los datos primordiales tales como: Razón social, dirección fiscal, correo y teléfono de la persona del contacto.
- ✓ Revisar el estado de buen pagador del cliente, la encargada de evaluación de créditos en este caso es la misma administradora analizar y verificar si está dentro del estándar para conceder el crédito, sea por 15, 30, y 45 días.
- ✓ Mediante estudio del cliente se le otorgara un rango de 15 a 30 y 45 días de crédito de acorde al importe de la cotización, que va desde 15 mil soles.
- ✓ Utilización de plataforma de riesgo crediticio, para una mejor toma de decisiones

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

| Título del documento: | | | | Análisis Vertical | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|--|---|-------------------------|----------------|----------------|------------------|------|--|--------------------------------|-------|------|--|--------------------------------|--------|------|--|--------------------------------|--------|---|
| Período o año: | | | | Periodos: 2016,2017,2018,2019 y 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo del documento: | | | | Descripción del documento: | El documento responde al área o institución: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| El objetivo de esta ficha registro documental es conocer los porcentajes que representa de las partidas más relevantes de la empresa de servicios en los cinco últimos años y visualizar el margen de variación. | | | | El análisis vertical está desarrollada a través de los Estados financieros de los cinco últimos años, con el propósito visualidad la variedad y comportamiento de cada partida contable | Contabilidad y Finanzas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nro. | Nombre del Documento | Descripción | Datos que brinda el documento | Indicadores de medición | | Análisis/resumen | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Estado de situación financiera de los años 2016-2020 | El estado de situación financiera está compuesto por activo corriente, activo no corriente, pasivo corriente, pasivo no | Análisis Vertical 2016-2020 | <p>➤ Efectivo y Equivalentes de Efectivo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Fórmula</th> <th>Cálculo</th> <th>Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>$\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$</td> <td>$\frac{25,254.13}{345,720.61}$</td> <td>7.30%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>$\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$</td> <td>$\frac{80,274.81}{634,518.41}$</td> <td>12.65%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>$\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$</td> <td>$\frac{84,524.00}{634,518.41}$</td> <td>13.95%</td> </tr> </tbody> </table> | | Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación | 2016 | $\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$ | $\frac{25,254.13}{345,720.61}$ | 7.30% | 2017 | $\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$ | $\frac{80,274.81}{634,518.41}$ | 12.65% | 2018 | $\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$ | $\frac{84,524.00}{634,518.41}$ | 13.95% | Esta herramienta se aplicó a los Estados Financieros de la empresa de servicios por el periodo de 2016-2020, en base a ello se pudo identificar la participación de activo disponible representa un porcentaje del total de activo, indicando que la empresa cuenta con |
| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | $\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$ | $\frac{25,254.13}{345,720.61}$ | 7.30% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | $\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$ | $\frac{80,274.81}{634,518.41}$ | 12.65% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2018 | $\frac{\text{Efectivo y Equi. de Efec.}}{\text{Activo Total}}$ | $\frac{84,524.00}{634,518.41}$ | 13.95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | corriente y patrimonio, dado que expresa los recursos de económico de la empresa durante el un lapso de tiempo. | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Activo Total</td> <td style="text-align: right;">605,947.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">2019 Efectivo y Equi. de Efec.</td> <td style="text-align: right;"><u>98,387.00</u></td> <td style="text-align: right;">= 14.08%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Activo Total</td> <td style="text-align: right;">698,604.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">2020 Efectivo y Equi. de Efec.</td> <td style="text-align: right;"><u>96,533.00</u></td> <td style="text-align: right;">= 11.98%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Activo Total</td> <td style="text-align: right;"><u>806,070.00</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">➤ Cuentas por Cobrar Comerciales – terceros</td> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Periodo</th> <th style="text-align: left;">Fórmula</th> <th style="text-align: left;">Cálculo</th> <th style="text-align: left;">Variación</th> </tr> <tr> <td>2016</td> <td><u>Ctas. por C.</u></td> <td><u>99,510.00</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Activo Total</td> <td>345,720.61</td> <td style="text-align: right;">= 28.78%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td><u>Ctas. por C.</u></td> <td><u>169,554.68</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Activo Total</td> <td>634,518.41</td> <td style="text-align: right;">= 26.72%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td><u>Ctas. por C.</u></td> <td><u>149,948.00</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Activo Total</td> <td>605,947.00</td> <td style="text-align: right;">= 24.75%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td><u>Ctas. por C.</u></td> <td><u>167,199.00</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Activo Total</td> <td>698,604.00</td> <td style="text-align: right;">= 23.93%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td><u>Ctas. por C.</u></td> <td><u>193,023.00</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Activo Total</td> <td>806,070.00</td> <td style="text-align: right;">= 23.95%</td> </tr> </table> | Activo Total | 605,947.00 | | 2019 Efectivo y Equi. de Efec. | <u>98,387.00</u> | = 14.08% | Activo Total | 698,604.00 | | 2020 Efectivo y Equi. de Efec. | <u>96,533.00</u> | = 11.98% | Activo Total | <u>806,070.00</u> | | ➤ Cuentas por Cobrar Comerciales – terceros | | | Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación | 2016 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>99,510.00</u> | | | Activo Total | 345,720.61 | = 28.78% | 2017 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>169,554.68</u> | | | Activo Total | 634,518.41 | = 26.72% | 2018 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>149,948.00</u> | | | Activo Total | 605,947.00 | = 24.75% | 2019 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>167,199.00</u> | | | Activo Total | 698,604.00 | = 23.93% | 2020 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>193,023.00</u> | | | Activo Total | 806,070.00 | = 23.95% | <p>activos disponibles y realizables. Es decir que la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo es una de las cuentas con mayor variación, señalando que en el año 2020 se situó con 40.92% y fue incrementando de 19.81% en 2019, significa que la empresa viene aumentando su capacidad de pago en el corto plazo ya que cuenta con suficiente flujo de caja para cubrir sus obligaciones.</p> |
|--|---------------------|---|--|--------------|------------|--|--------------------------------|------------------|----------|--------------|------------|--|--------------------------------|------------------|----------|--------------|-------------------|--|--|--|--|---------|---------|---------|-----------|------|---------------------|------------------|--|--|--------------|------------|----------|------|---------------------|-------------------|--|--|--------------|------------|----------|------|---------------------|-------------------|--|--|--------------|------------|----------|------|---------------------|-------------------|--|--|--------------|------------|----------|------|---------------------|-------------------|--|--|--------------|------------|----------|---|
| Activo Total | 605,947.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2019 Efectivo y Equi. de Efec. | <u>98,387.00</u> | = 14.08% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Activo Total | 698,604.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2020 Efectivo y Equi. de Efec. | <u>96,533.00</u> | = 11.98% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Activo Total | <u>806,070.00</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ➤ Cuentas por Cobrar Comerciales – terceros | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>99,510.00</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Activo Total | 345,720.61 | = 28.78% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>169,554.68</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Activo Total | 634,518.41 | = 26.72% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2018 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>149,948.00</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Activo Total | 605,947.00 | = 24.75% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2019 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>167,199.00</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Activo Total | 698,604.00 | = 23.93% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2020 | <u>Ctas. por C.</u> | <u>193,023.00</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Activo Total | 806,070.00 | = 23.95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Título del documento: | | ANALISI HORIZONTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|--|--|-------------------------|----------------|----------------|------------------|-----------|---------------------------|--|--|-----------|---------------------------|---|--|-----------|---------------------------|---|--|--|
| Período o año: | | Periodos: 2016,2017,2018,2019 y 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo del documento: | | Descripción del documento: | | El documento responde al área o institución: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| El objetivo de esta ficha registro documental es conocer los porcentajes que representa de las partidas más relevantes de la empresa de servicios en los cinco últimos años y visualizar el margen de variación. | | El análisis horizontal está desarrollada a través de los Estados financieros de los cinco últimos años, con el propósito visualidad la variedad y comportamiento de cada partida contable | | Contabilidad y Finanzas | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nro. | Nombre del Documento | Descripción | Datos que brinda el documento | Indicadores de medición | | Análisis/resumen | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Estado de situación financiera de los años 2016-2020 | El estado de situación financiera está compuesto por activo corriente, activo no corriente, pasivo corriente, pasivo no corriente y patrimonio, | | <p>➤ Efectivo y Equivalentes de Efectivo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Fórmula</th> <th>Cálculo</th> <th>Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-2016</td> <td>Efecti.2017 - Efect. 2016</td> <td>$= \frac{80,274.81}{25,254.13} - \frac{25,254.13}{25,254.13} = \frac{55,020.68}{25,254.13} = 217.87\%$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019-2018</td> <td>Efecti.2019 - Efect. 2018</td> <td>$= \frac{98,387.00}{84,524.00} - \frac{84,524.00}{84,524.00} = \frac{13,863.00}{84,524.00} = 16.40\%$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020-2019</td> <td>Efecti.2020 - Efect. 2019</td> <td>$= \frac{96,533.00}{98,387.00} - \frac{98,387.00}{98,387.00} = \frac{-1,854.00}{98,387.00} = -1.88\%$</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación | 2017-2016 | Efecti.2017 - Efect. 2016 | $= \frac{80,274.81}{25,254.13} - \frac{25,254.13}{25,254.13} = \frac{55,020.68}{25,254.13} = 217.87\%$ | | 2019-2018 | Efecti.2019 - Efect. 2018 | $= \frac{98,387.00}{84,524.00} - \frac{84,524.00}{84,524.00} = \frac{13,863.00}{84,524.00} = 16.40\%$ | | 2020-2019 | Efecti.2020 - Efect. 2019 | $= \frac{96,533.00}{98,387.00} - \frac{98,387.00}{98,387.00} = \frac{-1,854.00}{98,387.00} = -1.88\%$ | | En este caso el análisis horizontal se aplicó a los Estados de resultados de la empresa de servicios por el periodo de 2016 y 2017. Por tanto, dicho método se centraliza en calcular, averiguar el suceso de cada partida contable para mostrar las variaciones de ambos periodos. Dicho esto, los resultados después de aplicar el análisis muestran que |
| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017-2016 | Efecti.2017 - Efect. 2016 | $= \frac{80,274.81}{25,254.13} - \frac{25,254.13}{25,254.13} = \frac{55,020.68}{25,254.13} = 217.87\%$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2019-2018 | Efecti.2019 - Efect. 2018 | $= \frac{98,387.00}{84,524.00} - \frac{84,524.00}{84,524.00} = \frac{13,863.00}{84,524.00} = 16.40\%$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2020-2019 | Efecti.2020 - Efect. 2019 | $= \frac{96,533.00}{98,387.00} - \frac{98,387.00}{98,387.00} = \frac{-1,854.00}{98,387.00} = -1.88\%$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | <p>dado que expresa los recursos de económico de la empresa durante el un lapso de tiempo.</p> | | <p style="text-align: center;">➤ Cuentas por Cobrar Comerciales – terceros</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Periodo</th> <th style="text-align: left;">Fórmula</th> <th style="text-align: left;">Cálculo</th> <th style="text-align: left;">Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-2016</td> <td>$CxC2017 - CxC2016$</td> <td>$= \frac{169,554.68 - 99,510.00}{99,510.00} =$</td> <td>$\frac{70,044.68}{99,510.00} = 70\%$</td> </tr> <tr> <td>2019-2018</td> <td>$CxC2019 - CxC2018$</td> <td>$= \frac{167,199.00 - 149,948.00}{149,948.00} =$</td> <td>$\frac{17,251.00}{149,948.00} = 12\%$</td> </tr> <tr> <td>2020-2019</td> <td>$CxC2020 - CxC2019$</td> <td>$= \frac{193,023.00 - 167,199.00}{167,199.00} =$</td> <td>$\frac{25,824.00}{167,199.00} = 15\%$</td> </tr> </tbody> </table> | Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación | 2017-2016 | $CxC2017 - CxC2016$ | $= \frac{169,554.68 - 99,510.00}{99,510.00} =$ | $\frac{70,044.68}{99,510.00} = 70\%$ | 2019-2018 | $CxC2019 - CxC2018$ | $= \frac{167,199.00 - 149,948.00}{149,948.00} =$ | $\frac{17,251.00}{149,948.00} = 12\%$ | 2020-2019 | $CxC2020 - CxC2019$ | $= \frac{193,023.00 - 167,199.00}{167,199.00} =$ | $\frac{25,824.00}{167,199.00} = 15\%$ | <p>efectivamente hubo un incremento liquidez en 2019 a 2020 por un 163% este aumento se debe a que después de la crisis sanitaria tuvieron más proyectos ya que la mayoría de las empresas tuvieron el respaldo de liquidez de parte de estado peruano lo cual permitió a que invierta en nuevos proyectos.</p> |
|-----------|---------------------|--|---------------------------------------|--|---------|---------|---------|-----------|-----------|---------------------|--|--------------------------------------|-----------|---------------------|--|---------------------------------------|-----------|---------------------|--|---------------------------------------|---|
| Periodo | Fórmula | Cálculo | Variación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017-2016 | $CxC2017 - CxC2016$ | $= \frac{169,554.68 - 99,510.00}{99,510.00} =$ | $\frac{70,044.68}{99,510.00} = 70\%$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2019-2018 | $CxC2019 - CxC2018$ | $= \frac{167,199.00 - 149,948.00}{149,948.00} =$ | $\frac{17,251.00}{149,948.00} = 12\%$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2020-2019 | $CxC2020 - CxC2019$ | $= \frac{193,023.00 - 167,199.00}{167,199.00} =$ | $\frac{25,824.00}{167,199.00} = 15\%$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Título del documento: | | Ratios Financieros | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|-------------------------|---------|---------|-----------|------|---|-----------------------------------|------|------|---|-----------------------------------|------|------|---|-----------------------------------|------|--|
| Período o año: | | Periodos: 2016,2017,2018,2019 y 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo del documento: | | Descripción del documento: | | El documento responde al área o institución: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conocer los porcentajes reales de evolución de liquidez de la empresa en los cinco últimos años, respaldados con ratios de liquidez y gestión | | Las ratios de rentabilidad están desarrolladas, a través de los Estados financieros de los cinco últimos años, con la finalidad de calcular la variedad del comportamiento de liquidez en la empresa de rubro de servicios. | | Contabilidad y Finanzas | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nro. | Nombre del Documento | Descripción | Datos que brinda el documento | Indicadores de medición | | Análisis/resumen | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Estado de situación financiera de los años 2016-2020 | El estado de situación financiera está compuesto por activo corriente, activo no corriente, pasivo corriente, pasivo no corriente y patrimonio, dado que | Ratios de Liquidez 2016,2017,2018,2019 y 2020 | <p>➤ Liquidez corriente</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Fórmula</th> <th>Cálculo</th> <th>Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$</td> <td>$\frac{193,925.00}{168,098.05} =$</td> <td>1.15</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$</td> <td>$\frac{396,884.34}{417,951.41} =$</td> <td>0.95</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$</td> <td>$\frac{309,110.00}{347,927.00} =$</td> <td>0.89</td> </tr> </tbody> </table> | | Año | Fórmula | Cálculo | Variación | 2016 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{193,925.00}{168,098.05} =$ | 1.15 | 2017 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{396,884.34}{417,951.41} =$ | 0.95 | 2018 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{309,110.00}{347,927.00} =$ | 0.89 | En base a los ratios aplicados se identificó que en la empresa de servicios sus resultados muestran una evolución desfavorable ya que en el 2020 obtuvo como resultado de 2.28 soles que hace mención de que por cada sol de |
| Año | Fórmula | Cálculo | Variación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{193,925.00}{168,098.05} =$ | 1.15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{396,884.34}{417,951.41} =$ | 0.95 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2018 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | $\frac{309,110.00}{347,927.00} =$ | 0.89 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|------------------|---|------|---|------|------------------|------------|------|--|------------------|------------|--|------|------------------|------------|------|--|------------------|------------|--|---|
| | | <p>expresa los recursos de económico de la empresa durante el un lapso de tiempo.</p> | | <table border="0"> <tr> <td data-bbox="994 284 1061 316">2019</td> <td data-bbox="1126 233 1245 264">Activo corriente</td> <td data-bbox="1406 268 1554 300">372,002.00</td> <td data-bbox="1682 284 1742 316">0.93</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="1126 308 1245 339">Pasivo corriente</td> <td data-bbox="1406 343 1554 375">401,175.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="994 435 1061 467">2020</td> <td data-bbox="1126 379 1245 411">Activo corriente</td> <td data-bbox="1406 414 1554 446">445,118.00</td> <td data-bbox="1682 435 1742 467">0.96</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="1126 451 1245 483">Pasivo corriente</td> <td data-bbox="1406 486 1554 518">464,546.00</td> <td></td> </tr> </table> | 2019 | Activo corriente | 372,002.00 | 0.93 | | Pasivo corriente | 401,175.00 | | 2020 | Activo corriente | 445,118.00 | 0.96 | | Pasivo corriente | 464,546.00 | | <p>deuda la empresa tiene 2.28 soles para afrontar sus obligaciones a corto plazo. Asimismo, en el año 2017 desminuyo a 1.29 soles lo cual no es esta mal, pero lo recomendable es mantener en un promedio de 1.5 soles, además a comparación del año 2018 obtuvo 1.64 soles, de la misma forma en el 2019 obtuvo 1.65 lo cual es una señal de que la empresa está estable de liquidez.</p> |
| 2019 | Activo corriente | 372,002.00 | 0.93 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Pasivo corriente | 401,175.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2020 | Activo corriente | 445,118.00 | 0.96 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Pasivo corriente | 464,546.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | ➤ Prueba ácida: | En base la a las ratios aplicadas lo viene ser en específico Prueba acida, la empresa no tiene ningún problema tuvo un desbalance en durante los cinco a años. Es decir, en el año 2016 obtuvo 1.57 soles lo cual significa que la empresa pudo cumplir con normalidad sus obligaciones a corto plazo, sin embargo durante el 2017,2018 y 2019 tuvo inferior a 1 sol con llevando a incumplir con sus responsabilidad a corto plazo y finalmente, en el 2020 recuperó los resultado obteniendo a 1.06soles. |
|------|--|-------------------------------------|-----------|------------------------|---|
| Año | <u>Fórmula</u> | Cáculo | Variación | | |
| 2016 | $\frac{\text{Activo cte.-}}{\text{Invent.}}$ | = $\frac{131,955.28}{168,098.05}$ = | 0.78 | | |
| | Pasivo corriente | | | | |
| 2017 | $\frac{\text{Activo cte.-}}{\text{Invent.}}$ | = $\frac{311,406.22}{417,951.41}$ = | 0.75 | | |
| | Pasivo corriente | | | | |
| 2018 | $\frac{\text{Activo cte.-}}{\text{Invent.}}$ | = $\frac{264,115.00}{347,927.00}$ = | 0.76 | | |
| | Pasivo corriente | | | | |
| 2019 | $\frac{\text{Activo cte.-}}{\text{Invent.}}$ | = $\frac{311,856.00}{401,175.00}$ = | 0.78 | | |
| | Pasivo corriente | | | | |
| 2020 | $\frac{\text{Activo cte.-}}{\text{Invent.}}$ | = $\frac{345,717.00}{464,546.00}$ = | 0.74 | | |
| | Pasivo corriente | | | | |

Fecha: 05/04/2021-Lugar: Lima



Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Datos básicos:

| | |
|---|--|
| Cargo o puesto en que se desempeña | |
| Código de la entrevista: | |
| Fecha: | |
| Lugar de Entrevista | |

| Ítem | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|-------------|---|-------------------|
| 1 | ¿Las políticas de cobranza que posee la empresa son aplicados adecuadamente? ¿en qué medida se cumplen? | |
| 2 | Conforme a su experiencia, ¿Por qué los clientes incumplen con las condiciones de pago? | |
| 3 | ¿Cómo se realiza el proceso de evaluación de créditos para a otorgar a los clientes tratándose | |
| 4 | ¿Cuál es su opinión acerca de riesgo crediticio? | |
| 5 | ¿De qué manera influye ratios de liquidez en la toma de decisiones en la empresa? | |
| 6 | Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la | |

Observaciones:

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

| N°. | Documentos | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | Estado de Situación Financiera 2016 | X | | X | | X | | | |
| 2 | Estado de Resultado 2016 | X | | X | | X | | | |
| 3 | Estado de Situación Financiera 2017 | X | | X | | X | | | |
| 4 | Estado de Resultado 2017 | X | | X | | X | | | |
| 5 | Estado de Situación Financiera 2018 | X | | X | | X | | | |
| 6 | Estado de Resultado 2018 | X | | X | | X | | | |
| 7 | Estado de Situación Financiera 2019 | X | | X | | X | | | |
| 8 | Estado de Resultado 2019 | X | | X | | X | | | |
| 9 | Estado de Situación Financiera 2020 | X | | X | | X | | | |
| 10 | Estado de Resultado 2020 | x | | x | | x | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DERL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

| | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| Nombres y Apellidos | Fernando Alexis Nolzaco Labajos | DNI N° | 40086182 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | |
| Título profesional /Especialidad | Licenciado Educación /Administración | Firma | |
| Grado Académico | Doctor | Lugar y fecha | Lima, 23 de Abril del 2021 |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo | | |

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

| N°. | Documentos | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | Estado de Situación Financiera 2016 | X | | X | | X | | | |
| 2 | Estado de Resultado 2016 | X | | X | | X | | | |
| 3 | Estado de Situación Financiera 2017 | X | | X | | X | | | |
| 4 | Estado de Resultado 2017 | X | | X | | X | | | |
| 5 | Estado de Situación Financiera 2018 | X | | X | | X | | | |
| 6 | Estado de Resultado 2018 | X | | X | | X | | | |
| 7 | Estado de Situación Financiera 2019 | X | | X | | X | | | |
| 8 | Estado de Resultado 2019 | X | | X | | X | | | |
| 9 | Estado de Situación Financiera 2020 | X | | X | | X | | | |
| 10 | Estado de Resultado 2020 | x | | x | | x | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

| | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------|--|
| Nombres y Apellidos | Irma Milagros Carhuancho Mendoza | DNI N° | 40460914 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | |
| Título profesional /Especialidad | Licenciada en Administración | Firma |  |
| Grado Académico | Doctor | | |
| Metodólogo/ temático | Temática | Lugar y fecha | Abril 2021 |

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

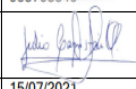
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

| N°. | Documentos | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | Estado de Situación Financiera 2016 | X | | X | | X | | | |
| 2 | Estado de Resultado 2016 | X | | X | | X | | | |
| 3 | Estado de Situación Financiera 2017 | X | | X | | X | | | |
| 4 | Estado de Resultado 2017 | X | | X | | X | | | |
| 5 | Estado de Situación Financiera 2018 | X | | X | | X | | | |
| 6 | Estado de Resultado 2018 | X | | X | | X | | | |
| 7 | Estado de Situación Financiera 2019 | X | | X | | X | | | |
| 8 | Estado de Resultado 2019 | X | | X | | X | | | |
| 9 | Estado de Situación Financiera 2020 | X | | X | | X | | | |
| 10 | Estado de Resultado 2020 | x | | x | | x | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DERL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

| | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | Julio Ricardo Capristán Miranda | DNI N° | 06663183 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | 953708849 |
| Título profesional /Especialidad | Licenciado en Administración | Firma |  |
| Grado Académico | Maestro | | |
| Metodólogo/ temático | Temático | Lugar y fecha | 15/07/2021 |

¹**Pertinencia:** El documento corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El documento es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende el contenido del documento

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los documentos planteados son suficientes para evaluar la subcategoría.

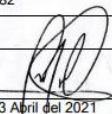
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA APLICADO A GERENTE GENERAL, CONTADORA Y ENCARGADA DE AREA DE COBRANZAS.

| N°. | Formulación de los ítems/ preguntas abiertas | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | ¿Las políticas de crédito y cobranza que posee la empresa son aplicados adecuadamente? ¿en qué medida se cumplen? | X | | X | | X | | | |
| 2 | Conforme a su experiencia, ¿ Por qué los clientes incumplen con las condiciones de pago? | X | | X | | X | | | |
| 3 | ¿El área de cobranzas cuenta con las herramientas necesarias para realizar su labor? ¿en qué medida debe mejorar dicha área? | X | | X | | X | | | |
| 4 | ¿De qué manera se realiza el proceso de evaluación para otorgar créditos a los clientes? Indique. | X | | X | | X | | | |
| 5 | ¿De qué manera influye los ratios de liquidez en la toma de decisiones en la empresa? | X | | X | | X | | | |
| 6 | Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa servicios? | X | | x | | X | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

| | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | Fernando Alexis Nolazco Labajos | DNI N° | 40086182 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | |
| Título profesional /Especialidad | Licenciado Educación /Administración | Firma |  |
| Grado Académico | Doctor | Lugar y fecha | Lima, 23 Abril del 2021 |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo | | |

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA APLICADO A GERENTE GENERAL, CONTADORA Y ENCARGADA DE AREA DE COBRANZAS.

| N°. | Formulación de los ítems/ preguntas abiertas | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | ¿Las políticas de crédito y cobranza que posee la empresa son aplicados adecuadamente? ¿en qué medida se cumplen? | X | | X | | X | | | |
| 2 | Conforme a su experiencia, ¿Por qué los clientes incumplen con las condiciones de pago? | X | | X | | X | | | |
| 3 | ¿El área de cobranzas cuenta con las herramientas necesarias para realizar su labor? ¿en qué medida debe mejorar dicha área? | X | | X | | X | | | |
| 4 | ¿De qué manera se realiza el proceso de evaluación para otorgar créditos a los clientes? Indique. | X | | X | | X | | | |
| 5 | ¿De qué manera influye los ratios de liquidez en la toma de decisiones en la empresa? | X | | X | | X | | | |
| 6 | Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa servicios? | X | | X | | X | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

| | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | Irma Milagros Carhuacho Mendoza | DNI N° | 40460914 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | |
| Título profesional /Especialidad | Licenciada en Administración | Firma |  |
| Grado Académico | Doctor | | |
| Metodólogo/ temático | Temática | Lugar y fecha | Abril 2021 |

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA APLICADO A GERENTE GENERAL, CONTADORA Y ENCARGADA DE AREA DE COBRANZAS.

| N°. | Formulación de los ítems/ preguntas abiertas | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | ¿Las políticas de crédito y cobranza que posee la empresa son aplicados adecuadamente? ¿en qué medida se cumplen? | X | | X | | X | | | |
| 2 | Conforme a su experiencia, ¿Por qué los clientes incumplen con las condiciones de pago? | X | | X | | X | | | |
| 3 | ¿El área de cobranzas cuenta con las herramientas necesarias para realizar su labor? ¿en qué medida debe mejorar dicha área? | X | | X | | X | | | |
| 4 | ¿De qué manera se realiza el proceso de evaluación para otorgar créditos a los clientes? Indique. | X | | X | | X | | | |
| 5 | ¿De qué manera influye los ratios de liquidez en la toma de decisiones en la empresa? | X | | X | | X | | | |
| 6 | Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa servicios? | X | | X | | X | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

| | | | |
|----------------------------------|------------------------------|--------------------|--|
| Nombres y Apellidos | Julio Capristán Miranda | DNI N° | 06663183 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | 953708849 |
| Título profesional /Especialidad | Licenciado en Administración | Firma |  |
| Grado Académico | Maestro | Lugar y fecha | Lima, 15/07/2021 |
| Metodólogo/ temático | Temático | | |

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementación de Políticas, Procedimientos de Cobranza para el incremento de la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2021.

Nombre de la propuesta:

Yo, Julio Ricardo Capristán Miranda identificado con DNI Nro 06663183 Especialista en Finanzas. Actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener. Ubicado en Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 13/07/2021

| | | | |
|----------------------|----------------------------------|---------------|-----------|
| Apellidos y nombres: | Capristán Miranda, Julio Ricardo | | |
| Profesional en: | Administración | Máximo grado: | Maestro |
| Experiencia en años: | 20 | Experto en: | Finanzas |
| DNI: | 06663183 | Celular: | 953708849 |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para el incremento de la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2021

Nombre de la propuesta: Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito

Yo, Mg. Paola Corina Julca Garcia identificado con DNI Nro. 10713347 Especialista en Contabilidad y Finanzas. Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener, Ubicado en Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.....
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Mg. Paola Corina Julca Garcia

Fecha:.....

| | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Apellidos y nombres: | Paola Corina Julca Garcia | | |
| Profesional en: | Contabilidad - Contador Público | Máximo grado: | Maestra en Contabilidad y Finanzas |
| Experiencia en años: | 15 Años | Experto en: | Contabilidad y Finanzas |
| DNI: | 10713347 | Celular: | 945508639 |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para el incremento de la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2021

Nombre de la propuesta: Implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito

Yo, CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES identificado con DNI Nro 45491996 Especialista en CONTABILIDAD Y AUDITORIA Actualmente laboro en CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA Ubicado en LIMA Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación cumple con lo solicitado.

2.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: ...12 de Julio del 2021

| | | | |
|----------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------|
| Apellidos y nombres: | CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES | | |
| Profesional en: | CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS | Máximo grado: | MAGISTER |
| Experiencia en años: | 9 AÑOS | Experto en: | CONTABILIDAD Y AUDITORIA |
| DNI: | 45491996 | Celular: | 951917571 |

| | | | |
|----------------------|----------|-------------|-------------------------|
| Experiencia en años: | 15 Años | Experto en: | Contabilidad y Finanzas |
| DNI: | 10713347 | Celular: | 945508639 |

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Estado de situación financiera de la empresa de servicios

| Estado de situación Financiera de la empresa de servicios | | | | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| <u>ACTIVOS CORRIENTE</u> | | | | | |
| Efectivo y Equivalentes de Efectivo | 25,254.13 | 80,274.81 | 84,524.00 | 98,387.00 | 96,533.00 |
| Cuentas por Cobrar Comerciales | 99,510.00 | 169,554.68 | 149,948.00 | 167,199.00 | 193,023.00 |
| Otras Cuentas por Cobrar | 5,911.15 | 58,019.17 | 26,063.00 | 54,194.00 | 70,680.00 |
| Existencias | 61,969.72 | 120,478.12 | 99,995.00 | 118,396.00 | 164,701.00 |
| Gastos Contratados por Anticipado | 1,280.00 | 3,557.56 | 3,580.00 | 3,878.00 | 2,500.00 |
| Otros Activos | | | | 18,198.00 | 12,981.00 |
| TOTAL ACTIVOS CORRIENTES | 193,925.00 | 431,884.34 | 364,110.00 | 460,252.00 | 540,418.00 |
| <u>ACTIVOS NO CORRIENTE</u> | | | | | |
| Inmuebles, Maquinaria y Equipo | 145,995.61 | 184,834.07 | 186,296.00 | 211,852.00 | 239,152.00 |
| Activo diferido | 5,800.00 | 17,800.00 | 55,541.00 | 26,500.00 | 26,500.00 |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 151,795.61 | 202,634.07 | 241,837.00 | 238,352.00 | 265,652.00 |
| TOTAL ACTIVO | 345,720.61 | 634,518.41 | 605,947.00 | 698,604.00 | 806,070.00 |
| <u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u> | | | | | |
| <u>PASIVO CORRIENTES</u> | | | | | |
| Cuentas por Pagar Comerciales | 100,542.03 | 206,899.57 | 167,134.00 | 142,372.00 | 219,268.00 |
| Otras Cuentas por Pagar | 61,300.02 | 129,795.84 | 36,304.00 | 52,254.00 | 78,194.00 |
| Remuneraciones y particip. por pagar | 6,256.00 | 46,256.00 | 89,489.00 | 118,299.00 | 71,784.00 |
| Cuentas por pagar accionistas y directores | | | 35,000.00 | 55,000.00 | 88,250.00 |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | 168,098.05 | 417,951.41 | 347,927.00 | 401,175.00 | 464,546.00 |
| <u>PASIVO NO CORRIENTES</u> | | | | | |
| <u>PATRIMONIO NETO</u> | | | | | |
| Capital | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 10,000.00 |
| Resultados Acumulados | 68,456.44 | 167,622.56 | | 245,020.00 | 287,429.00 |
| Resultado del ejercicio | 99,166.12 | 38,944.44 | 206,567.00 41,453.00 | 42,409.00 | 44,095.00 |
| Total Patrimonio Neto Atribuible a la Matriz | 177,622.56 | 216,567.00 | 258,020.00 | 297,429.00 | 341,524.00 |
| TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO | 345,720.61 | 634,518.41 | 605,947.00 | 698,604.00 | 806,070.00 |

Estado de resultados integrales de la empresa de servicios

| Estado de Resultados Integrales de la empresa de servicios | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ventas Netas | 1,291,465.00 | 1,106,109.00 | 681,617.00 | 686,003.00 | 675,888.00 |
| Otros Ingresos | - | - | - | - | - |
| Total Ingresos Brutos | 1,291,465.00 | 1,106,109.00 | 681,617.00 | 686,003.00 | 675,888.00 |
| COSTO DE VENTAS: | | | | | |
| Costo de Ventas | -358,703.38 | -364,460.00 | - | - | -122,075.50 |
| Costos de Servicios | -464,672.57 | -398,419.00 | 133,158.00 | 171,791.00 | - |
| Total costo | -823,375.95 | -762,879.00 | 208,885.00 | 255,560.89 | -223,865.06 |
| | | | 342,043.00 | 427,351.89 | -345,940.56 |
| UTILIDAD BRUTA | 468,089.05 | 343,230.00 | 339,574.00 | 258,651.11 | 329,947.44 |
| Gastos de Ventas | -127,839.84 | -134,313.00 | - | - | -114,954.00 |
| Gastos de Administración | -185,187.34 | -153,245.00 | 118,395.00 | 104,790.00 | - |
| Otros Ingresos | 617.58 | 6,858.85 | 170,911.00 | 100,721.00 | -122,124.00 |
| Otros Gastos | -29,706.20 | -5,115.72 | 382.00 | - | 175.00 |
| | | | -49.00 | 548.00 | -17,240.00 |
| UTILIDAD OPERATIVA | 125,973.25 | 57,415.13 | 50,601.00 | 52,592.11 | 75,804.44 |
| Ingresos Financieros | 567.34 | 4,623.20 | 8,228.00 | 10,425.00 | 2,742.00 |
| Gastos Financieros | -16,356.01 | -18,766.73 | -12,770.11 | -15,896.00 | -29,552.00 |
| U. ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS. | 110,184.58 | 43,271.60 | 46,058.89 | 47,121.11 | 48,994.44 |
| Impuesto a la Renta | -11,018.46 | -4,327.16 | -4,605.89 | -4,712.11 | -4,899.44 |
| UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO | 99,166.12 | 38,944.44 | 41,453.00 | 42,409.00 | 44,095.00 |

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Datos básicos:

| | |
|---|----------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña | Administradora |
| Código de la entrevista: | Entrevista 01 |
| Fecha: | 05/05/2021 |
| Lugar de Entrevista | Empresa |

| t | Preguntas de la | Respuestas |
|---|--|---|
| 1 | ¿Las políticas de cobranza que posee la empresa son aplicados adecuadamente? ¿en qué medida se cumplen? | Recientemente se implementó el área de cobranza lo cual se contrató personal, por lo tanto, aún requiere que el personal sea capacitado ya que dicha área requiere de un amplio conocimiento y carácter suficiente para las cobranzas, y se debe de implementar procedimientos de cobranza más fuertes que sean respetados y aplicado al momento de realizar las cobranzas y además de ello el poder la negociación es importante ya que con los clientes morosos se debe llegar a un acuerdo donde ambas partes sea conveniente contando el corto a largo plazo, claro que, para la empresa como cliente le interesa que sea menos |
| 2 | Conforme a su experiencia, ¿Por qué los clientes incumplen con las condiciones de pago? | El incumplimiento de los clientes es básicamente es porque no cuentan con liquidez y problemas financieros, carencia de cultura de cumplimiento de pago, impaga para castigar al proveedor por un conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones. Todo ello no le permite a que cumplan con sus obligaciones a corto plazo, lo cual directamente nos afecta como empresa. |
| 3 | ¿Cómo se realiza el proceso de evaluación de créditos para a otorgar a los clientes tratándose nuevos y antiguos? | Se otorga mediante las referencias o indicaciones de la gerencia, por lo tanto, no permite en gran medida para la toma de decisiones adecuadas, regularmente la encargada evalúa la antigüedad de la empresa para otorgar el crédito, Cabe decir que en muchas ocasiones no se cumplen ya que consecutivamente la gerencia anuncia para darle el crédito incluso a tratándose de cliente nuevas sobre pasando ciertas políticas que existe y en muchos casos conlleva a brindar el crédito sin ser evaluado. |
| 4 | ¿Cuál es su opinión acerca de riesgo crediticio? | La empresa tuvo un riesgo crediticio es elevado, por lo mismo que no cuenta con políticas conducentes para la recuperación de las cuentas incobrables, lo cual afecta directamente la liquidez de la empresa. |
| 5 | ¿De qué manera influye ratios de liquidez en la toma de decisiones en la empresa? | Son indicadores que nos ayudan a determinar qué posibilidades tenemos para afrontar deudas a corto plazo. Además, permite saber la evolución económica y financieramente por periodo y realizar las comparaciones de dos o más periodos. |
| 6 | Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa servicios? | Gestionar adecuadamente la cobranza y conseguir acuerdos de anticipos. |

Datos básicos:

| | |
|---|-----------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña | Asistente de cobranza |
| Código de la entrevista: | Entrevista 02 |
| Fecha: | 07/05/2021 |
| Lugar de Entrevista | Empresa |

| I. | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|-----------|--|---|
| 1 | ¿Las políticas de cobranza que posee la empresa son aplicados adecuadamente? ¿en qué medida se cumplen? | La empresa debe ser más exigente en el aspecto de los términos de cobranzas, es decir, con el tiempo que otorga de crédito. Crear una cláusula exclusiva que mencione las medidas a ejecutar en caso de incumplimiento por otro lado, la empresa si cuenta con herramientas básicas, quizás deba mejorar en capacitar al personal, innovando estrategias para que las cobranzas sean más fluidas y no haya demasiada cartera. |
| 2 | Conforme a su experiencia, ¿Por qué los clientes incumplen con las condiciones de pago? | No se realiza el seguimiento adecuado a los tiempos de crédito; correos o llamadas recordatorios, así mismo no hay una cláusula clara sobre las medidas a tomar en caso de incumplimiento. |
| 3 | ¿Cómo se realiza el proceso de evaluación de créditos para a otorgar a los clientes tratándose nuevos y antiguos? | Según las indicaciones de gerencia y referencias se evalúa la capacidad de pago, se decide otorgar el crédito bajo condiciones específicas de tiempo y monto. |
| 4 | ¿Cuál es su opinión acerca de riesgo crediticio? | Afecta directamente a la empresa un riesgo crediticio alto ya que no permite obtener efectivo a corto plazo y se va acumulando las cuentas incobrables, por lo tanto ocasionará a que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones, es por ello considero que es un factor primordial con el objetivo de mejorar esta situación. |
| 5 | ¿De qué manera influye ratios de liquidez en la toma de decisiones en la empresa? | Ratios de liquidez tienen un gran impacto en la toma de las decisiones de la empresa ya que refleja su capacidad para cumplir con sus obligaciones. De acuerdo con el indicador se previene futuras contingencias que afecte gravemente la liquidez de la empresa. |
| 6 | Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa servicios? | Realizar una eficiente cobranza a los clientes, ser frecuentes con las herramientas de cobro (correos, llamadas, cartas). La administración debe supervisar de forma frecuente las cuentas por cobrar y reportar el problema a gerencia. Así tomar medidas a tiempo. |

Datos básicos:

| | |
|---|----------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña | Jefa de área técnica |
| Código de la entrevista: | Entrevista 03 |
| Fecha: | 07/05/2021 |
| Lugar de Entrevista | Empresa |

| Ítem | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|-------------|---|--|
| 1 | ¿Las políticas de cobranza que posee la empresa son aplicados adecuadamente? ¿en qué medida se cumplen? | No, solo se cumplen cuando se trata de clientes nuevos pues muchas veces solo se confía en el crédito que se otorgó en una primera ocasión, lo cual muchas veces causa problemas a la hora de gestionar los pagos, es decir hay retrasos de pago. |
| 2 | Conforme a su experiencia, ¿Por qué los clientes incumplen con las condiciones de pago? | Los clientes incumplen las condiciones de pago ya que se ven supeditados a los pagos de los clientes lo cual causa desbalance pues estos tampoco hacen sus pagos a tiempo originando el retraso con la empresa, se torna como una cadena. |
| 3 | ¿Cómo se realiza el proceso de evaluación de créditos para a otorgar a los clientes tratándose nuevos y antiguos? | La forma de evaluación es de forma empírica es decir basado en la experiencia y también se toman decisiones de acuerdo a las referenciales de la gerencia. |
| 4 | ¿Cuál es su opinión acerca de riesgo crediticio? | Desde mi punto de vista la empresa tuvo un riesgo de crédito alto, puesto que no ha implementado nuevas políticas de cobranzas para mejorar la gestión, lo cual siguen incrementando clientes morosos y cuentas incobrables por otro lado debería mejorar en tener una aplicación que se automatice y pueda avisar 3 o 2 días antes del vencimiento para que se pueda proveer los pagos y a la vez pueda enviar correos automáticamente para que también esté alertas. |
| 5 | ¿De qué manera influye ratios de liquidez en la toma de decisiones en la empresa? | Los ratios influyen de forma directa ya que dependiendo de ellos es que finalmente se decide dar algún crédito o no al cliente y a la vez también se refleja en la inversión que se pueda dar. |
| 6 | Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa de servicios? | Básicamente es por las cobranzas de factura, cumplimiento de créditos, cobros puntuales y comunicación asertiva con el cliente de tal forma conseguir anticipos y lo cual vendría ser muy favorable para la empresa permitiendo obtener liquidez en un tiempo corto plazo e inmediato. |

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

Administrar códigos

Buscar grupos de códigos

| Nombre | Enraizamiento | Densidad | Grupos | Creado por | Modificado por |
|----------------------------|---------------|----------|--|------------|----------------|
| C1.1 Cuentas por cobrar | 0 | 0 | [Categoría Liquidez] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| C1.1.1 Políticas de cob... | 15 | 0 | [Categoría Liquidez] [Cuentas por cobrar] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| C1.1.2 Merosidad | 12 | 0 | [Categoría Liquidez] [Cuentas por cobrar] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| C1.2 Políticas de crédito | 0 | 0 | [Categoría Liquidez] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| C1.2.1 Evaluación de c... | 10 | 0 | [Categoría Liquidez] [Política de crédito] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| C1.2.2 Riesgo de credi... | 14 | 0 | [Categoría Liquidez] [Política de crédito] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| C1.3 Indicadores Fina... | 0 | 0 | [Categoría Liquidez] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| C1.3.1 Ratios de liquidez | 9 | 0 | [Categoría Liquidez] [Indicadores Financieros] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| C1.3.2 Ratios de Gestión | 8 | 0 | [Categoría Liquidez] [Indicadores Financieros] | Ana Quispe | Ana Quispe |
| E1.1 Poder de negocia... | 2 | 0 | [Categoría Liquidez] [Política de crédito] | Ana Quispe | Ana Quispe |

Comentario:

Administrar grupos

Buscar grupos de códigos

| Nombre | Tamaño | Creado por | Creado | Modificado por | Modificado |
|---------------------|--------|------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Categoría Liquidez | 10 | Ana Quispe | 1/06/2021 00:50 | Ana Quispe | 1/06/2021 00:50 |
| Cuentas por cobrar | 2 | Ana Quispe | 1/06/2021 00:47 | Ana Quispe | 1/06/2021 00:47 |
| Indicadores Fina... | 2 | Ana Quispe | 1/06/2021 00:49 | Ana Quispe | 1/06/2021 00:49 |
| Política de crédito | 3 | Ana Quispe | 1/06/2021 00:49 | Ana Quispe | 1/06/2021 00:49 |

Códigos en grupo:

- C1.1 Cuentas por cobrar
- C1.1.1 Políticas de cobranza
- C1.1.2 Merosidad
- C1.2 Políticas de crédito
- C1.2.1 Evaluación de crédito...
- C1.2.2 Riesgo de crediticio
- C1.3 Indicadores Financie...
- C1.3.1 Ratios de liquidez
- C1.3.2 Ratios de Gestión

Códigos no en grupo:

Comentario: