



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por
cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Pérez Sulcaray Lucy

Código ORCID

0000-0002-6507-6546

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesora

Dra. Moreno Rodríguez Rosa Ysabel

Código ORCID

0000-0002-8357-4514

Miembros del Jurado

Dr. Sandoval Nizama Genaro Edwin (ORCID: 0000-0002-0001-4567)

Presidente del Jurado

Dr. Nolazco Labajos Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Secretario

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

Vocal

Asesor temático

Dra. Moreno Rodríguez Rosa Ysabel (ORCID: 0000-0002-8357-4514)

Dedicatoria


A Dios, por darme la sabiduría y fuerzas para culminar esta meta.

A mis padres Georgina y Víctor por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de la vida, a la Universidad Privada Norbert Wiener, y los profesores por ayudarme en mi formación académica que compartieron sus conocimientos, experiencias.

Declaración de autoría

	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Pérez Sullcaray Lucy estudiante de la escuela académica de negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021" para la obtención del grado académico/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

Pérez Sullcaray Lucy

DNI: 44031163

Lima, 16 de julio de 2021.



Huella

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
Abstract	14
Introducción	15
CAPITULO I: EL PROBLEMA	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3. Objetivos de la investigación	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.1 Objetivos específicos	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes de la investigación	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.2 Bases teóricas	30
2.2.1 Marco fundamental	30

2.2.2 Marco conceptual	33
CAPITULO III: METODOLOGÍA	40
3.1 Método de investigación	40
3.2 Enfoque	41
3.3 Tipo de investigación	41
3.4 Diseño de la investigación	41
3.5 Población, muestra y unidades informantes	42
3.6 Variables y dimensiones	42
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.7.1. Técnicas	44
3.7.1. Instrumento	45
3.7.2. Descripción	46
3.7.3 Validación	47
3.8 Procesamiento y análisis de datos	48
3.9 Aspectos éticos	49
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	50
4.2 Descripción de resultados cualitativos	60
4.3 Diagnóstico	66
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	70
4.5 Propuesta	70
4.5.1 Priorización de los problemas	70
4.5.2 Consolidación del problema	71
4.5.3 Categoría solución	71
4.5.4 Objetivo general de la propuesta	72
4.5.5 Impacto de la propuesta	72
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	73
	viii

4.5.7	Entregable 1	76
4.5.8	Entregable 2	79
4.5.9	Entregable 3	85
4.6	Discusión	89
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		94
5.1	Conclusiones	94
5.2	Recomendaciones	95
REFERENCIAS		96
ANEXOS		100
Anexo 1: Matriz de consistencia		101
Anexo 2: Evidencias de la propuesta		102
Anexo 3: Instrumento cuantitativo		111
Anexo 4: Instrumento cualitativo		116
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos		117
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta		121
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)		126
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental		128
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti		136
Anexo: 10 Informe del Asesor		138

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización de la categoría problema	43
Tabla 2 Matriz de categorización de la categoría solución	44
Tabla 3 Expertos que validaron el instrumento	47
Tabla 4 Expertos que validaron la propuesta	47
Tabla 5 Confiabilidad de la entrevista	48
Tabla 6 Análisis horizontal- de cuentas efectivo y cuentas por cobrar comerciales terceros periodo 2019 y 2020.	50
Tabla 7 Análisis vertical del efectivo equivale de efectivo y las cuentas por cobrar comerciales terceros periodo 2019 y 2020.	52
Tabla 8 Ratios de liquidez periodo 2019 y 2020	54
Tabla 9 Ratio razones de liquidez absoluta del periodo 2019 y 2020	55
Tabla 10 Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar- terceros 2019 y 2020	57
Tabla 11 Ratios de gestión: Rotación de promedio de días de cobranzas 2019 y 2020	57
Tabla 12 Análisis horizontal ingresos netas periodo 2019 y 2020.	59
Tabla 13 Matriz de direccionalidad de la propuesta	73
Tabla 14 Estado de situación financiera proyectado en 5 años	79
Tabla 15 Ratio de gestión: de cuentas por cobrar comerciales terceros proyectado.	81
Tabla 16 Estado resultado integrales proyectados 5 años.	85
Tabla 17 Indicador incremento de ventas del periodo 2021-2025	86

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variación del efectivo y equivalente de efectivo	51
Figura 2 Variación de las cuentas por cobrar comerciales terceros 2019 y 2020	51
Figura 3 Análisis vertical de efectivo de equivalente de efectivo	53
Figura 4 Variación de análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales 2019-2020	53
Figura 5 Variaciones en soles de ratio liquidez del 2019 y 2020	55
Figura 6 Variación en soles de ratio liquidez del 2019 y 2020	56
Figura 7 Variación de rotación de veces al año de cobros 2019 y 2020	57
Figura 8 Variación de rotación de días período de cobranzas 2019 y 2020	58
Figura 9 Variación de los ingresos netas periodo 2019 y 2020	59
Figura 10 Categoría cuentas por cobrar.	60
Figura 11 Subcategoría políticas o lineamiento de créditos.	61
Figura 12 Subcategoría políticas de cobranza.	63
Figura 13 Subcategoría control de gestión	65
Figura 14 Análisis cuantitativo y cualitativo de la categoría Cuentas por cobrar.	67
Figura 15 Diagrama de Gantt objetivo N° 1	75
Figura 16 Evidencia 1 – Manual políticas de crédito y cobranza	76
Figura 17 Diagrama de Gantt objetivo N° 2	79
Figura 18 Cuentas por cobrar proyectado	82
Figura 19 Variación de efectivo proyectado	83
Figura 20 Diagrama de Gantt objetivo N° 3	84
Figura 21 Ventas netas proyectadas en 5 años.	87
Figura 22 Estrategia de publicidad.	88

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Presupuesto del objetivo 1	78
Cuadro 2 Presupuesto del objetivo 2	83
Cuadro 3 Presupuesto del objetivo 3	88

Resumen

El trabajo de investigación tiene como objetivo proponer estrategias para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021 cuentas por cobrar una parte principal e importante para sostener fuente productora siendo activos exigibles para la empresa con relación a retorno de efectivo. Por esta razón optamos el proceso de investigación para tener conocimiento de los factores de incidencia en procedimiento de gestión de cobranza.

Metodología aplicada en investigación es de enfoque mixto, diseño no experimental, además se empleó método inductivo, deductivo, analítico, y se utilizó tipo proyectiva ya que es un procedimiento para dar solución a problemas, población se consideró para el estudio a los trabajadores y la información contable de empresa, en análisis cualitativo se utilizó técnicas de entrevista, análisis documental y 3 informantes entrevistados, de área contable y administrativa, Para triangulación de resultados información que se obtuvo se aplicó herramienta Atlas Ti 9.

Resultados muestran incremento en cuentas por cobrar en los últimos años, también presenta lenta rotación en cobranza, y disminución de venta en 2020, la empresa requiere reestructurar políticas y procedimiento de cobros, se evidencia que no cuenta con una gestión adecuada para la recuperación de cobranzas por lo tanto la propuesta planteada implementación de lineamientos de política de crédito, cobranza, estrategias y proyección de ventas busca a mejorar en la entidad.

Palabras clave: cuentas por cobrar, política de cobranzas, créditos, liquidez, gestión.

Abstract

The research work aims to propose strategies for the efficiency of accounts receivable in a commercial importing company, Lima 2021 accounts receivable a principal and important part to sustain producing source being assets payable for the company in relation to cash return. For this reason we chose the research process to have knowledge of the incidence Factors in collection management procedure.

Methodology applied in research is of mixed approach, non-experimental design, also used inductive, deductive, analytical method, and projective type was used since it is a procedure to give solution to problems, population was considered for the study to workers and accounting information of company, in the qualitative analysis interview techniques were used, documentary analysis and 3 interviewed informants, accounting and administrative area, for triangulation of results information that was obtained was applied Atlas ti 9 tool.

Results show increase in accounts receivable in recent years, also presents slow turnover in collection, and decrease in sales in 2020, the company requires restructuring policies and collection procedures, it is evident that it does not have an adequate management for the recovery of collections therefore the proposed implementation of credit policy guidelines collection, and strategies and sales projection seeks to improve in the entity.

Key words: accounts receivable, collection policy, credits, liquidity, management.

Introducción

La presente investigación que lleva como título “Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021”, partiendo de categoría problema, y sub categorías, política o lineamientos de crédito, cobranza, control de gestión, el problema que aqueja a la compañía es no contar con política de cobro, otorgamiento de crédito claras, precisas porque no miden los plazos, se planteó propuestas que permita mejorar las cuentas por recaudar en la organización comercial, como implementación de manual de política o lineamiento para conceder crédito y cobranzas, estrategia financiera, análisis de ratios, incentivos por pronto pago a clientes, aumentar las ventas.

Por otra parte, es importante resaltar que el trabajo se realizó mediante el enfoque mixto permitiendo poder realizar un análisis preciso de problemática, para la recolección de datos, información se realizó por medio de entrevista a colaboradores que están directamente involucrados en el área contable, administrativa, y es cualitativo. Asimismo, se desarrolló análisis documental de datos reales de la entidad que son los estados situación, resultados integrales y ratios de gestión, también se empleó análisis vertical y horizontal para visualizar la variabilidad de un año para otro de cada uno de las partidas que presenta los EEFF. Lo cual viene a ser cuantitativo.

La investigación consiste en V capítulos: partiendo de capítulo I comprende planteamiento del problema está conformado por informe internacional, y nacional, incluye formulación de problemas, y objetivos generales y específico asimismo justificaciones teóricas, metodológicas, prácticas, finalmente limitaciones de la investigación. Capítulo II corresponde al marco teórico, incluye antecedentes internacional y nacional, la base teórica

que contienen marco fundamental y conceptual. Capítulo III llamado metodología está conformado por método, enfoque, tipo, diseño, de igual manera población, muestra, unidades informantes, variables, categorías, técnicas e instrumentos, descripción, validación, confiabilidad, procesamiento y análisis de datos y por último aspecto ético. Capítulo IV presentación, discusión, resultados. Contiene resultados cuantitativos y cualitativos, diagnóstico y propuesta. Finalmente, Capítulo V está conformado por conclusiones, recomendaciones y referencias.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

Según el informe tomado de Organización Mundial del Comercio las empresas tienen la estrategia de captar clientes a través de proceso otorgamiento de crédito lo que mayoría de veces ocasionan que las cuentas por cobrar sean muy altas y muchas veces la gestión de cobros sea ineficiente. El departamento de cobranzas es indispensable para el buen funcionamiento de una entidad, para lograr la eficiencia de recuperar las carteras vencidas es necesario establecer un control adecuado que garantice la realización de los objetivos deseados. Es por esto que las empresas al pasar del tiempo están implementando los sistemas o herramientas contables para mejorar como reducción de tiempos, la optimización y recaudación de la cartera por cobrar, muchas veces estos sistemas tienen falencias que ocasiona que no se realizan un debido control de las cobranzas (OMC, 2016).

En América Latina en febrero de 2018, los reguladores sistemas financieros de diferentes países emplean distintas metodologías para calcular la morosidad de acuerdo a característica propia de cada país. Según indicadores comparables de morosidad en créditos en distintos países se aprecian, que Perú registra un menor índice promedio del 2.6%. Mientras los otros países tienen alto porcentaje de morosidad como: Brasil 3.8%, Colombia 3.2%. Asimismo, países con menores porcentajes de morosidad son: Panamá que presenta 1.6% y Argentina 1.8% (Banco Central de Reserva del Perú, 2018).

A nivel internacional diversas entidades enfrentan una inestabilidad financiera por falta de liquidez y solvencia esto se debe por la toma de decisiones financieras no apropiadas de la cartera vencidas que no se logran recuperar de forma inmediata; tal como en Ecuador un ejemplo la organización Polidist S. A. Donde realiza el mayor porcentaje de sus ventas es a

crédito, mediante la información del estado situación financiera se evidencia el saldo de la cuenta por cobrar comerciales el importe de \$645.103,90 suma que representa al 30.7% de total activo en año 2016, mientras en el año 2015 obtuvo la cifra de \$613.256,32 donde se observa un incremento significativo de cobrabilidad (García & Salazar , 2019). Asimismo, hace mención que las ventas al crédito en el ámbito comercial son muy habituales es una forma de aumentar los ingresos, sin embargo, esto a la vez genera incrementos en cuentas por cobrar, así como también tener más incobrabilidad o cobranzas dudosas lo que podría generar ser contraproducente pone en riesgo la economía empresarial al no contar con política de cobranzas claras (Izar & Yzunza, 2017).

En Ecuador en la actualidad las Mypes y grandes empresas, se dedican a las actividades de comercialización. Como por ejemplo al comercio de artículos ferreteros, la evolución de los negocios se ha dado gracias al desplazamiento en diferentes zonas de la ciudad, buscando nuevas oportunidades y con la finalidad de expandirse entre los clientes pequeños, medianos y grandes organizaciones. En la curva de crecimientos, las actividades como administrativa y financiera fueron realizándose empíricamente y acorde a las necesidades de los negocios. Sin embargo, consideran que existen debilidades en gestiones de recaudo o cobranza, lo cual ocasiona que disminuyan las ganancias a falta de políticas precisas, claras con respecto al otorgamiento de los créditos a sus clientes. Esto pasa a generar cuentas por recaudar, y a la vez significa una adición en nivel de morosidad si no se plantean lineamientos eficaces de carteras de créditos (Bastidas & Castillo, 2017).

El problema en las organizaciones peruanas ya sea en sector comercial o servicios, aún existen que no tienen un proceso de cobranza, eficiente no solo porque acumulan problemas por malas gestiones de las deudas, sino también porque no consideran o toman en cuenta a qué clientes otorgar créditos, o no realizan seguimiento constante de los clientes, esto puede

ser por diversos motivos como también porque aún siguen realizando proceso de cobranzas manuales. Se estiman que las gestiones de mora o aplazamiento temprana entre 1 y 30 días de vencimiento tendrían altas probabilidades de recuperación de 95% aproximadamente (Gestión, 2017).

Por otra parte, se evidencia en el sector empresarial, las entidades tienen como preferencia vender al contado en vez de realizar las ventas al crédito, sin embargo, por la misma competencia que existe hoy en día obligan a la mayoría de las compañías a ofrecer o conceder créditos. Por lo mismo, la administración de cuenta por recaudar inicia con la toma de decisiones, se deben proporcionar o no créditos. En caso de decisión es fundamental la existencia de métodos alternativos de control para la concesión y la función de ejecutar o efectuar los cobros. Por lo tanto, un sistema de control es esencial debido a no contar, las cuentas a recaudar llegando a acumularse hasta alcanzar niveles muy altos (Gutiérrez, 2018).

En todas las empresas es uno de los trabajos más complejos la gestión de cobro de deudas ya que requiere estrategias, capacidad o habilidades de negociaciones, acuerdos, para así garantizar que el deudor cumpla con las obligaciones. Del contrario el cliente moroso podría prolongar el proceso de pago hasta que las cuentas por recaudar pasan a ser incobrables, convirtiéndose en pérdida para las compañías. Es importante durante la gestión de cobros determinar, planificar, establecer estrategia razonable que permitan canalizar el diálogo que se sostiene con los clientes, el propósito es incentivar a los deudores a que cumplan con los pagos desde el instante de haber generado la relación comercial. Para realizar de manera más productiva la recaudación se debe implementar los lineamientos, y asimismo políticas que permita la integración de un enfoque de mejoras continuas (Gestión, 2019).

La empresa importadora comercial en estudio, se dedica a la importación de bienes y a la comercialización, a personas jurídicas y naturales, sector privado y público logrando mantenerse progresivamente, en actualidad tuvo un incremento considerable en su cuenta por cobrar por diversos motivos, como por gestiones gerenciales y factores internos. Los problemas que se identificó en los procesos es la carencia de políticas de cobranza y crédito, porque no realizan una eficiente cobranza, ya que en los años pasados la venta al crédito no fue significativa, al no contar con personal capacitado para gestiones de cobranzas, así como también no tiene claridad de las funciones que va ejercer, por otra parte, la falta de un software adecuado, el sistema implementado no permite generar los reportes de las cuentas entre las áreas, capacidad insuficiente, lo que toma mayor tiempo en análisis, para obtención oportuna de los reportes requeridos de control de cuentas o partidas por pagar y cobros, y en muchas ocasiones la información que provee el área no es correcta hay errores lo cual perjudica a la entidad. Además, no cuentan con cronogramas bien definidos y otorgan o conceden créditos la mayoría de veces a las organizaciones recién posicionados en el mercado, sin diagnosticar su historial crediticio en qué condición se encuentra. De igual forma en el departamento de recursos humanos no cuentan con colaborador calificado para procesos de contratación de persona competente, por lo tanto, contratación del trabajador es por afinidad, recomendado, sin tener en cuenta los conocimientos que posee para el área.

Por otra parte, problema externos que aquejan requisitos para proceso el pago de clientes, ya que tienen lineamientos no muy claras o definidas, en algunas ocasiones solicitan que se cumpla los procesos y muchas veces lo emiten, así como también los clientes poseen procedimientos de pagos muy tedioso, por lo tanto generan retrasos innecesarias cuando requiere reunir los documentos que se necesita, y entre otros problemas que tienen ya sea financieros al ser entidades pequeñas, no tienen muchos beneficios para acogerse a financiamiento que le permita el cumplimiento con sus responsabilidades en corto tiempo

como sus cuentas por pagar. Por último, el crecimiento en venta al crédito, comparando con el año anterior, por ende, el incremento de cuentas por recaudar, por esta razón la empresa debería de tener un manual o guía de políticas o lineamientos crédito y cobro bien definidas para llevar a cabo el buen manejo de la empresa, y asimismo implementar el departamento de control interno para buena gestión empresarial y lograr los objetivos propuestos a futuro.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021.

1.3.1 Objetivos específicos

Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021.

Identificar los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio se justifica teóricamente, los tres Teorías sustentan al trabajo en estudio siendo de gran importancia en el soporte de información, tales como: La teoría de contable y control aporta en la investigación es esencial permite clasificar, registrar, evaluar, todo recurso aportado por los agentes, y cada entidad desarrolla una contabilidad que se adecua a su propia característica y esta teoría ayudará a llevar de forma ordenada cada operación económica y mejores controles en cada departamento de la compañía, en específico en cobranzas pactando un contrato con los clientes con fecha de pago antes de acceder un crédito. y asimismo la siguiente teoría es de mucha importancia. Es la teoría de la toma de decisiones, ayuda a analizar y lograr los objetivos y metas proyectados en la empresa mediante estrategias para conducir a mejores resultados lo principal en ventas y cobranza. Y para finalizar, La teoría de general de sistemas contribuye en la investigación ayuda entender de cómo debe funcionar las empresas, se considera un sistema que está vinculada por subsistemas cada departamento que puede realizar sus actividades de manera coordinada y llegar a un solo objetivo.

Las 3 teorías son de gran ayuda el aporte para desarrollo de la investigación, nos permite tener conocimientos más amplios, el proceso que se lleva a cabo en la parte interna de una empresa y como se debe utilizar o aprovechar de forma eficiente los recursos que tiene para tomar decisiones que implica al manejo de la organización.

1.4.2 Metodológica

El estudio se justifica metodológicamente, porque se basa en recolección, análisis y vinculación datos cuantitativo, cualitativo en una misma investigación para así responder al planteamiento de la problemática, se basa en un enfoque mixto, se elaborará una propuesta, asimismo plantea soluciones a una situación determinado a partir de un proceso de

indagaciones. Se aplicó la técnica de entrevistas y análisis documentales, para examinar la información y lograr una investigación problemática a mayor amplitud.

1.4.3 Práctica

Por otra parte, se justifica la práctica, se realiza el estudio con el objetivo principal de tener ideas nuevas, ampliar conocimientos, del tema en investigación, buscar alternativas, opciones de solución para la organización importadora comercial. En cuentas por recaudar a terceros y mejorar las deficiencias que existen. El estudio aportará a la empresa las posibles soluciones a la problemática que aqueja se espera reducir el índice de cuenta por cobrar terceros. y se espera hacer análisis correspondiente del índice que presenta en las partidas de cuentas por cobrar de la empresa, al analizar los índices de los periodos de cobranza se podrá determinar los factores que influye en el incremento, asimismo, se realiza el estudio para mejoramiento de gestión de cobranza y políticas en la compañía, y proponer un adecuado procedimiento de cobros acorde con las necesidades de la entidad que permitirá incrementar rentabilidad y liquidez.

1.5 Limitaciones de la investigación

Durante la presente investigación considero que hubo limitación, dificultades de tiempo porque mi persona quien realiza el estudio debía de compartir tanto en temas laborales y académicos sin embargo logramos superar a través de vacaciones temporales, asimismo fue financiado con recursos propios no se necesitó solicitar préstamos, resaltar ante la situación que estamos pasando por el Covid -19, (pandemia) tuvimos algunas complicaciones con limitación de asistencia presencial a las bibliotecas sin embargo se superó a través de bibliotecas virtuales.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Ecuador, Galarza & Grijalva (2019) realizaron trabajo de investigación sobre control interno a gestión de crédito y cobranza en organizaciones comercial minorista, el objetivo de la investigación fue diagnosticar niveles de riesgos y de confianza con aplicación de cuestionarios del control interno COSO. La investigación se realizó mediante un enfoque mixto, utilizó las técnicas de entrevista, diseño fue documental, tipo de investigación es descriptiva-explicativa. Se obtuvo resultados que la organización no tiene establecido de manera documentada sus valores institucionales, tal como, manual de función y estructura organizacional; sin embargo, desempeñan sus trabajos bajo lineamientos éticos; y tienen conocimiento de las actividades que se va realizar, pero muchas veces existen duplicidad de funciones. Se concluyó que la compañía lleva a cabo o realiza su actividad de forma empírica por lo mismo de no tener establecida documentalmente sus estructuras organizacionales, política, lineamientos para así desarrollar las diversas actividades que corresponde de otorgamiento de crédito y recuperar la cartera o factura.

Yagual & Lozano (2019) realizaron tesis sobre auditoría a cuentas por cobrar en la compañía SISTELESA S.A. El objetivo de investigación es analizar el rubro cuenta por cobrar mediante procedimientos de crédito-cobro para definir si influye en los estados financieros y a su vez la deficiencia existente en el rubro debido al índice alto que presenta en los últimos años. El estudio se realizó bajo un enfoque mixto, tipo de investigación descriptiva, muestra 5 empleados, utilizó las técnicas de entrevista, encuesta, para recolección de datos. Resultado de tesis, se encontró problemas en la empresa

específicamente en área de cuenta por recaudar como incrementos de la cartera vencida esto surge a falta de gestión adecuado y la falta de coordinación de los departamentos involucradas para desarrollar las cobranzas de deudas, y prevenir el incremento continua sin que se establezca un límite de endeudamiento de los clientes actuales. Concluye demostró, mediante el análisis de los EEFF. que la cuenta por cobrar comercial tuvo un aumento significativo por lo mismo que no existe un proceso claro en el manual de gestión de cobranza, que permita orientar a los trabajadores pasos a seguir.

Macías (2017) en su tesis sobre control en administración de la cuenta por cobrar y las incidencias en liquidez de compañía Globalolimp S.A. cuyo objetivo de investigación fue diagnosticar los controles en la administración de cuenta por cobrar en la empresa Globalolimp S.A. la tesis se realizó con un enfoque cualitativo, aplicó el método analítico, tipo documental-descriptiva, tiene como muestra 10 trabajadores, se utilizó técnicas entrevistas, para recopilación de datos. Se obtuvo como resultado, la entidad Globalolimp según los análisis efectuados el resultado de liquidez corrientes de la empresa es 1.19 lo que se explica es decir cuenta con esta cantidad para hacer frente a sus responsabilidades en plazo no mayor de un año, se interpreta al tener más de uno permite a cubrir cancelación de deuda, en 2013 tuvo 1.32, y en 2012 1.5, de liquidez. Concluyó que el personal de cobranzas no hace un seguimiento adecuado para el cobro de débito de los clientes, las notificaciones al correo y llamadas telefónicas son tardío, cada crédito que se entrega debe ser analizado y limitado para los que no cumplen con los requisitos, por estos problemas el periodo de cobro actualmente se incrementó afectando la liquidez de la compañía.

Carrera (2017) tesis que realizó es análisis de la gestión de cuenta por cobrar en entidad Endoplasma S. A. 2015, el objetivo de la tesis fue analizar gestiones de cobros en la

compañía industrial en periodo 2015 a través del método caso I que permitirá descifrar la falencia en cobrabilidad. La tesis se desarrolló bajo el enfoque descriptivo, tipo transversal, método deductivo, indica muestra 7 personas de la empresa empleó técnicas, encuesta y observación para recopilación de información, obteniendo resultados, la compañía no cuenta con normas y lineamientos establecidos un manual de funciones, por lo tanto, los trabajadores desconocen las normas en el departamento créditos y cobro del ente, afectando así en su función al conceder crédito y no realizar los cobros pertinentes. En la empresa no se aplica la política de crédito y recaudo debido a que el trabajador no se encuentra capacitado o desconoce el tema y la segregación de las funciones no se encuentra definida por áreas. De igual forma concluyó que las gestiones de cobro de facturas no son eficaces, se debe a que carece de control interno y monitoreo para constatar el cumplimiento de los objetivos cobranza, de un sistema software contable que permite obtener datos actualizada de realidades de la gestión cobrabilidad, por lo tanto, las gestiones o procesos actuales no garantizan la recuperación pertinente de la cartera.

Duran (2015) realizó investigación de control interno en la cuenta por recuperar y las incidencias en liquidez de la compañía el Mundo Ber. Car, y Cía. El objetivo fue establecer o crear un control interno en la cuenta por cobrar que acceden a aplicar en procesos económicos contables de esta sociedad para alcanzar resultado confiable en las muestras de los EEFF. De la organización El Mundo Ber. Car, y Cía. La metodología enfoque mixto, tipo exploratorio-descriptivo, empleó técnicas de entrevista, para recopilar información. Se evidenció como resultado, efectúa la norma de control interno en el departamento de cartera por lo tanto no garantiza la eficiencia liquidez y solvencia, se observó que la compañía realiza sus actividades sin tener manual de organización, asimismo, siendo el más principal ente comercial en el giro de negocios no cuenta con sistemas contables que permite llevar

control adecuado de toda la contabilidad. Concluyendo que la compañía no cuenta con adecuado control interno de cuenta a recaudar y política contable en departamento de créditos que les permita la obtención un mejor resultado económico. Sistema software de gestión administrativa que maneja no brinda la garantía en el resultado, siendo realizada mediante un programa auxiliar tal como el control de la cartera. Para un mejor control en general la organización es primordial llevar controles contables y financieros para así tener los mejores resultados esperados.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Morales & Carhuacho (2020) realizaron la tesis estrategia financiera para mejorar cuentas por recaudar en entidad Aquasport SAC, teniendo como objetivos, propuesta de estrategia financiera para mejorar la cuenta por cobrar en la empresa, de acuerdo a metodología de proyecciones de los estados financieros y presupuestos en los siguientes años 2020-2024, comenzando con analizar los EEEF. de empresa, la tesis se realizó mediante el enfoque mixto, aplicando método deductivo, conforman población de 20 colaboradores, muestra 3 trabajadores, se utilizó técnicas entrevista y documental, para recopilación de datos o información, obteniendo como resultado, indican que en la empresa necesitan reestructuración las políticas, lineamientos de cobro, y elaborar flujos de caja para poder revisar más seguido el efectivo, asimismo implementar estrategias financieras para gestionar las cobranzas de manera eficaz, y la vez elaborar presupuesto de ingresos y cobranza de esta forma hacer el trabajo en base a propósitos para lograr un resultado eficaz. Se obtuvo la conclusión señala lo primordial que es para tomar de decisiones asimismo permitiría replantear estrategia para reducir los diferentes errores y deficiencia que se encuentran fuera de controles en la empresa por otra parte, la administración de recaudación no se está ejecutando de manera eficiente.

Burga & Rodrigo (2019) Realizaron investigación titulada cuenta cobrar y su incidencia en indicadores de liquidez en Imprenta Unión lima 2013-2017, cuyo objetivo fue determinar incidencias de cuenta por cobrar en indicador de liquidez en la Imprenta Unión periodo 2013-2017, la tesis se realizó bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, muestra informes financieros contables, se tuvo como resultado, incidencias de rotación de cuenta por recaudar sobre los razones corrientes tuvo un coeficiente de -0.133 lo que nos indica efectos negativos y obtuvo un P valor 0.044 $p < 0.05$; asimismo, la incidencia de los periodos promedio de cobro en indicadores de la liquidez corrientes obteniendo un p valor de 0.031 $p < 0.05$. lo que se interpreta negativo. De esta manera llega a conclusión que la incidencia de la partida de cobranza en conjunto no muestra significancias considerables en indicadores de liquidez corriente debido que al momento de conceder crédito a los clientes es aún plazo de 180 días esto genera un porcentaje alto en cuenta por cobrar, poniendo en riesgo el cumplimiento con sus responsabilidades financieras.

Segura (2020) realizó la investigación titulada estrategias de cobros y su efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer-2019 el objetivo de la tesis fue diagnosticar el efecto de estrategia de cobranza en la morosidad en el centro comercial nuevo amanecer, la tesis se realizó mediante enfoque cuantitativa, diseño no experimental-transversal, se empleó técnica de entrevistas, análisis documental para recolección de informes, obteniendo resultados, luego de realizar la entrevista a los colaboradores de la compañía y el análisis de EEFF. en comercial amanecer existe un nivel deficiente en los efectos de morosidad por parte de clientes que consiguieron créditos y se encuentran en cartera vencida. Se concluyó con implementar un programa software actualizado en donde se registrará los reportes de llamada telefónica, visita al domicilio, notificación de carta simple, la morosidad de los

clientes en comercializadora nuevo amanecer, la cual logrará mejorar por medio las siguientes estrategias implementados con la que cuenta organización cliente.

Arias & Lluen (2017) realizaron el estudio titulada gestión de cuenta por cobrar e incidencia en la liquidez de compañía Khalid S.A.C. El objetivo del estudio fue explicar cómo las gestiones de cuenta a cobrar inciden en liquidez de entidad. La tesis realizó mediante enfoque mixto, método de la investigación deductivo, diseño no experimental de nivel descriptivo, técnica recolección de datos encuesta, muestra 4 personas, obteniendo como resultado, donde muestra que no existe una adecuada gestión para cuentas por recuperar donde se observa y refleja en la liquidez de organización. Se obtuvo la conclusión por parte de área créditos y cobros es muy necesario fijar políticas. Para la concesión de crédito, determinar límites de créditos, monitorear el desempeño en la gestión de cobranza estas normas o lineamientos deben ser establecidas en departamento administrativa y contables aplicables para recaudación y dirigidas a mejorar la rentabilidad de la entidad.

Pérez & Ramos (2016) sus tesis sobre implementación de sistema de control en cuenta por cobrar y sus incidencias en liquidez de compañía Bagservis SAC. Siendo objetivo del estudio es examinar las incidencias de implementación de sistema del control internos en liquidez de empresa en mención. El estudio se realizó mediante un enfoque tipo diseño experimental, aplicando las técnicas encuesta, entrevista, y se utilizó análisis documental, para obtener información apropiado. Se finaliza que al examinar la entidad Bagservis SAC. Se encontró que no hay un control de cuentas a recaudar, los colaboradores no cuentan con la capacitación para desarrollar de forma correcta sus funciones. No realizan evaluación crediticia al momento de conceder un crédito al cliente. Un dato de suma importancia es cobrar interés a los clientes por no realizar el pago en la fecha indicada así poseer ingreso

adicional. Del mismo modo no cuentan con procedimiento y políticas de cobro perjudicando los objetivos a cumplir. Por lo tanto, se implementó sistema de control para la cuenta por cobrar, y se obtiene mejorar diversas actividades, procedimiento y dimensión. Asimismo, ayudó de forma práctica y pertinente excelente funcionamiento para el control de cobranzas. La compañía Bagservis deberá llevar o realizar control adecuado a fecha de vencimiento de cuenta por cobrar comerciales y así evitar un incremento de morosidad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

La presente estudio se sustenta con las teorías de contabilidad y control, (TC y C) se incluye en el presente trabajo de investigación, es un aspecto principal en funcionamiento de la organización ayuda a llevar un mejor control, porque están diseñadas eficientemente para poder determinar, clasificar, medir, evaluar y registrar todo recurso aportado por agentes y así para cumplir con sus responsabilidades contractuales, cada empresa desarrollan contabilidad que sea adecuada a su propia característica de tal forma estas pueden ser útiles como instrumentos efectivos del control, adecuado de la información económica y financiera de la entidad. Por ejemplo, en cuanto al departamento de cobranza recibirá un reporte para verificar las cuentas por recaudar con finalidad de cumplir con las cobranzas en totalidad en un plazo determinado.

Teoría de C y C, dentro de las entidades origina conocimientos para ayudar a interpretar correctamente o definir los contratos entre los agentes que intervienen. La contabilidad, como un sistema de rendición de cuentas, que permite proveer información muy útil para las decisiones económicas, debe funcionar de manera eficaz en un entorno, en

el incierto y complejo ambiente de informaciones incompletas, contabilidad informa no sólo sobre el evento y las acciones de otros, sino también sobre las estructuras del juego y la posición relativa.

Sunder, define teoría contable y control de las organizaciones como un conjunto de acuerdos o pacto, entre: clientes, gerencia, proveedores, propietarios y auditores. y también especifica la noción o idea de contabilidad como un medio que viabiliza y permite la estructuración y a la vez la evaluación de lo estipulado que constituyen las empresas. Para finalizar, se refiere a realizar controles en entidades posee un balance de equilibrio, sostenido, permanente entre los intereses de quienes participan.

Teoría contable la definición consiste básicamente como una técnica que tiene por finalidad registrar de forma adecuado y ordenada cada operación económica que realiza o desarrolla una organización ya sea que puede pertenecer a cualquier tipo de sociedad, de esa manera conocer la variación que presenta en su situación financiera en cada periodo, así tener una información eficiente para buena administración y toma de decisiones (Sunder, 2005, Canetti, 2007, Gómez, 2005 & Martínez, 1969).

La teoría de decisiones resulta en particular importante se basa en un proceso de analizar ya sea individual o social por las personas que conforman la empresa las cuales se encuentran analizando constantemente alternativas que ayudará para alcanzar los objetivos y metas proyectados en periodo de mediano y a largo plazo, mediante los 6 elementos que involucra la teoría: Estrategia, tomador de decisión, objetivo, referencia, situación y resultados para rentabilidad del ente (Simón, 1978) según citado en (Chiavenato, 2007).

Teorías de D, define un análisis como una persona elige aquella opción de un conjunto de acciones posible lo que puede conducir a los mejores resultados dadas de su referencia. Si se debe invertir o no en bienes como equipos, también como qué carrera voy a estudiar entre otros, son problemas comunes que afectan en la vida cotidiana. Mientras dentro de la organización se debe analizar y tomar decisiones sobre la política de cobranza, ventas para mejorar la misma en base a criterios de la teoría.

La teoría de decisiones consiste en un tipo de análisis, examen que se aplica en diversas áreas de la empresa que ayuda a tomar decisiones y reducir el riesgo, morosidad, así como en cuentas por recaudar de la organización que acceden créditos al cliente (Aguilar, 2004 & Peñaloza, 2010).

Finalmente, las teorías generales de los sistemas (TGS), representado por Von Bertalanffy, define que está conformada por conjunto de unidades que están relacionadas recíprocamente con las dos definiciones como, propósito y la globalización. Mediante esta teoría se puede analizar o examinar el entorno de la organización para poder entender de forma detallada se considera a la empresa un sistema que está vinculada por subsistemas, cada área o departamento que realizan sus responsabilidades de forma coordinada y cumplir objetivos propuestos, principalmente en el área de cobranzas realizando un seguimiento a créditos vencidos.

Teoría G. de sistemas, surge del sistema de información contable en la generalidad se conoce como informe contable, ha ocupado dentro de la empresa su verdadero papel una herramienta muy importante el cual reparte información que en conjunto produce por otros sistemas y permite que la acción administrativa logre el adecuado uso del recurso

organizacionales y participando en la posibilidad de toma de decisiones y concluir con resultado favorable para la compañía.

Teoría G.S. Se refiere que las empresas son las que determinan que el sistema trabaje de una manera definida y dirigirse hacia cierto punto ya que su estructura depende no sólo de elementos sino también de interrelación que ocurren al interior inducida por las organizaciones. La función y organización aporta las directrices o reglas de sostén, dinámica y de productividad del sistema, en área de cobranzas.

La TGS se define que brinda herramientas para aplicar en cualquier tipo de sistemas y también en cualquier tipo de empresa, y es posible identificar los elementos de la TGS, asimismo, ayuda a los administradores a comprender mejor el funcionamiento de su negocio o transacción, desde entonces tomar mejores decisiones (Von, 1947, Barrios, 2017, Flórez & Thomas ,1993 & Peralta, 2016).

2.2.2 Marco conceptual

Estrategias financieras es fundamental porque contribuye a enfrentar incertidumbres y a establecer directrices precisas para un desempeño mejor. De igual manera proporcionan las adaptaciones anticipadas de las medidas y apoyo necesario de acuerdo con cambios previstos en el contexto, sobresalen favorablemente en dirección y control, al asegurar adecuadas correspondencias entre el objetivo y medios o recurso que permitan lograr los objetivos propuestos, asimismo facilitan las coordinaciones de diferentes actividades con factores interna y externo (Leyva & Reyes, 2014).

De igual manera, definen que la estrategia son conjunto de ideas, decisiones, financieras de planes y controles muy importante para el funcionamiento y futuro de la empresa y determinante para utilizar de manera eficiente los recursos para alcanzar metas objetivos, a largo plazo como maximizar la rentabilidad de la compañía (Terán , 2018).

En la empresa en estudio las estrategias aportan en toma de decisión óptimas antes de otorgar créditos, tener una adecuada política de cobros con la implementación del manual y asimismo ayudará a tener control de cuentas por cobrar al realizar el análisis vertical, horizontal y ratios financieras en base a la información financiera y tener una eficiente gestión administrativa y contar con rentabilidad, solvencia.

Cuenta por cobrar son créditos que surgen principalmente producido por las ventas de la mercadería o servicio prestados a clientes donde el comprobante de las operaciones sean los registros de pedidos de las compras efectuados por los clientes, o bien el acuerdo de compras-ventas y las constancias de recepciones de las mercancías o por los servicios que han otorgado a compradores (Morales & Morales, 2014).

Por otra parte, las cuentas por cobrar son activos circulantes que en menos de un año se convierte en efectivo también se consideran como recurso económicos propiedad de una organización que en el futuro generará beneficios, según las normas México de la contabilidad también representan como un derecho exigible originados por la venta o servicios brindados, intereses por cobrar, financiamientos otorgados o cualquier otro concepto similar (Araiza, 2005).

La administración de cuenta por cobrar son elementos más importantes que define las solvencias y capital de trabajos de una empresa, la misma que son considerados como un derecho a favor de una entidad por haber vendido bienes o también prestado efectivo en el presente y se espera un retorno económico en el futuro. Las cuentas por recaudar comerciales resultan ser una tarea tediosa para las empresas, ya que tienen que ver con conceder créditos y las recuperaciones del mismo a través de las cobranzas, lo cual implica el financiamiento de las operaciones de terceros y el incurrir en los costos de oportunidades derivadas de liquidez (Campos, 2017).

De igual forma cuentas por cobrar se define que la mayoría de las entidades ofrecen, brindan, créditos a su cliente con la intención de sumar un mayor porcentaje en sus ingresos, lo que implica establecer condiciones acordes con el sector donde operan y la característica del cliente. Sin embargo, la venta al crédito son los que incrementan las cuentas por recaudar, por lo tanto, se requiere un control administrativo adecuado en la empresa (Córdoba, 2012).

Cuenta a cobrar un aspecto que caracteriza son hechos que los cobros del servicio o bien estén diferidos, de forma que la organización otorga a los clientes un tiempo, plazo para sus cancelaciones a partir del momento de entrega del mismo. Sin embargo, tal aspecto en ocasión debe de ser tratados con sumo cuidado ya que las presencias de mayor o menor cantidad de venta a créditos pendiente se deriva al aumento de riesgo para las entidades desencadenado múltiples efectos, consecuencias financieras, como mayores o considerables gastos de cobranzas e interés, cuentas pasando a incobrables por las insolvencias por parte de clientes Chillida (2003), citado en (Fernández & Petit, 2009).

Políticas de crédito indica que para aumentar ganancias que surgen de políticas de crédito y cobros, las compañías deben variar esas políticas de manera o forma conjuntas hasta lograr soluciones óptimas. Tal solución determinará las mejores combinaciones de estándares de créditos, periodo de créditos, política de descuentos por pago en efectivo, términos especiales y nivel de gastos de cobranza (James & Wachowiez, 2010).

Los lineamientos de créditos en una compañía especifican la pauta sobre si se debe otorgar un crédito a un cliente y en qué cantidad de éste. La empresa es responsable no solo de los estándares crediticios que establece, sino también de la correcta aplicación de los estándares en las decisiones crediticias (Belaúnde, 2016).

Políticas de crédito se define como uno de las problemáticas que sufren las empresas son los impagos de facturas que no han sido cobradas en efectivo, generalmente debido a una política de créditos mal definida y otorgar a cliente inadecuadas. Por lo tanto, es importante administrar adecuadamente la cuenta por recaudar o cobrar para analizar las necesidades futuras de financiamiento de la empresa y estar preparado para solicitar financiamiento en caso de retrasos importantes en realizar los pagos (De la cruz, 2011).

Políticas de cobranza, son estrategias, tácticas, que se utilizan para las cobranzas que son establecidos de acuerdo al grado de cumplimientos que realizan en los pagos del crédito los clientes, es decir de acuerdo cómo será cumplimiento en los pagos de créditos concedidos (Morales & Morales 2014).

La Política o procedimientos de cobro, manifiesta que no es más que los distintos lineamientos que va ser utilizado por área de crédito, cobranza, tesorería, para agilizar los

periodos promedios de cobros, de tal forma como reducir las morosidades y pérdidas por incobrables, realizado un control adecuado por parte del departamento de cobranza, mucho menor serán las pérdidas en las cuentas incobrables, por lo tanto, llevará consigo un incremento en la rentabilidad de compañía (Higuerey, 2007).

Políticas de cobranza de la entidad son métodos o lineamientos a seguir para poder cobrar sus cuentas vencidas, deben basarse en sus recuperaciones sin afectar sus permanencias de los clientes. Las diferentes técnicas de cobro que aplican las empresas están determinadas por sus políticas generales de cobranzas, cuando realizan ventas a crédito, concediendo plazos razonables para su pago, es con las esperanzas que los clientes paguen sus deudas en tiempo, plazo, acordados para así asegurarse el margen de beneficios previstos en la operación (Favela, Mendoza & Ríos, 2013).

El control de gestión, se refiere a una función que busca asegurar los recursos obtenidos y son empleados o utilizados para alcanzar los objetivos y planes fijados de la compañía (perez, 2013) también, definen como procesos que permitan garantizar que las diferentes tareas reales se adecuen a actividad proyectada y tiene como propósito detectar y orientar los planes a realizar. Por ejemplo, en gestión de cobros para dar efectividad en el control de cobranzas. Se afirma que los sistemas de control basado en estructura de organización, que desarrollan las actividades de giro de negocios, deben de establecerse bajo las políticas bien definidas. Las organizaciones adoptan un modelo de estructuras de acuerdo a plan de negocio y las estrategias diseñadas que establece la gerencia. (Dextre & Del Pozo, 2011).

Es un conjunto de mecanismos que emplea la dirección, y orienta la revisión de control por parte de los responsables, desde la planificación hasta presentación de informe

resultados, también se realiza un seguimiento de mejoras que corresponde para el cumplir de objetivos propuesto o planteados en planificación estratégica. Esta consiste en el proceso de evaluar el entorno, que es externo e interno y establecer una misión de seguir las estrategias generales y conceder recursos para así alcanzar las metas de la empresa (Betancourt & Sánchez, 2015).

Control de gestión, tiene relación de forma directa con los desempeños de las empresas, influye los sistemas establecidos para asegurar que las decisiones y comportamientos de los empleados que sea coherente con el objetivo y estrategia de la entidad, las funciones primarias del control de la gestión es predominar en el comportamiento y dirigir por el camino deseable, los beneficios del control de la gestión es aumentar la probabilidad de lograr los objetivos del ente. Por ejemplo, en el área de facturación, tesorería y cobranza ayuda a llevar un mejor control a los plazos de crédito concedidos al cliente (Salgado & Calderón, 2014).

Indicadores, cobranza preventiva esta etapa permite recordarles con anticipación las fechas de vencimientos o próximas para que los clientes cumplan con el pago en fecha exacta, se puede emplear o realizar telefónicamente, por correos electrónicos o bien asistir por medio visitas. Primer proceso para cobranzas pendientes siendo favorables para la empresa si se cumple con las estrategias preventivas para buen manejo de recaudación o cobros (Morales & Morales, 2014).

Cobranza administrativa cartera de clientes que se encuentra con fechas vencidas o por vencer, implica mayor actividad que las cobranzas preventivas. Porque en esta etapa se debe efectuar la recaudación o cobro por vías telefónicas. La cartera del cliente debe de ser

segmentada y priorizada para distribuirlas con equidad entre los encargados de las recuperaciones de créditos. Es esencial calendarizar, programar y fijar el control adecuado para el proceso, así como la comunicación y envíos de carta, oficio y reportes con el propósito de obtener compromiso de pagos de cada cliente (Morales & Morales, 2014).

Los ratios financieros uno de las herramientas más utilizadas y de gran utilidad para el desarrollo de análisis financieros de las compañías es el uso de razón financiera porque pueden medir en alto grado la eficiencia y el comportamiento de la organización y además se puede hacer comparaciones con otra competencia del rubro, por lo tanto, son instrumentos esenciales para la toma de decisión (Ollague & Ramón , 2017).

Liquidez es un índice, indicador mide la capacidad de una entidad para cumplir o hacer frente con sus compromisos en corto tiempo, ratio en mención señala que la proporción de la deuda a corto plazo está cubierta por los activos corrientes de la organización (Ricra, 2014).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método inductivo es el razonamiento que surge de la observación de casos particulares, para obtener conclusiones que van de los hechos individuales o específicos a lo más general a partir de una serie de evidencias. Bajo este método inductivo se podrá determinar resultados y conclusiones generales que servirán de ayuda para solucionar el problema de la entidad estudiada, y a la vez a las organizaciones similares, comenzando con la información específica obtenida de la organización en estudio. Por otra parte, método deductivo, se fundamenta en razonamiento que conduce o estudia de lo general a particular, posee características concretas a partir de generalizaciones como: principios, leyes, para la deducción de conclusiones, por ejemplo, emplear la norma internacional de la información financieras aporta a la interpretación al realizar análisis a los estados financieros y a las cobranzas de la empresa (Cabezas, Andrade & Torres, 2018).

El método analítico consta en extraer las partes de un todo con el objetivo de estudiarlos y examinarlos por separado, por ejemplo, decir es un método de investigaciones que consiste en dividir en partes todo para indagar e investigar el tema en estudio, con único propósito de observar las naturalezas y efectos de los fenómenos. Bajo este método se pueden explicar y entender mejor luego de descomponer la problemática al obtener información por partes se puede juntar para formar un solo resultado y solucionar la problemática de la empresa importadora comercial y establecer otras nuevas teorías (Gómez, 2012).

3.2 Enfoque

Mixto se define conjuntos de proceso que implica a la recolección, recopilación, y análisis de datos obtenidos, este tipo de investigación permite juntar dos métodos tales como: método cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3 Tipo de investigación

Tipo proyectiva se define cómo elaboraciones de propuestas o de un modelo, un procedimiento, para dar solución a problemas de tipos prácticos, ya sea de grupos o conjunto sociales, instituciones, en área en particular de conocimientos, partiendo de un diagnóstico preciso de la necesidad del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras. La proyectiva conduce a programas, diseños, inventos para cubrir determinada necesidad, y se ocupa de invención. Es decir, consta de encontrar solución a los diferentes problemas prácticos, al conseguir nueva forma e instrumentos y modalidades de aplicación en la realidad, por lo mismo, se llaman proyectiva porque se ocupa o establece la generación de propuestas de diversas índoles (Hurtado, 2010).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño no experimental se define como investigación donde el investigador no tiene ningún control de la variable independiente, vale decir se trata de estudio en los que no se hace variar de manera intencional. Por lo tanto, el diseño no experimental se observa el fenómeno de la forma como se da el contexto natural para luego analizarlos, es decir se observan las situaciones ya existentes. No se puede manipular las variables, y también no permite que se establezca relaciones de causa-efecto (Rodríguez & Valldeoriola, 2014).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población es un conjunto de todos los individuos que representan el universo total investigado con la finalidad de conseguir resultados válidos para la investigación. Se consideró como población para el estudio a los trabajadores y la información contable, que posee la organización comercial que se encuentra situada en Lima (Rodríguez &Valdeoriola 2014).

Unidad de análisis (entrevistados) no obstante, para la realización del estudio es sustancial determinar a unidades informantes, que se define conjunto de individuos o componentes de los cuales requerimos obtener información que es necesaria en función a las entrevistas que se realizarán para el trabajo de investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).

Las unidades que informan estarán compuestas por debido a que conocen sobre el tema en investigación a profundidad ya que todos ellos tienen una función importante en la entidad que se relaciona con la problemática. Gerente financiero y administración, organiza, plantea actividades en área financiera y supervisa el desempeño de la entidad. Contadora general: Funciones revisión y análisis de EEFF. Y proporciona informes fiables para la toma de decisiones en la compañía y Asistentas ventas y cobranzas Lima: Función desarrollar venta, asistencia a cliente, seguimiento a crédito concedido.

3.6 Variables y dimensiones

Para este estudio la categoría problema es cuentas por cobrar definición son créditos que surgen principalmente producido por las ventas de la mercadería o servicio prestados a clientes donde el comprobante de las operaciones sean los registros de pedidos de las compras efectuados por los clientes, o bien el acuerdo de compras-ventas y las constancias

de recepciones de las mercancías o por los servicios que han otorgado a compradores (Morales & Morales 2014). Y surgen subcategorías: Políticas o lineamiento de créditos Políticas de cobranza control de gestión para finalizar surge una categoría emergente después de procesamientos de informaciones y es liquidez.

En la empresa en estudio las estrategias aportan en toma de decisión óptimas antes de otorgar créditos, tener una adecuada política de cobros con la implementación del manual y asimismo ayudará a tener control de cuentas por cobrar al realizar el análisis vertical, horizontal y ratios financieras en base a la información financiera y tener una eficiente gestión administrativa y contar con rentabilidad, solvencia.

Tabla 1

Matriz de categorización de la categoría problema

Categoría	Subcategoría	Indicador
C1 (problema): Cuentas por cobrar	SC1 Políticas o lineamiento de créditos	I1 Corto plazo
		I1 Largo plazo
		E1 Liquidez
	SC2 Políticas de cobranza SC3 Control de gestión	I2 Cobranza preventiva
		I2 Cobranza administrativa
		I2 Periodo de cobros
		I3 Morosidad
	I3 Planeación de estrategia	

Tabla 2

Matriz de categorización de la categoría solución

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Problema Cuentas por cobrar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar e implementar política de crédito y cobranzas. 2. Definir procesos para agilizar gestión de cobranza. 3. Diseño o elaboración de un plan de marketing y ventas 	<ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de Implementación de políticas -Ratios de gestión y liquidez -Ratios de gestión 	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Manual de políticas de créditos y cobranzas. 2. Procesos 3.-Estado de situación financiera proyectado en 5 años. 4.-Procesos de crédito y cobranza 4.-Estado de resultados integrales proyectado en 5 años. 5.- Estrategia de ventas marketing.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Entrevista, son técnicas que por medio de un diálogo de dos o más personas se busca entender una realidad desde la perspectiva de los entrevistados. Tiene como objetivo la recolección de información o datos que serán muy útiles para la investigación. La realización de esta técnica permite reunir datos fehacientes proporcionados por los participantes de la empresa importadora comercial a través de diversas preguntas del tema en estudio, se consideró como informantes a 3 personas (Muñoz,2015).

Análisis documental, consiste en un conjunto de operación intelectual, y son elementos básicos y complementarios de procesamiento de suministro de información que comprende el proceso de análisis y sistemático que incluyen las descripciones generales de las fuentes. Se aplica esta técnica en el proceso de la investigación porque permitirá a interpretar la situación financiera, y siendo una fuente de análisis de información fidedigno y el efecto que tendrá en los cobros de la empresa (Dulzaides & Molina, 2004).

3.7.1. Instrumento

Guías de entrevistas el propósito guía de entrevista es el instrumento que ayudaron de soporte para obtener datos al entrevistador, lo cual contiene datos generales del entrevistado, como: nombres, edad, sexo, ocupación y los interrogantes concernientes al tema de investigación, a la vez tal instrumento ayuda a formular y rectar las preguntas correctamente, así conseguir información eficiente y apropiado, relacionada al estudio que aqueja a la entidad comercial sobre cuentas por cobrar (Hurtado, 2010).

El registro documental tiene como propósito o fin inscribir la información de los documentos o proceso que realizan y que tenga o guarde relación con documentos que se

elige para el respectivo análisis, la aplicación de tal instrumento las fichas de registro documentales ayudarán a recopilar informaciones y mantener un orden u organizado la documentación que se va analizar referente a cuentas por cobrar, como: los estados financieros de la ente comercial, en específico los ratios de rotación de periodo de cobro lo cual beneficiará para aplicación del trabajo de investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).

3.7.2. Descripción

Ficha técnica: 1

Nombre: Ficha de evaluación registro documental

Año: 2021

Autor: Lucy Pérez Sullcaray

Objetivo del instrumento: El objetivo del documento es analizar la información financiera y económica de la empresa importadora comercial relacionada en específico a cuentas por cobrar, asimismo mostrar la variación que existe entre los años 2019-2020 y luego se aplicaran ratios financieras y su respectiva interpretación para poder determinar la problemática de la entidad.

Sub categorías: Políticas o lineamiento de créditos, Políticas de cobranza, Control de gestión.

Ficha técnica: 2

Nombre: Certificado de evaluación de contenido de la entrevista

Año: 2021

Autor: Lucy Pérez Sullcaray

Objetivo del instrumento: El objetivo del documento ayuda desarrollar la formulación de los ítems/ preguntas sobre el tema en investigación a los participantes de la empresa directamente involucrados en el tema área administrativa y contable.

Sub categorías: Políticas o lineamiento de créditos, Políticas de cobranza, Control de gestión.

3.7.3 Validación

Se refiere al hecho que el instrumento de medición será válido cuando mide aquello o algo específico de lo que se quiere medir. Es decir, revisar el tema en investigación que fue realizado, la validez señala o indica el nivel con que puede argumentar las conclusiones partiendo de los resultados que se obtuvo en el desarrollo. En el estudio se aplicará instrumentos guía de entrevista, registro documental, los cuales serán de apoyo en la investigación. El tema pasará a ser revisado por un especialista en la materia para ser validado (Bernal, 2010).

Tabla 3

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Carhuancho Mendoza Irma Milagros	Licenciada en Administración	Aplicable
Nolazco Labajos Fernando Alexis	Licenciado en Educación /Administración	Aplicable
Vera Ortiz Norma Betzabé	Contador público y licenciada en administración	Aplicable

Tabla 4

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Vera Ortiz Norma Betzabé	Contador público y licenciada en administración	Es viable.
Manrique Linares Cynthia Polett	Contador público y licenciada en administración	La investigación cumple con lo solicitado.
Julca García Paola Corina	Contabilidad y Auditoría Contabilidad y Finanzas	Es viable la propuesta.

Tabla 5

Confiabilidad de la entrevista

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Carhuancho Mendoza Irma Milagros	Licenciada en Administración	Aplicable
Nolazco Labajos Fernando Alexis	Licenciado en Educación	Aplicable
Vera Ortiz Norma Betzabé	/Administración Contador público y licenciada en administración	Aplicable

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Paso 1: Se realizará las validaciones del cuestionario por los jueces

Paso 2: Se llevará a cabo la prueba piloto.

Paso 3: Se programará para aplicar las entrevistas a previas coordinaciones vía online

Paso 4: Se elaborará tabulación de datos con Microsoft Excel para facilitar el proceso.

Paso 5: Se procesarán los datos en software SPSS.

Paso 6: Se revisará las guías de entrevistas

paso 7: Se transcriben las respuestas en Microsoft Word y se aplicará la herramienta Atlas ti. 9.

Posteriormente de la recolección de datos o información se realizará las tabulaciones en el programa Microsoft Excel, luego se procederá a emplear el software SPSS, para los respectivos análisis estadísticos, donde los soluciones o resultados se demostrarán mediante tablas y gráficos.

Asimismo, se hará uso de la herramienta Atlas ti para la triangulación de datos y crear códigos, grupos y redes.

3.9 Aspectos éticos

Las normas APA promueve el uso ético y legal de las informaciones y asimismo que se tiene que respetar el derecho de auditoría de tales como: libros, artículos científicos, revistas científicas, tesis y otros documentos que han sido revisados y utilizados en la presente investigación.

Muestra se refiere a que se debe mantener la confidencialidad individual de las respuestas brindadas de las personas, colaboradores, entrevistados sobre el tema de investigación.

Data presentar los resultados que sean reales sin ninguna modificación o cambio sin alterar el resultado.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Para el análisis y obtener resultados del estudio, se empleó indicadores financieros o ratios basado en datos, información de la organización, el análisis de los estados financieros permitirá informar y conocer a la compañía su resultado, diferencias, debilidades por lo tanto podrían ayudar a tomar decisiones y mejorar. También se aplicó análisis vertical que consiste en establecer los que representan cada uno de las cuentas de los activos dentro del total de activos. Y horizontal tiene como finalidad comparar información de EEFF. De diferentes periodos y muestra la variación periodo tras periodo para proceder a la interpretación de cada una de las partidas (Velásquez , 2019).

Para analizar se consideró partidas con mayores significancias que se observan en los siguientes.

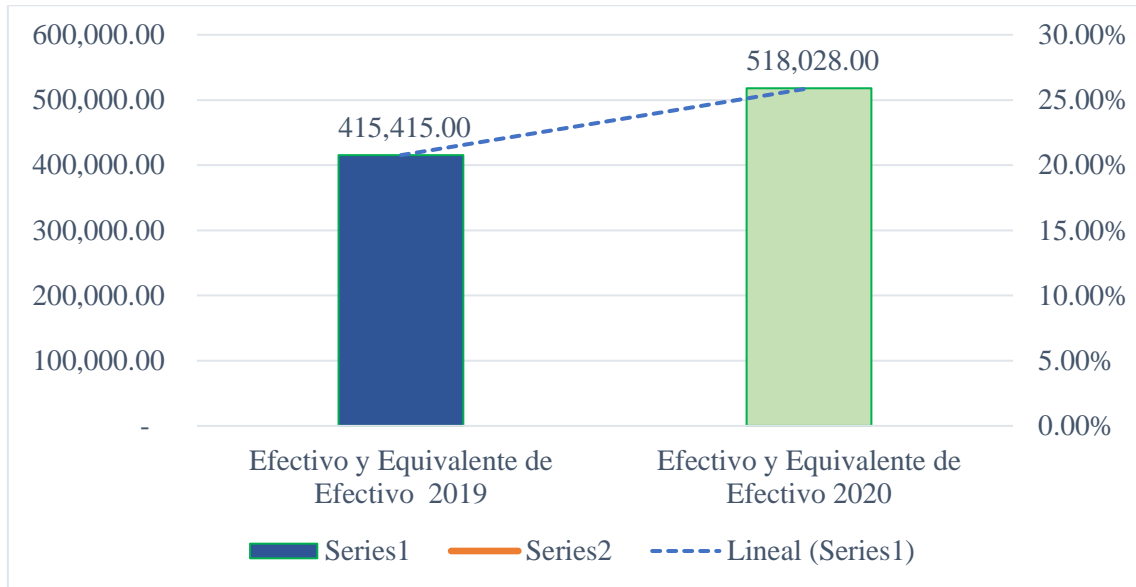
Tabla 6

Análisis horizontal- de cuentas efectivo y cuentas por cobrar comerciales terceros periodo 2019 y 2020.

Análisis documental	Fórmula	Variación
Análisis horizontal 2019-2020	Efectivo y Equivalente de Efectivo 2020	518,028.00
	Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019	415,415.00
	Cuentas por cobrar comerciales 2020	5,259,987.00
	Cuentas por cobrar comerciales 2019	4,474,404.00
		-1 = 24.70%
		-1 = 17.56%

Figura 1

Variación del efectivo y equivalente de efectivo

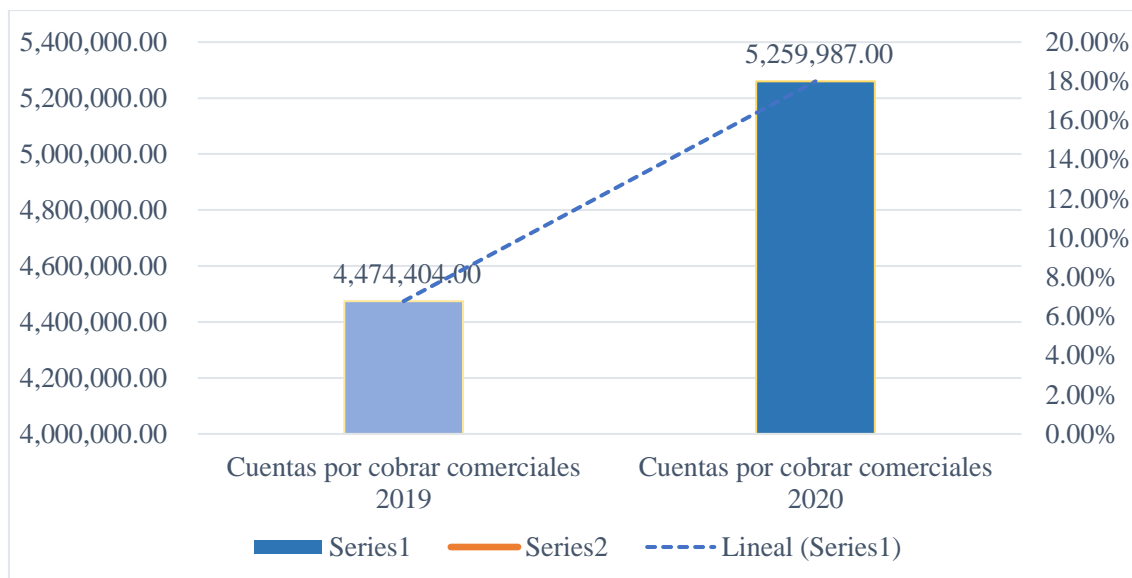


Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Según análisis horizontal que se aplicó en la tabla 6 y los datos mostrados en la figura 1, se diagnosticó que efectivo equivalente de efectivo en periodo 2020 representa 518,028.00 porque el movimiento del efectivo en este periodo tuvo menor circulación, mientras en el año 2019 fue de 415,415.00, existiendo variación de 24.70% lo que representa en soles 102,613.00 de variabilidad, cuyo resultado evidencia incremento en la cuenta, esto puede ser generado por incrementos de venta al contado, al realizar respectivos cierres del período quedando pendiente muchos comprobantes de pago (factura) vencida.

Figura 2

Variación de las cuentas por cobrar comerciales terceros 2019 y 2020



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

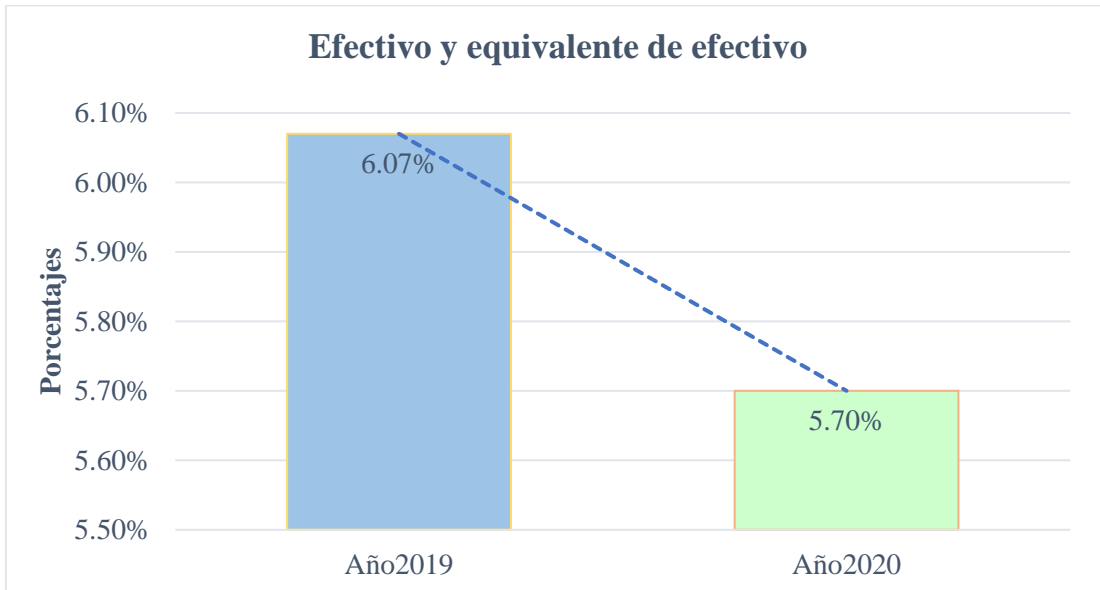
Según se percibe en la tabla 6 y la figura 2 los resultados que se realizó mediante el análisis horizontal que las cuentas por cobrar comerciales del año 2020 representan 5,259,987.00 teniendo una variabilidad de 17.56% y en soles de 785,583.00 a comparación del periodo 2019 representa con 4,474,404.00 se debe a que las ventas a crédito van en aumento, a la vez se podría mencionar que el cliente no realiza los pagos oportuna al cierre de ejercicio 2020, con el resultado se demuestra que en el área de cobranza no está siendo eficiente los cobros por la encargada en la empresa comercial.

Tabla 7

Análisis vertical del efectivo equivale de efectivo y las cuentas por cobrar comerciales terceros periodo 2019 y 2020.

Análisis documental	Fórmula	Variación
Análisis Vertical 2019-2020	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2020}}{\text{Total activo 2020}}$	$\frac{518,028.00}{9,095,089.00} = 5.70\%$
	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019}}{\text{Total activo 2019}}$	$\frac{415,415.00}{6,842,627.00} = 6.07\%$
	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros 2020}}{\text{Total activo 2020}}$	$\frac{5,259,987.00}{9,095,089.00} = 57.83\%$
	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019}}{\text{Total activo 2019}}$	$\frac{4,474,404.00}{6,842,627.00} = 65.39\%$

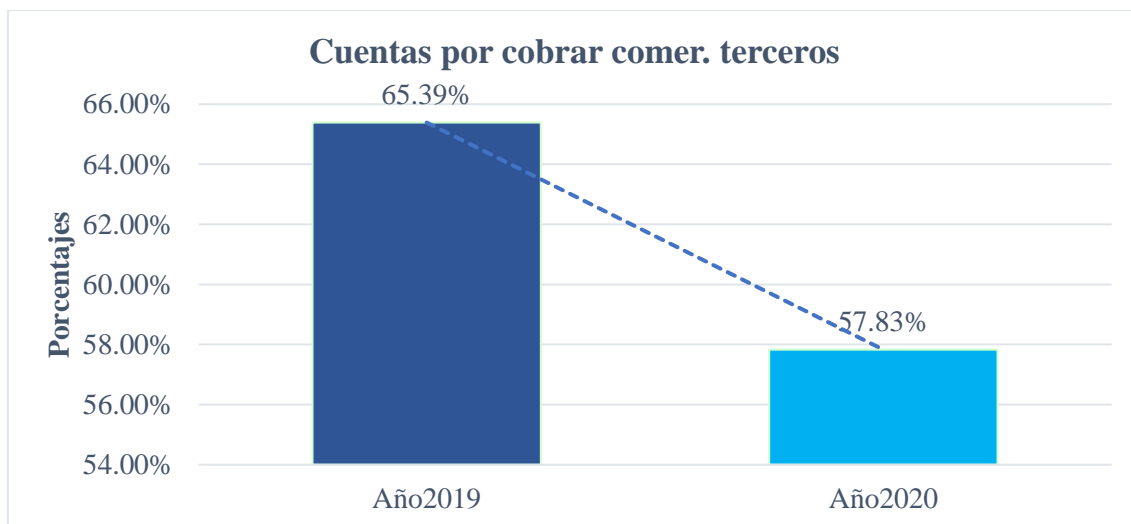
Figura 3
Análisis vertical de efectivo de equivalente de efectivo



Fuente: *Elaboración propia (2021)*

Los resultados que se obtuvo después desarrollar el análisis vertical se observa en la tabla 7 y la figura 3, que se determinó el porcentaje de la partida efectivo y equivalente efectivo del periodo 2020 el cual corresponde a S/ 518,028.00 con un porcentaje de 5.70% del total de los activos que pertenece al año 2020 con un total de S/ 9,095,089.00, asimismo se realizó el análisis vertical del periodo 2019 de la cuenta contable efectivo, teniendo como resultado un porcentaje de 6.07% de total de activos del periodo 2019 que equivale en valor monetario a S/ 6,842,627.00 se obtuvo un incremento de 0.37%, en el año 2020 se evidencian disminución de efectivo en la compañía, esto siendo por equis motivos, se podría decir que se utilizaron en gastos que no están relacionado con la línea del giro de negocio.

Figura 4
Variación de análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales 2019-2020



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Resultados después de aplicar análisis vertical según se visualiza en la figura 4 y la tabla 7, las cuentas por recaudar a terceros del año 2020 representan 5,259,987.00 con un porcentaje de 57.83% del total de activos, mientras para el año 2019 las cuentas por recaudar es de 4,474,404.00 que equivale a 65.39% de activos total, realizando una comparación de los dos periodos se redujo en el año 2020, los que representan del activo total es muy elevado esto se debe a crédito otorgados por la venta realizada, lo que ocasiona que las partidas cuenta por cobrar no reduzca significativamente.

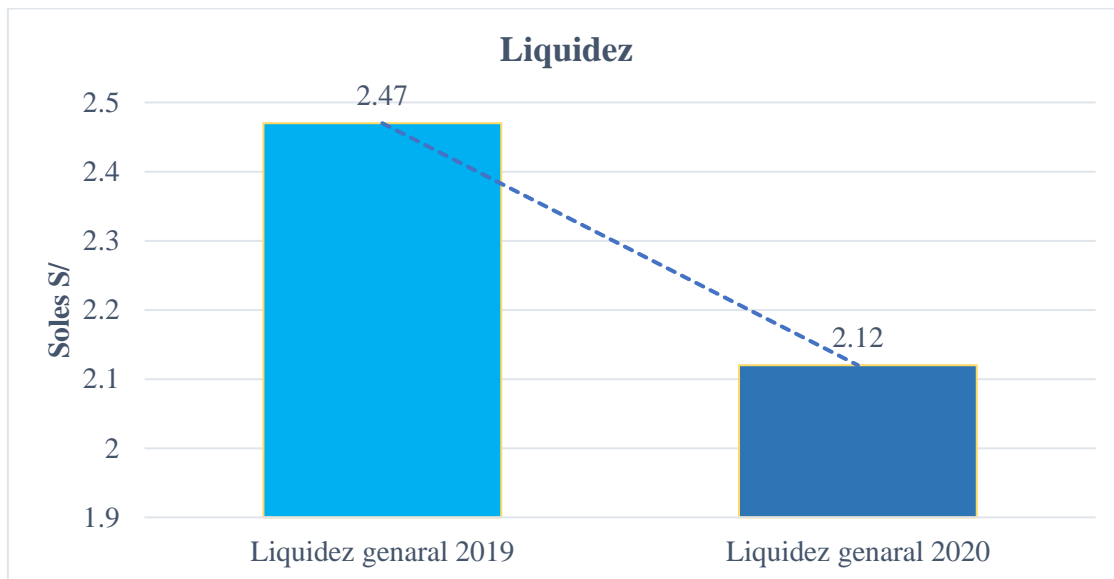
Tabla 8

Ratios de liquidez periodo 2019 y 2020

Análisis documental	Fórmula	Variación
Ratio de Liquidez 2020		
Razones de liquidez 2019-2020	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{8,994,947.00}{4,235,093.00}$	= 2.12
	Ratio de Liquidez 2019	
	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} = \frac{6,733,351.00}{2,729,013.00}$	= 2.47

Figura 5

Variaciones en soles de ratio liquidez del 2019 y 2020



Fuente: *Elaboración propia (2021)*.

Tal indicador determina la capacidad de pagos que puede tener la empresa así afrontar a su obligaciones, según los resultados del análisis de razón de liquidez de los dos periodos últimos (2019 y 2020) en la tabla 8 y figura 5 observamos que el año 2020 por cada S/ 1.00 de deuda la compañía cuenta con 2.12 de liquidez siendo favorable, seguidamente para el año 2019 representa 2.47 por cada sol de deuda, siendo el porcentaje más favorable por lo tanto la empresa importadora comercial puede asumir su deuda a corto plazos.

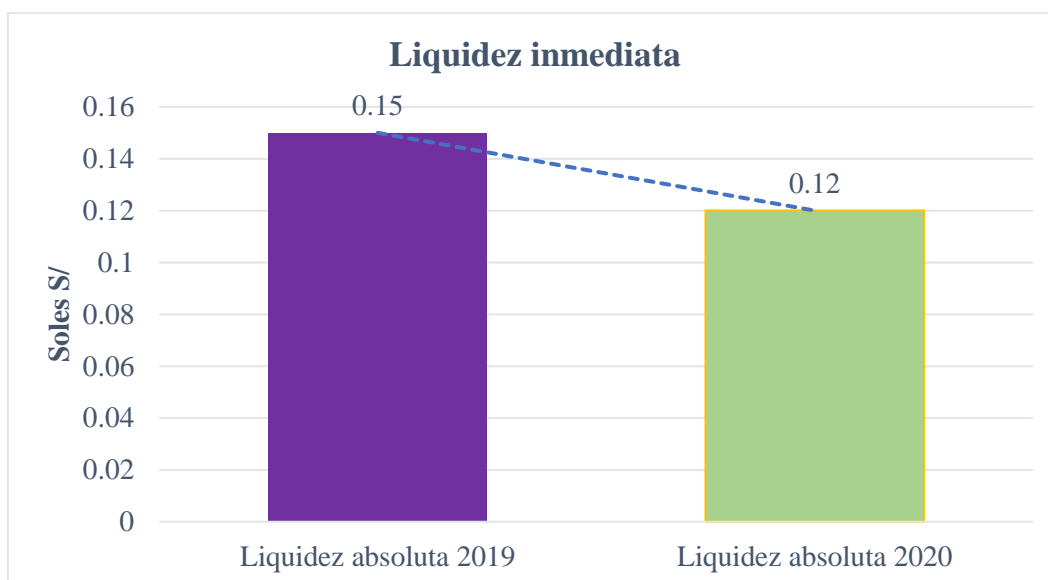
Tabla 9

Ratio razones de liquidez absoluta del periodo 2019 y 2020

Análisis documental	Fórmula	Variación
Liquidez absoluta 2020		
Razones de liquidez 2019 -2020	$\frac{\text{Caja y banco}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{518,028.00}{4,235,093.00} =$	0.12
	Liquidez absoluta 2019	
	$\frac{\text{Caja y banco}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{415,415.00}{2,729,013.00} =$	0.15

Figura 6

Variación en soles de ratio liquidez del 2019 y 2020



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Según análisis de partidas contables caja y banco y pasivo cte. el resultado en la tabla 9 y en la figura 6 de los dos últimos años se muestran la liquidez absoluta que para el periodo 2020 dispone un 0.12 por cada sol, del pasivo total corriente, y para el periodo 2019 dispone 0.15 por cada sol, quiere decir que la organización no puede cumplir con sus compromisos de deudas próximos inmediatas.

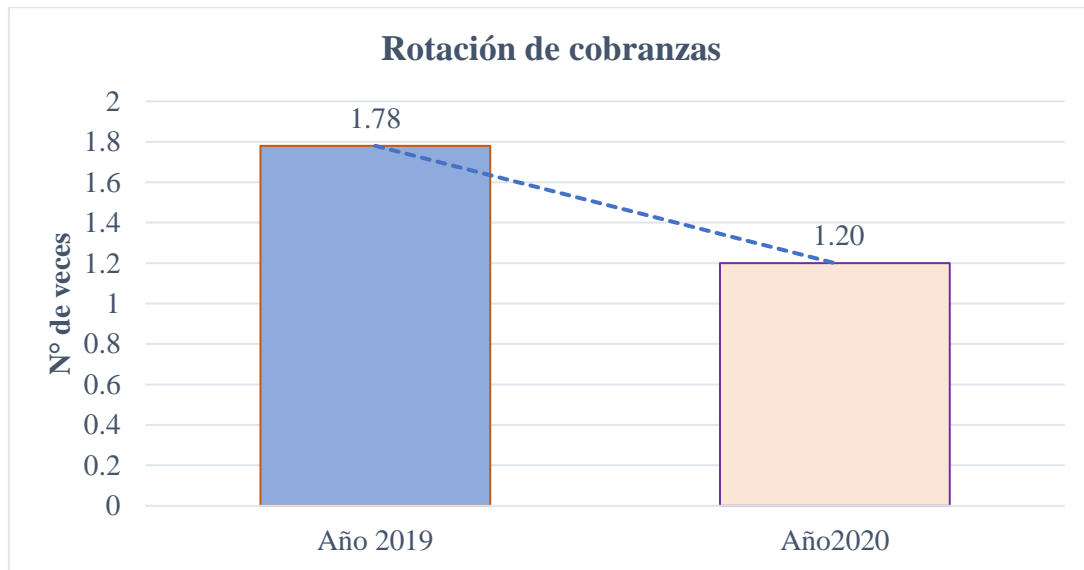
Tabla 10

Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar- terceros 2019 y 2020

Análisis documental	Fórmula	Variación
Rotación de cobranzas 2020		
Ratio de Gestión 2019-2020	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Ctas por cobrar comerciales terc.}} = \frac{6,313,674.00}{5,259,987.00} = 1.20$	1.20
	Rotación de cobranzas 2019	
	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Ctas por cobrar comercial terc.}} = \frac{7,943,626.00}{4,474,404.00} = 1.78$	1.78

Figura 7

Variación de rotación de veces al año de cobros 2019 y 2020



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

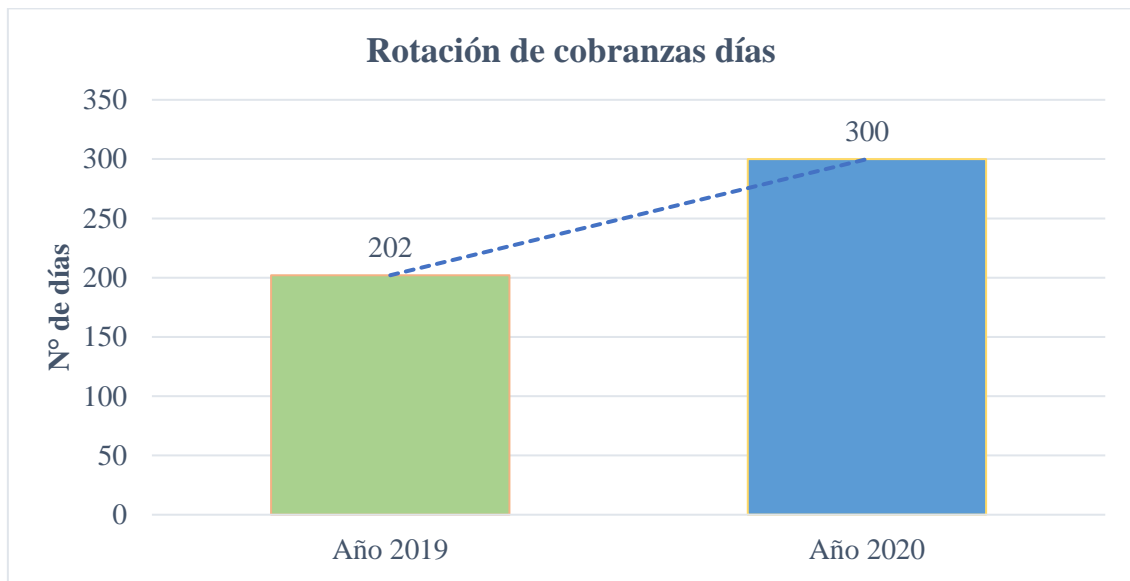
Tabla 11

Ratios de gestión: Rotación de promedio de días de cobranzas 2019 y 2020

Análisis documental	Fórmula	Variación
Rotación de cobranza días 2020		
Ratio de Gestión 2019-2020	$\frac{360 \text{ días}}{\text{rotación de cuentas por cobrar 2020}}$	$= \frac{360}{1.20} = 300$
	Rotación de cobranza días 2019	
	$\frac{360 \text{ días}}{\text{rotación de cuentas por cobrar 2019}}$	$= \frac{360}{1.78} = 202$

Figura 8

Variación de rotación de días período de cobranzas 2019 y 2020



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Según los resultados que se observan en tabla 10 y figura 8 indica que las cobranzas en la entidad comercial tienen una rotación de 300 días para el año 2020 que demoran en cobrar la compañía, y para el año 20219 es de 202 días para desarrollar las cobranzas, esto

demuestra que hay debilidad en el departamento de cobranzas, por falta de lineamientos o procedimiento claras en empresa.

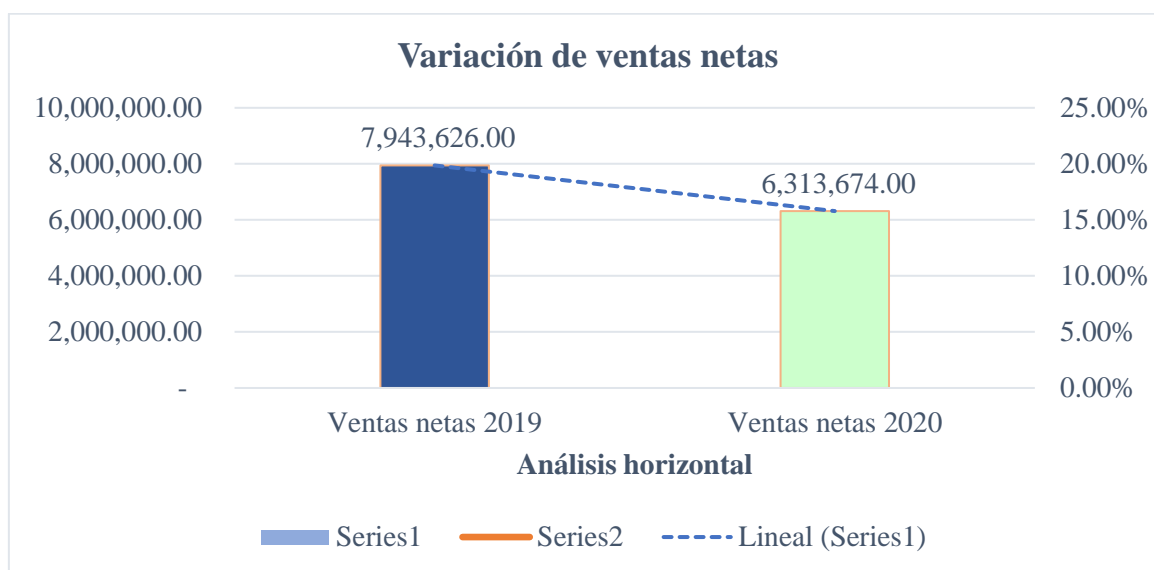
Tabla 12

Análisis horizontal ingresos netas periodo 2019 y 2020.

Análisis documental	Fórmula		Variación		
Análisis Horizontal 2019-2020	$\frac{\text{Ventas netas 2020}}{\text{Ventas netas 2019}}$	$= \frac{6,313,674.00}{7,943,626.00}$	-1	=	-20.52%

Figura 9

Variación de los ingresos netas periodo 2019 y 2020



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Finalmente, se observan en la tabla 11 y figura 9 se realizó análisis horizontal de las ventas netas que se muestra en los estados resultados de los dos últimos periodos 2020 y 2019, se determinó la variación de ventas tendencia de -20.52% siendo para el año 2019,

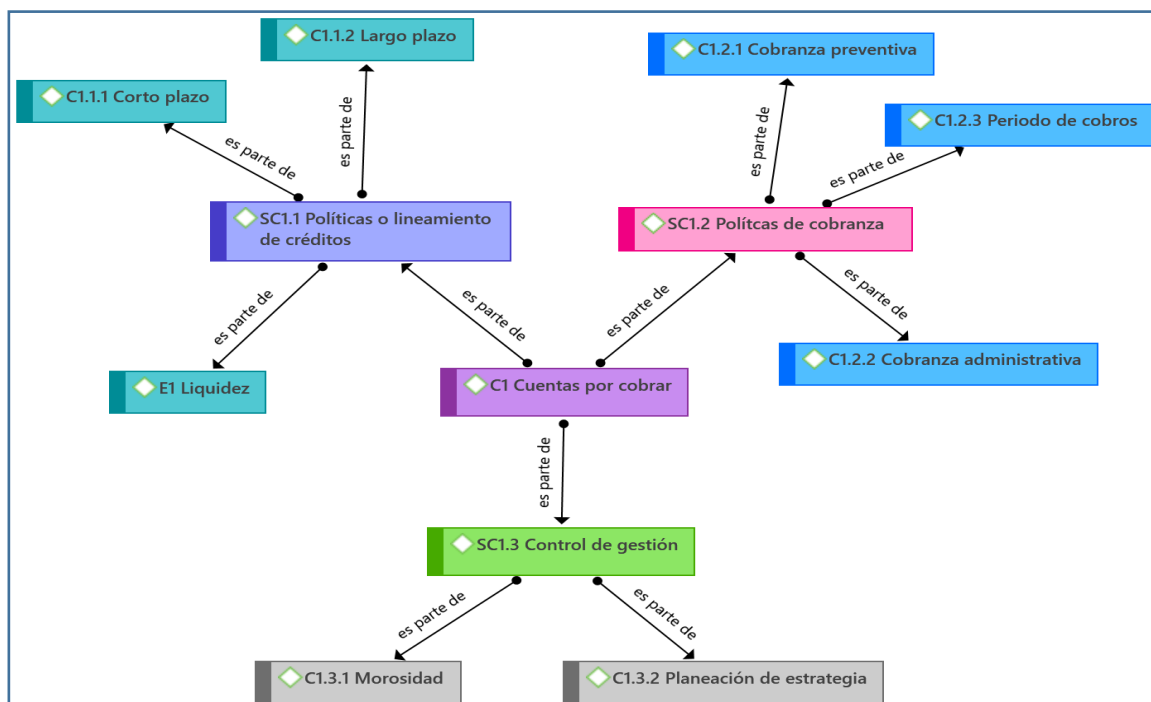
que corresponde a 7,943,626.00 y para el año 2020 descendió a 6,313,674.00 la compañía importadora comercial disminuyó en sus ventas esto debido por la situación que estamos viviendo en todo el mundo por Covid 19, y a la vez incrementando las cuentas por cobrar otorgando crédito, por lo mismo que estas partidas contables son vinculadas.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

En la figura 10, se aprecia la variable principal del problema en estudio, cuentas por cobrar, con las correspondientes subcategorías tales como: Políticas o lineamiento de créditos y sus indicadores largo plazo y corto plazo, política de cobranza con indicadores cobranza preventiva, cobranza administrativa y periodo de cobros, control de gestión con indicadores morosidad y planeación de estrategia, en desarrollo de triangulación de entrevistas surge un indicador emergente liquidez, que ayudará en la posible solución del problema propuesto.

Figura 10

Categoría cuentas por cobrar.

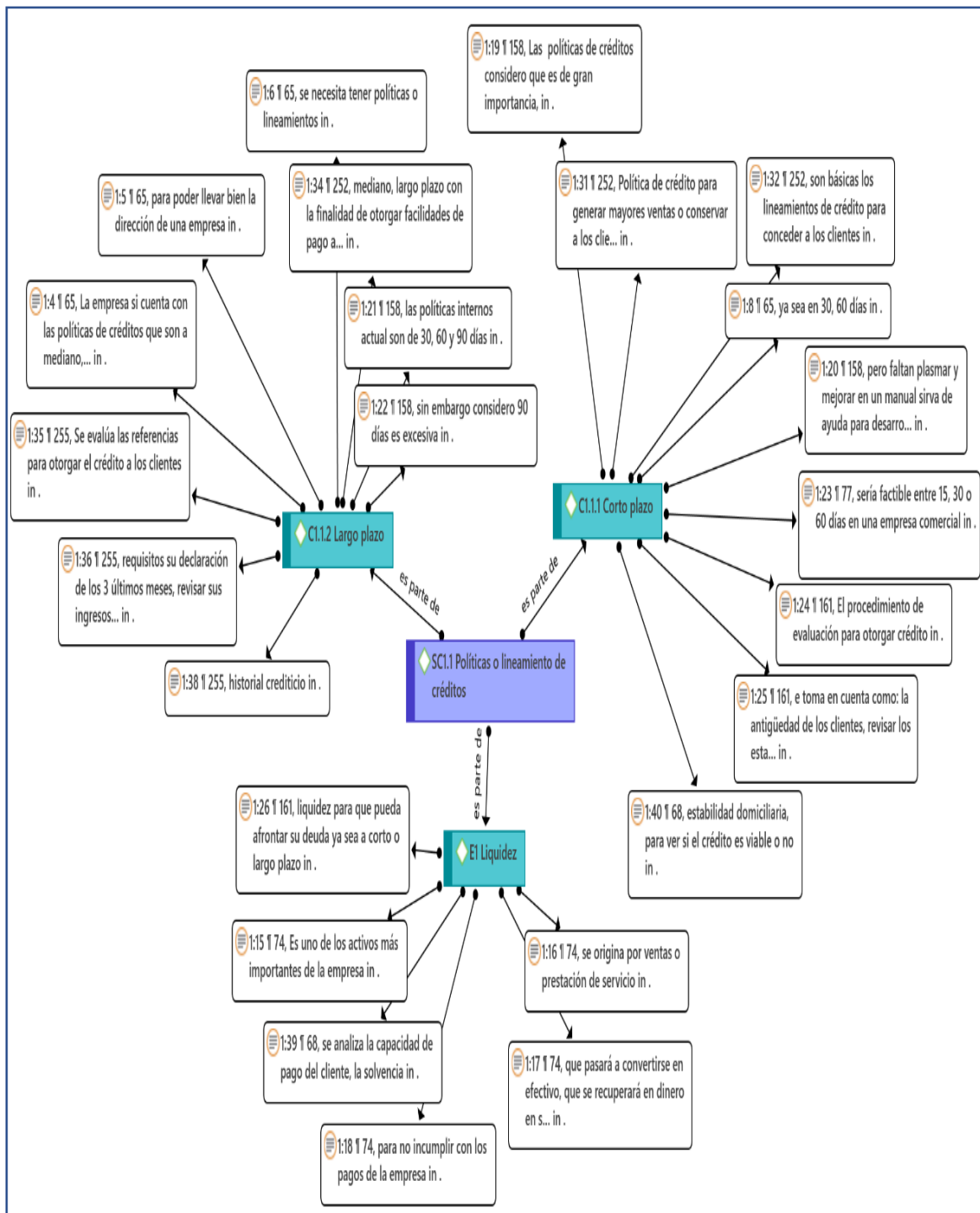


Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Subcategoría: Políticas o lineamiento de créditos

Figura 11

Subcategoría políticas o lineamiento de créditos.



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

En la figura 10 se percibe análisis cualitativo de subcategorías políticas o lineamiento de créditos teniendo como indicadores; corto, largo plazo y un emergente que es liquidez. Al realizar las respectivas entrevistas a los colaboradores de la compañía: Gerente financiero, Contadora y Asistente de ventas y cobranza, quienes son directamente involucrados para brindarnos información del problema planteado en la investigación se obtuvieron respuestas muy relevantes para el estudio.

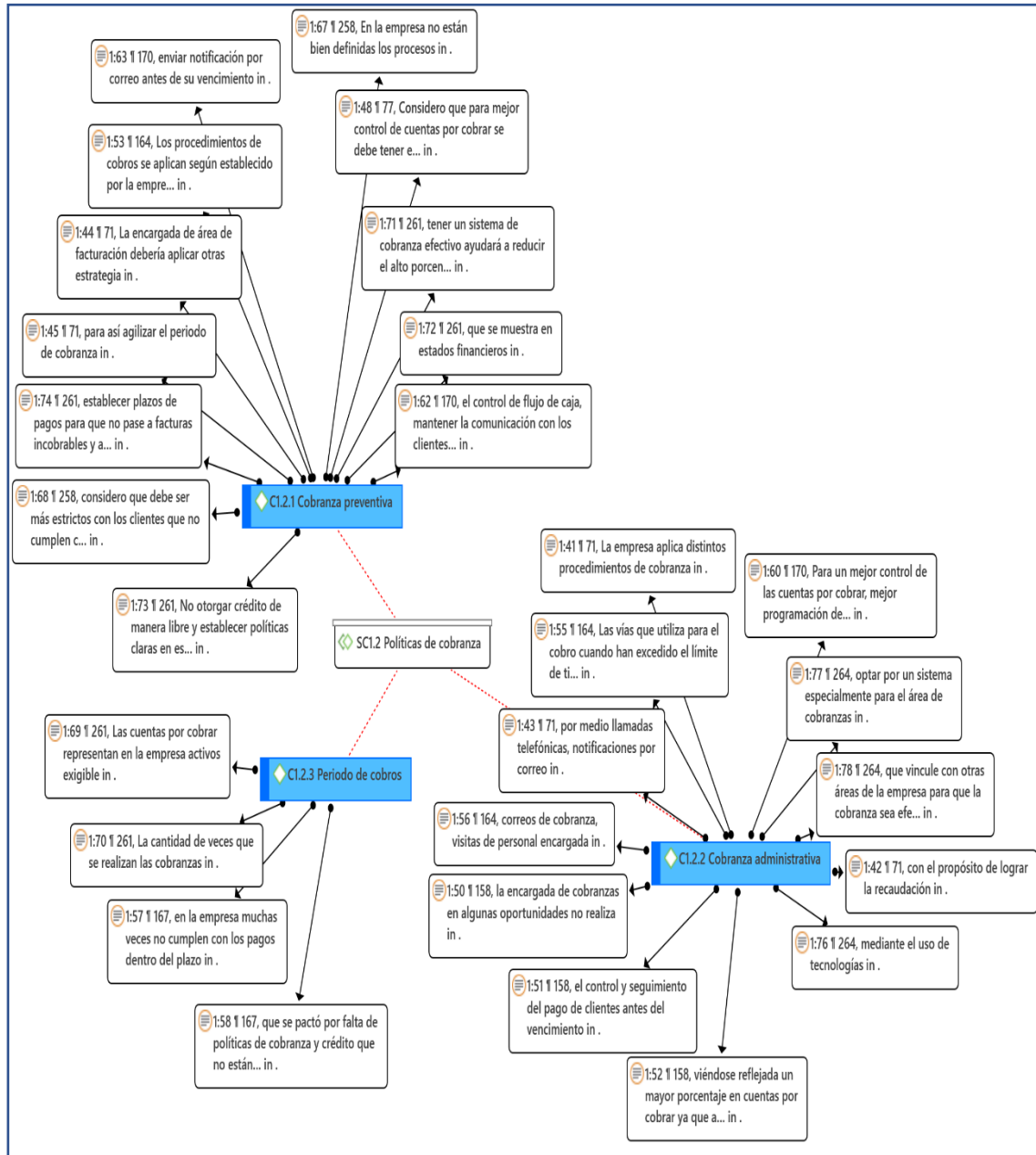
uno de los entrevistados menciona que los políticas de créditos son muy importantes porque para poder llevar bien la dirección de una entidad se necesita tener lineamientos enfocado a los créditos se debe tener en consideración al momento de realizar las ventas a crédito, y mencionan que la empresa en investigación si cuenta con los políticas de crédito internos actual que son de 30, 60 y 90 días, sin embargo cabe resaltar que falta plasmar y mejorar en un manual que sirva de ayuda para desarrolla la gestión. Porque al momento de conceder créditos a sus clientes no toman en cuenta lo mencionado y lo otorgan a plazos muy mayores. Lo cual genera excesos en la cuenta por recaudar, quiere decir que la compañía no cuenta con personal preparado en créditos y cobros.

Asimismo según los resultados adquiridos la empresa importadora comercial no cumple con el proceso de evaluación para otorgar ventas a créditos muchas veces como menciona el segundo de nuestros entrevistados, no revisan los estados financieros para saber si cuenta con liquidez para afrontar su deuda ya sea corto o largo plazo, y la antigüedad de los clientes, en ocasiones por ser amistades directos de la gerencia, por querer generar más ingresos sin embargo esto conlleva a tener mayor porcentaje en cuentas por recaudar y deficiencia en área de cobro y esto puede perjudicar a liquidez de la empresa.

Subcategoría: Políticas de cobranza

Según se aprecia en la figura 12, después de resultados de entrevista a cada colaborador se obtuvo datos, información con referencia a subcategoría, donde surgen los indicadores como cobranza preventiva, cobranza administrativa y periodo de cobros.

Figura 12
Subcategoría políticas de cobranza.



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

En la compañía aplican distintas formas de procedimientos de cobros que se origina por ventas o prestación de servicio entre otros que pasarán a convertirse en efectivo. Uno de nuestro entrevistado manifiesta que se debe tener en cuenta realizar las cobranzas en las fechas establecidas para no incumplir con los pagos correspondientes de la empresa y a la vez no pasar a cobranzas dudosas por el cual la encargada debe hacer seguimiento con mucha puntualidad a los clientes en general, esto siendo lo correcto para una buena recaudación de cuentas por cobrar.

Sin embargo, el segundo de nuestro entrevistado resalta que en la empresa importadora comercial aún hay puntos que mejorar en el área. Donde se pacta términos de ventas a crédito a 30, 60 días pero en la entidad muchas veces no cumplen con los pagos dentro del plazo pactado por falta de un contrato de plazos de pago, y por falta de políticas de cobranza y crédito que no están bien definidas y otro factor no desarrollar un seguimiento oportuno a la cartera de crédito. Esto indica la necesidad de implementar un nuevo proceso.

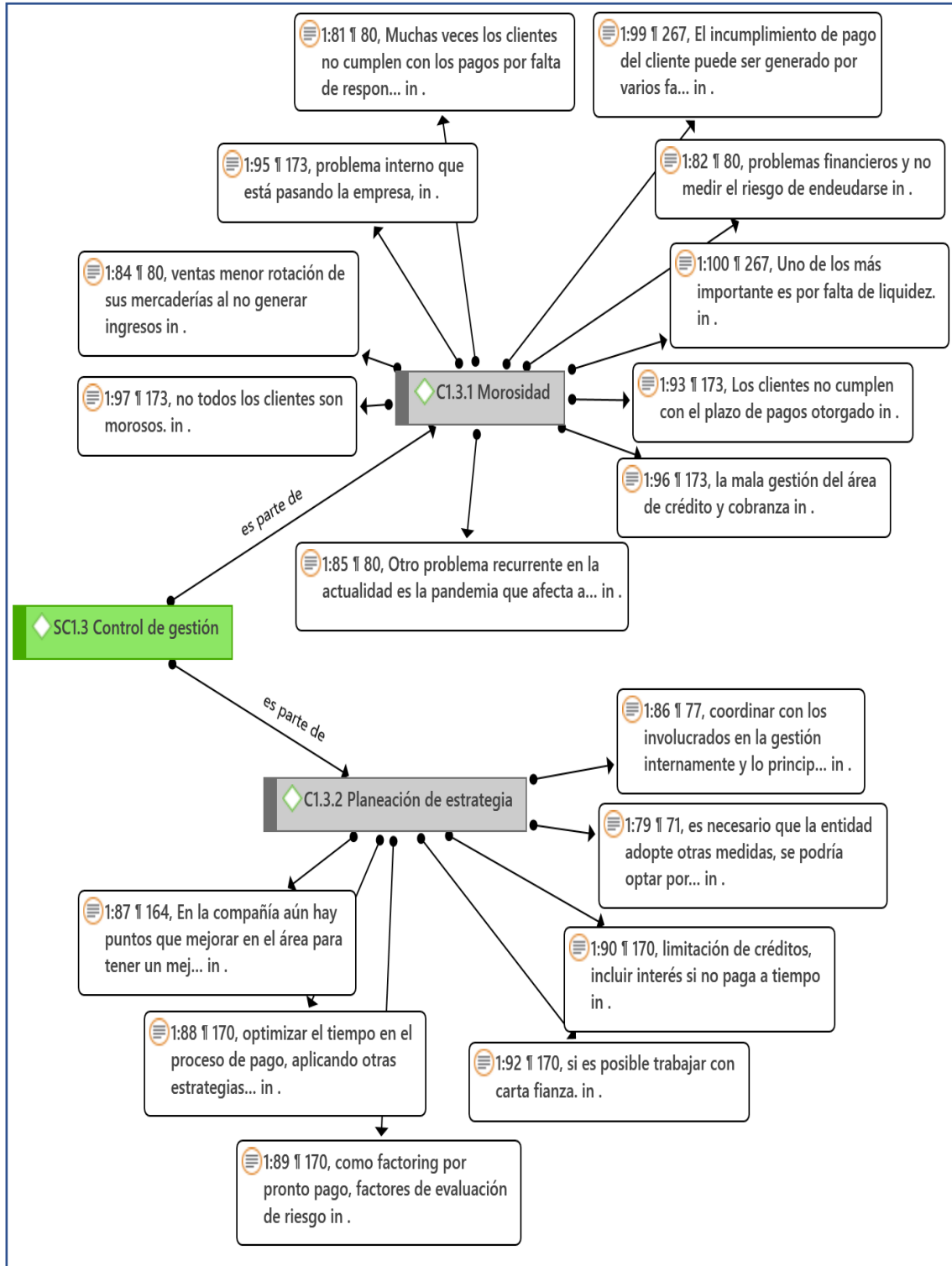
Por otra parte en la compañía aplican los procedimientos de cobranzas por medio de llamada telefónica, notificaciones por correo, visita del personal, entre otros. pero muchas veces la encargada de facturación y cobros no realiza un adecuado control o seguimiento antes de su vencimiento de pagos de los clientes convirtiéndose en cuentas por cobrar y muchas veces en incobrables donde se puede recuperar una parte o no.

Por último las etapas citadas y lineamientos que se puedan establecerse en la compañía comercial es muy esencial porque aportaría en el proceso de cobranzas para mejor control de recaudación de cobros. Si se aplica la etapa preventiva y administrativa como recordarles a los clientes con anticipación mediante notificaciones, correo, llamadas permite tener en cuenta las deudas pendientes asimismo pueden llegar a diversos acuerdos para no ser perjudicado ninguna de las dos partes.

Subcategoría: Control de gestión

Figura 13

Subcategoría control de gestión



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Según se aprecia en la figura 13, resultados de la entrevista a los trabajadores, se adquiere información referente a la subcategoría control de gestión y sus indicadores morosidad y planeación de estrategia. Indican que muchas veces los clientes no cumplen con los pagos por diversas causas, por falta de responsabilidad o problemas financieros y no medir el riesgo de endeudarse, por otra parte muchas de las empresas incumplen por la falta de liquidez por las ineficientes gestiones de cobranzas, ventas menor rotación de sus mercaderías al no generar ingresos como debería y tener mayores gastos, prefieren pagar otras deudas a corta plazos, por algún problema interno que está pasando la entidad, la mala gestión de crédito y cobranza.

Por otra parte, para un mejor control de las cuentas por cobrar realizar programación de cobranza, cronograma con detalle de clientes deudores ayuda el control de flujo de caja, mantener comunicación los clientes en especial con los nuevos, optimizar el tiempo en el proceso de pago, aplicando otras estrategias financieras como factoring pronto pago, limitación de créditos, incluir interés si no paga a tiempo y pactar un contrato formal para garantizar el compromiso de pago, y si es posible trabajar con cartas fianzas.

4.3 Diagnóstico

Según se aprecia en la figura 14, resultado análisis mixto referente a categoría principal problema cuentas por cobrar y subcategorías, siendo en conclusión interpretación cuantitativa y cualitativa, que parte de un base análisis de los estados financieros y entrevista a los trabajadores de la organización.

Subcategorías políticas de crédito:

Resultados de las entrevistas, los lineamientos de crédito son importante actualmente en la empresa es de 30, 60, días, pero no cumplen con lo indicado al momento de realizar las ventas a crédito solo lo realizan de forma verbal el plazo, tomando en cuenta plazos mayores, por lo tanto, falta establecer y mejorar formalmente las políticas de créditos internos que sirva como apoyo y para tener claro el proceso a seguir. Asimismo, la administración no toma en consideración el proceso correcto para conceder créditos especialmente a clientes nuevos, como por ejemplo revisar los historiales crediticios, verificar los estados financieros para saber si la entidad cuenta con liquidez que pueda afrontar las dudas ya sea corto largo plazo, o de igual forma considerar otros datos que puede servir de ayuda para otorgar crédito.

Mediante el análisis de estados financieros, cuenta por recaudar al periodo 2020 es la suma de S/ 5,259,987.00 que representa el 57.83% del total de activo es decir los créditos que se otorgó a clientes acumulándose de años anteriores. Lo que indica actual incobrabilidad que hay en la cuenta por cobrar, que la encargada de cobros y administración deberá aplicar estrategias y gestionar para la reducción y evitar riesgos de incobrabilidad.

Cabe resaltar por ser amistades directas de la gerencia conceden créditos sin tomar en cuenta los plazos para generar ingresos y sin respectiva evaluación con área administrativa.

Al realizar análisis surge la categoría emergente liquidez, mediante el análisis de razones de liquidez general se evidencia un índice adecuado, mientras ratios de la liquidez absoluta en el periodo 2020 representa 0.12 por cada sol, del pasivo total corriente, y para el periodo 2019 dispone de 0.15 por cada sol, quiere decir con el efectivo que dispone la empresa en caja no puede cumplir con los pagos próximos, inmediatas.

Subcategoría: políticas de cobranza

De la entidad son métodos o lineamientos que ésta sigue para poder cobrar sus cuentas vencidas, deben basarse en sus recuperaciones sin afectar sus permanencias de los clientes. Las diferentes técnicas de cobro que aplican las empresas están determinadas por sus políticas generales de cobranzas, cuando realizan ventas a crédito, concediendo plazos razonables para su pago, es con las esperanzas que los clientes paguen sus en los términos acordados para así asegurar el margen de beneficios previstos en la operación (Favela, Mendoza & Ríos, 2013) Resultado de colaboradores entrevista evidencian que en la compañía cuentan con políticas de cobro, pero no se encuentra bien definidas precisar no tiene claridad.

Después de desarrollar las razones de gestión se muestra en rotación de cobros que la compañía para el año 2020 realiza el cobro 1.20 vez y para el año 2019 igual 1.78 vez al año y tienen una rotación de 300 días para el año 2020 que demoran en cobrar la entidad, y para el año 20219 es de 202 días para desarrollar cobros. Esto demuestra que hay problema interno, debilidad en el departamento de cobranzas de la entidad comercial. En resultado cualitativo mencionaron que la persona encargada del área tesorería o cobranza no realiza un exhaustivo seguimiento a las facturas vencidas siendo una gestión ineficiente.

En base de estados resultados de los dos últimos periodos 2020 y 2019, se determinó la variación de ventas tendencia de -20.52% siendo para el año 2019, que corresponde a 7,943,626.00 y para el año 2020 descendió a 6,313,674.00 la compañía importadora comercial disminuyó en sus ventas, lo que ocasiona a la vez reducción de liquidez, esto debido por la situación que estamos viviendo en todo el mundo por Covid 19, también, incrementando las cuentas por cobrar otorgando crédito, por lo mismo que estas partidas contables son vinculadas.

Subcategoría: control de gestión

Se definen como el proceso que permite garantizar que las diferentes actividades reales se adecuen a actividades proyectadas y tiene como propósito detectar y orientar los planes a realizar. Por ejemplo, en gestión de cobros para dar efectividad. (Dextre & Del Pozo, 2011). Según los resultados de los colaboradores interrogados para mejor control de la cuenta por recaudar, mantener comunicación constante con los clientes primordial los nuevos, tener mejor programación de cobros, enviar notificación por correo antes de su vencimiento, optar por la actualización del sistema software para análisis automático confiable de cobranza y que vincule con diferentes departamentos de la compañía, aplicar nueva estrategia financiera ser más estrictos.

Los entrevistados coinciden que mayoría de veces la persona encargada de gestión de facturación y cobros no realiza cobranza de forma preventiva, para optimizar los pagos no es constante la aplicación de los procesos o técnicas de cobranza, como llamadas, notificaciones a correos, visita personal, por lo mismo aun la recaudación sigue siendo poco desfavorable.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Al aplicar el análisis vertical y horizontal, ratio financiera, en base de información del estado situación y resultados de la entidad se identificó, incremento en las cuentas por cobrar en el periodo 2020, también se visualiza una lenta recuperación cobranza y reducción de ventas, reducción en liquidez inmediata caja bancos.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

En la organización importadora comercial se identificaron los siguientes problemas más relevantes que fueron hallados después de análisis cuantitativos y cualitativos como:

Problema 1: No están bien definidas políticas de crédito y cobranza

Problema 2: Exceso de cuentas por cobrar a terceros

Problema 3: Disminución de ventas en el año 2020

4.5.2 Consolidación del problema

La compañía comercial importadora se diagnosticó tres problemas que tiene un impacto de significancia los siguientes: 1) Carencia de un manual de lineamientos de créditos y cobranza que pueda ayudar mejorar la recuperación de cuentas a recaudar, la organización cuenta con normas o políticas básica, pero no aplican con eficacia siendo el control y gestiones de cuenta por cobrar esencial para la entidad. 2) Incremento de cuentas por cobrar, la encargada del departamento de facturación y cobros no realiza una exhaustivo seguimiento y procedimiento de las facturas vencidas, la falta de claridad de las políticas de crédito que otorgan a plazos mayores de establecido, conceder ventas a crédito sin medir el riesgo a los clientes nuevos y amistades de gerencia. 3) Reducción en ventas en el año 2020 así como muchas compañías, también se ve afectada la empresa en sus ventas por la situación que se vive en todo el mundo por la pandemia.

4.5.3 Categoría solución

Posteriormente de priorización de los problemas que se han hallado en la empresa importadora comercial y después de consolidar datos o información que permitirá determinar posible solución a problemas, para desarrollar la propuesta que corresponde se aplicará e implementará lo propuestos en los objetivos de direccionalidad matriz propuesta. Las siguientes soluciones están conformadas por implementar una adecuada política de crédito

y cobranza, lo cual permitirá a la organización tener una guía, pasos, pautas para un mejor control de la cobranzas y otorgamiento de créditos, y minimizar nivel de cuentas por recaudar a terceros, y a la vez se desarrollará plan de ventas y marketing que aportaran a la compañía para incrementar sus ventas.

4.5.4 Objetivo general de la propuesta

Implementar políticas de crédito, cobranza, cuentas por cobrar e incrementar las ventas en la empresa importadora comercial, Lima 2021

4.5.5 Impacto de la propuesta

Optimización de las cuentas por cobrar con implementación de políticas de crédito, cobranza, proceso cobranza y ventas con estrategias de marketing.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

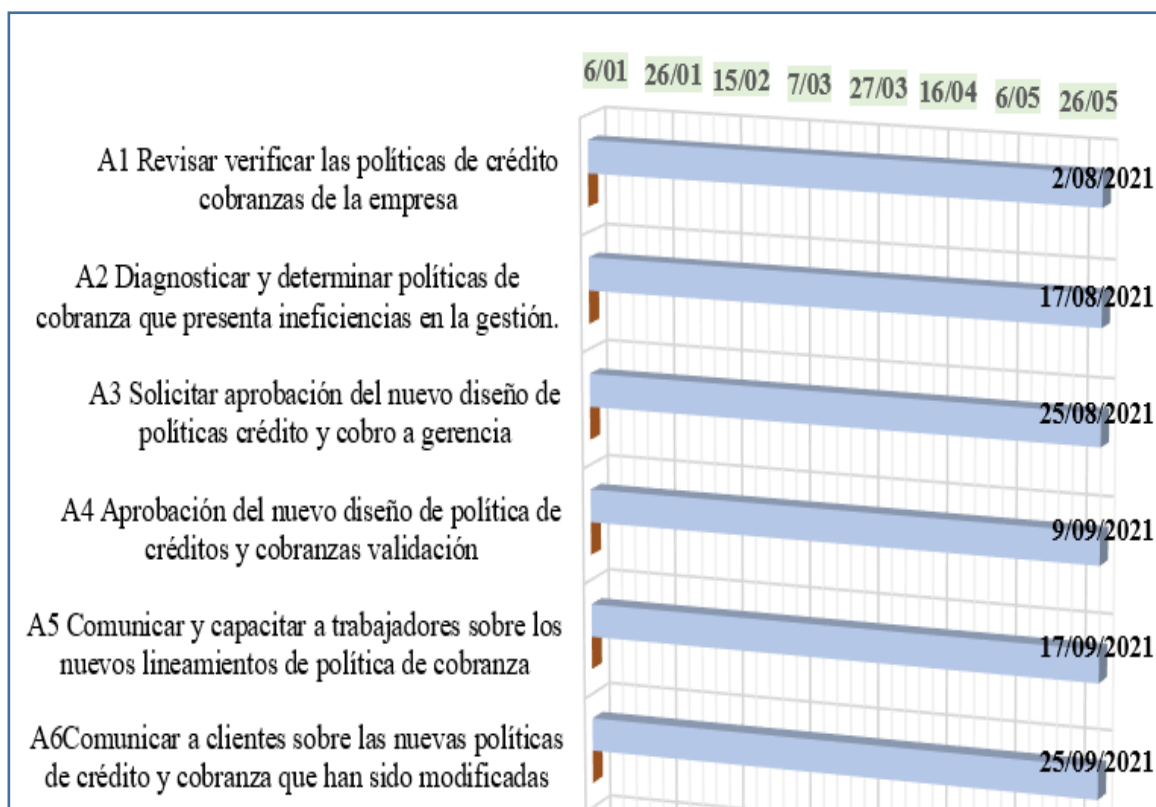
Tabla 13

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Actividades	Cronograma	Presupuesto	KPI	Entregable
Objetivo 1. Implementar políticas de crédito y cobranza.	Actividades 1	Inicio:02/08/21	Egresos S/2,230.00	KPI.1 Porcentaje de implementación de políticas - Nro. de políticas implementadas / nro. de total de políticas y cobranzas	Manual de políticas crédito y cobranzas para la empresa. Procesos de créditos y cobranza.
	A1 Revisar verificar las políticas de crédito cobranzas de la empresa				
	A2 Diagnosticar y determinar políticas de cobranza que presenta ineficiencias en la gestión.				
	A3 Solicitar aprobación del nuevo diseño de políticas crédito y cobro a gerencia.	Fin:25/09/21		KPI.2 Porcentaje de nuevas políticas = N° de nuevas Políticas actualizadas/ N° Total de políticas existentes	
	A4 Aprobación del nuevo diseño de política de créditos y cobranzas validación				
	A5 Comunicar y capacitar a trabajadores sobre los nuevos lineamientos de política de cobranza				
A6 Comunicar a clientes sobre las nuevas políticas de crédito y cobranza que han sido modificadas					
Objetivo 2. Reducir las cuentas por cobrar comerciales un en 10% anual.	Actividades 2	Inicio: 1/10/21	Egresos S/300.00	KPI. 3 ratios de cuentas por cobrar =ventas / cuentas por cobrar. KPI.4 Recuperación de cartera morosa/ Cuentas por cobrar	Estado de situación financiera proyectado en 5 años. Procesos cobranza
	A7 Reunión con gerencia y área de cobranzas				
	A8 Solicitar los estados financieros				

				del año/10% de la deuda	
	A9 Verificar las cuentas por cobrar en la compañía	Fin:3/12/21			
	A10 Analizar las cobranzas que se encuentran pendientes de pago.				
	A11 Presentar los análisis de cuentas por cobrar.				
	A12 Aceptación de la propuesta				
Objetivo 3. Incrementar la venta anual en un 5% en la empresa importadora comercial	Actividades 3	Inicio: 9/12/21	Egresos S/767	KPI.5 Ratios de gestión. Incremento de ventas= Ingresos netos / Años base - Año anterior	Estado de resultados proyectados en 5 años. Estrategia de marketing
	A13 Citar una reunión con gerencia general y el departamento de ventas				
	A14 Determinar y analizar deficiencias que existen en gestión de ventas para mejorarlo.				
	A15 Planeación de mercados por área de venta	Fin:03/02/22			
	A16 Realizar estrategias de venta a través de redes sociales				
	A17 Control de plan de acción para incrementar las ventas				
	A18 Realización de estrategia de venta				

Figura 15
 Diagrama de Gantt objetivo N° 1



Fuente: *Elaboración propia 2021*

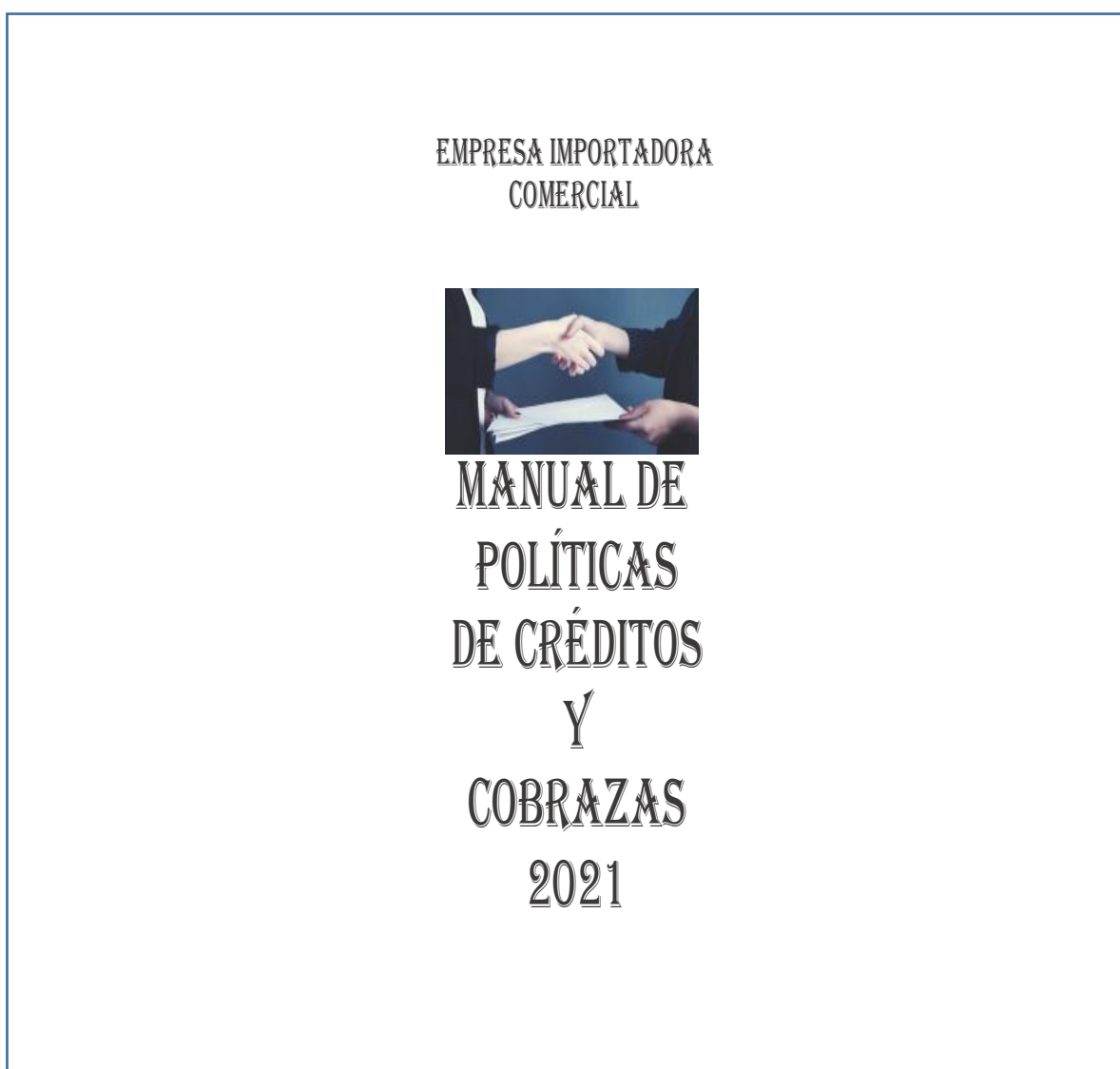
En la tabla 10 direccionalidad de la propuesta se observa el KPI, evidencias, de igual forma en la figura 15 Diagrama de Gantt programación de las actividades a desarrollarse para cumplimiento del objetivo.

4.5.7 Entregable 1

Objetivo 1. Implementar política de crédito y cobranza.

Figura 16

Evidencia 1 – Manual políticas de crédito y cobranza



Fuente: *Elaboración propia 2021*

La figura 16 donde se visualiza la portada del manual permitirá a lograr objetivo N°1 se realizó con el propósito de orientación e información de manera formal, detallada, clara, y concisa que deben realizar los procesos para el correcto manejo de todo el departamento de la empresa prestando más atención a otorgamiento de crédito y cobrar carteras vencidas y a próximos a vencer.

Aplicación de KPI

KPI 1. Porcentaje de implementación de políticas y cobranza - Nro. de políticas implementadas / nro. de total de políticas y cobranzas

Fórmula:

Porcentajes implementadas de política y cobranza	
N° políticas de crédito y cobranzas implementadas	= $\frac{10}{5}$ 200%
N° Total políticas de crédito y cobranza	5

Fuente: *Elaboración propia 2021*

El en la tabla se visualiza el resultado de porcentaje de políticas y cobranza implementadas donde refleja el porcentaje de 200% de incremento en las lineamientos, que fueron implementadas en base a los ya tenían establecida la compañía, existía 5 políticas créditos y cobros y en la propuesta se establecerá 5, estos lineamientos aportaran para un desarrollo mejor, aplicación, gestión de cuentas por cobrar basado en normas contables y tributarias para hacer que cumplan con los requisitos que se exigen asimismo optimizar los procesos.

Aplicación de la fórmula:

Nuevo porcentaje de política y cobranza	
N° de Políticas de crédito y cobranza actualizada	= $\frac{2}{5}$ 40%
N° Total políticas de crédito y cobranza	5

Se desarrolló un previo análisis de políticas o lineamientos que emplea la empresa importadora comercial, los que tenían fueron 5, después de revisar, procesar y analizar se procedió a la actualización 2 de las políticas de créditos, cobros, lo cual tiene un propósito que será muy útil para desarrollar las respectivas actividades, operaciones, gestión y sirvan de una guía, dirección para lograr el objetivo propuesto que tiene la empresa. y también se visualiza actualización de los lineamientos que representa un 40% de las normas o políticas que ya existían en la organización.

En el siguiente cuadro se aprecia el detalle del presupuesto para ejecutar la propuesta que corresponde para desarrollar el objetivo uno. Con un total de S/2,230.00.

Cuadro 1

Presupuesto del objetivo 1

Egreso				
Código	Descripción	unidad	cantidad	Total
1	Honorarios asesores contable políticas de cobranza	1	1500	1500
2	Copias	0.1	60	6
3	Impresiones	0.5	30	15
4	Folders	1	9	9
5	Electricidad	1	100	100
6	Consultoría externa para determinar políticas de cobranza	1	600	600
		Total		s/2,230.00

Figura 17

Diagrama de Gantt objetivo N° 2



Fuente: *Elaboración propia 2021*

En la tabla 10 direccionalidad de la propuesta se observa KPI, evidencias, asimismo en la figura 17, programación de las actividades a desarrollarse para dar cumplimiento el objetivo.

4.5.8 Entregable 2

Objetivo 2. Reducir las cuentas por cobrar comerciales en un 10% anual.

Tabla 14

Estado de situación financiera proyectado en 5 años

Estado de situación financiera proyectado 5 años							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
Activo corriente							
Efectivo y equivalente de efectivo	415,415.00	518,028.00	533,568.84	554,911.59	593,755.41	635,318.28	679,790.56
Cuentas por cobrar comerciales	4,474,404.00	5,259,987.00	4,733,988.30	4,260,589.47	3,834,530.52	3,451,077.47	3,105,969.72
Cuentas por cob. Acci. y Pers.	34,622.00	30,624.00	29,092.80	27,638.16	26,256.25	24,943.44	23,696.27
Cuentas por cobrar diversas-terceros	257,344.00	244,353.00	232,135.35	220,528.58	209,502.15	199,027.05	189,075.69
Inventarios	1,393,874.00	1,765,816.00	1,827,619.56	1,891,586.24	1,957,791.76	2,026,314.47	2,097,235.48
Cuentas por cobrar partes relacionadas	157,692.00	1,176,139.00	1,211,423.17	1,247,765.87	1,285,198.84	1,323,754.81	1,363,467.45
Total activo corriente	6,733,351.00	8,994,947.00	8,567,828.02	8,203,019.92	7,907,034.94	7,660,435.52	7,459,235.18
Activo no corriente							
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Inmueble Maq. Y Equipo	159,918.00	166,776.00	2,850,986.23	2,850,986.23	3,350,986.23	3,430,986.23	3,510,986.23
Deprec. Y Amort Acumulada	-50,642.00	-66,634.00	-638,653.23	-638,653.23	-638,653.23	-626,653.23	-626,653.23
Total activo no corriente	109,276.00	100,142.00	2,212,333.00	2,212,333.00	2,712,333.00	2,804,333.00	2,884,333.00
Total Activo	6,842,627.00	9,095,089.00	10,780,161.02	10,415,352.92	10,619,367.94	10,464,768.52	10,343,568.18
Pasivo y Patrimonio							
Pasivo corriente							
Sobregiro bancario	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Tributos aportes por pagar	300,998.00	302,461.00	317,584.05	339,814.93	363,601.98	389,054.12	416,287.91
Remuneraciones por pagar	17,294.00	17,447.00	1,347,069.83	847,240.70	700,432.60	174,740.12	176,740.12
Cuentas por pagar comerciales	44,765.00	1,678,051.00	2,011,392.53	1,870,595.05	1,926,712.90	1,984,514.29	2,044,049.72
Cuentas por pagar diversas	2,365,956.00	2,237,134.00	2,326,619.36	2,361,336.00	2,400,953.15	2,445,361.74	2,131,825.14
Total pasivo	2,729,013.00	4,235,093.00	6,002,665.77	5,418,986.69	5,391,700.63	4,993,670.26	4,768,902.88
Pasivo no corriente							
Obligaciones financieras L/P	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total pasivo no corriente	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total pasivo	2,729,013.00	4,235,093.00	6,002,665.77	5,418,986.69	5,391,700.63	4,993,670.26	4,768,902.88
Patrimonio							
Capital social	15,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00
Resultados acumulados	2,238,489.00	2,033,125.00	1,829,812.50	1,921,303.13	2,017,368.28	2,118,236.70	2,224,148.53
Resultados del ejercicio	1,860,425.00	1,326,871.00	1,447,682.75	1,575,063.10	1,710,299.02	1,852,861.56	1,850,516.77
Total Patrimonio	4,113,914.00	4,859,996.00	4,777,495.25	4,996,366.23	5,227,667.30	5,471,098.26	5,574,665.30
Total pasivo y patrimonio	6,842,927.00	9,095,089.00	10,780,161.02	10,415,352.91	10,619,367.94	10,464,768.52	10,343,568.18

Objetivo 2. Reducir cuentas por cobrar comer. terceros un en 10% anual.

Aplicación de KPI Ratio de gestión

Ventas anuales

$$\frac{\text{Promedio de cuentas Por cobrar comerciales terceros}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar comerciales terc.}} =$$

Tabla 15

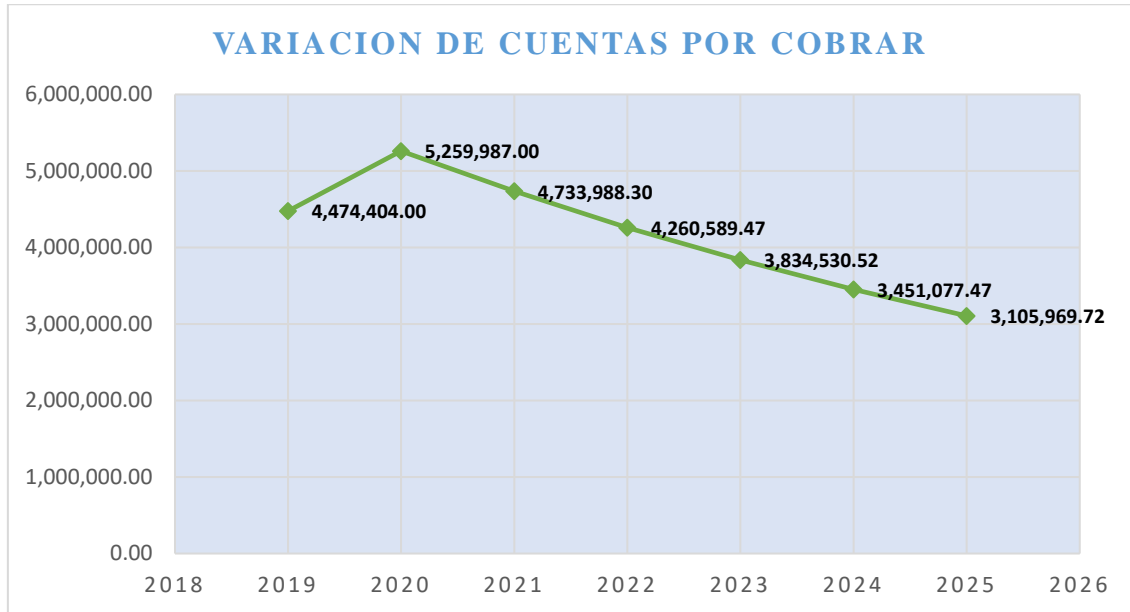
Ratio de gestión: de cuentas por cobrar comerciales terceros proyectado.

Concepto	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ventas anuales	6,313,674.00	6,629,357.70	6,960,825.59	7,308,866.86	7,674,310.21	8,058,025.72
Prom. de cuentas por cobrar comer.	4867196	4996988	4497289	4047560	3642804	3278524
Resultado	1.30	1.33	1.55	1.81	2.11	2.46
Factor conversión días	360	360	360	360	360	360
Rotación en días	278	271	233	199	171	146

Según se observa en la tabla 15, realizado los estados financieros proyectados para los periodos 2021 al 2025, se aplicó el KPI de la gestión de cuentas por cobrar terceros, teniendo en cuenta como base la información de la organización, se evidencia que para el periodo 2020 en la organización la rotación de cuentas por recaudar fue 1 vez por año, resaltar la rotación fue cada 278 días, lo cual es desfavorable por la cantidad de días que demora en realizar el cobro pendiente de pagos de los clientes, por lo tanto se realizó las proyecciones de 2021 a 2025 tuvo una mejora en rotación de 1 a 3 veces, con reducción a 146 días resultados que espera reducir por año, cumpliendo con las normas implementadas, realizando la gestión adecuado y hacer seguimiento constante a pendientes cobranza.

Figura 18

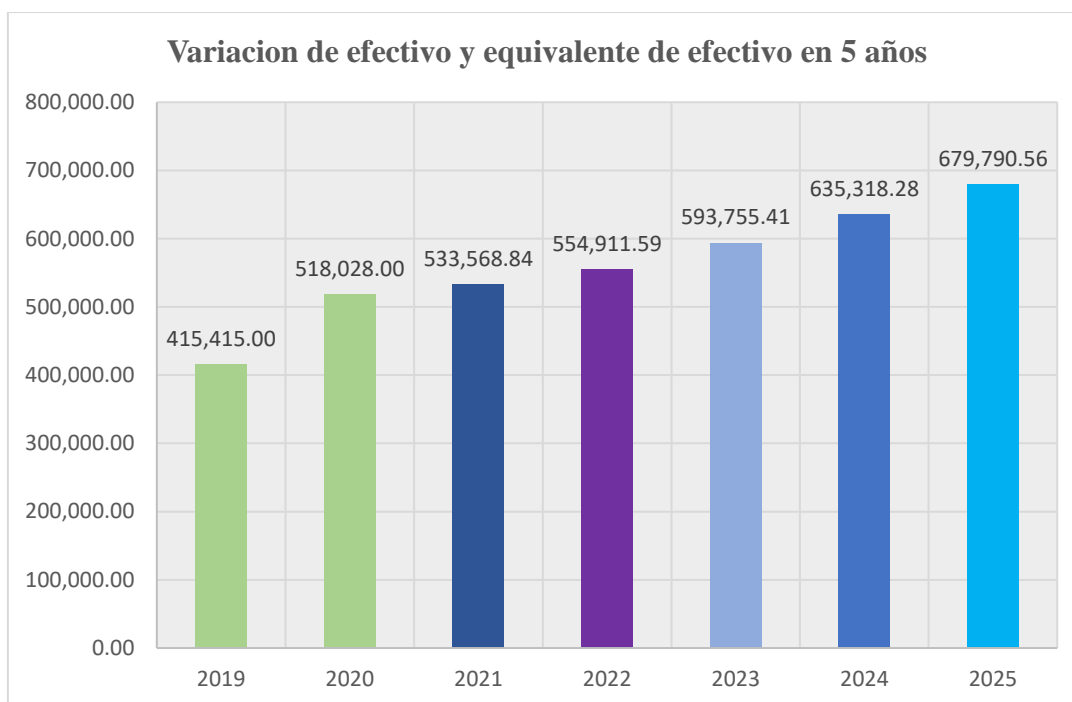
Cuentas por cobrar proyectado



En la tabla 15, se visualiza las variaciones de cuenta por cobrar proyectado para 5 años, y en figura 18, a partir año 2021 comienza a descender esto se debe porque se empleó la propuesta en estudio teniendo como objetivo reducción de cuentas por recaudar con una gestión eficiente y su vez se obtendrá liquidez para cubrir las deudas pendientes a corto tiempo.

Se aprecia la variabilidad de efectivo proyectado en 5 años donde se busca la reducción de cuentas por recaudar a través de estrategias tácticas y obtener esperada liquidez como se visualiza en la figura 19.

Figura 19
Variación de efectivo proyectado



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

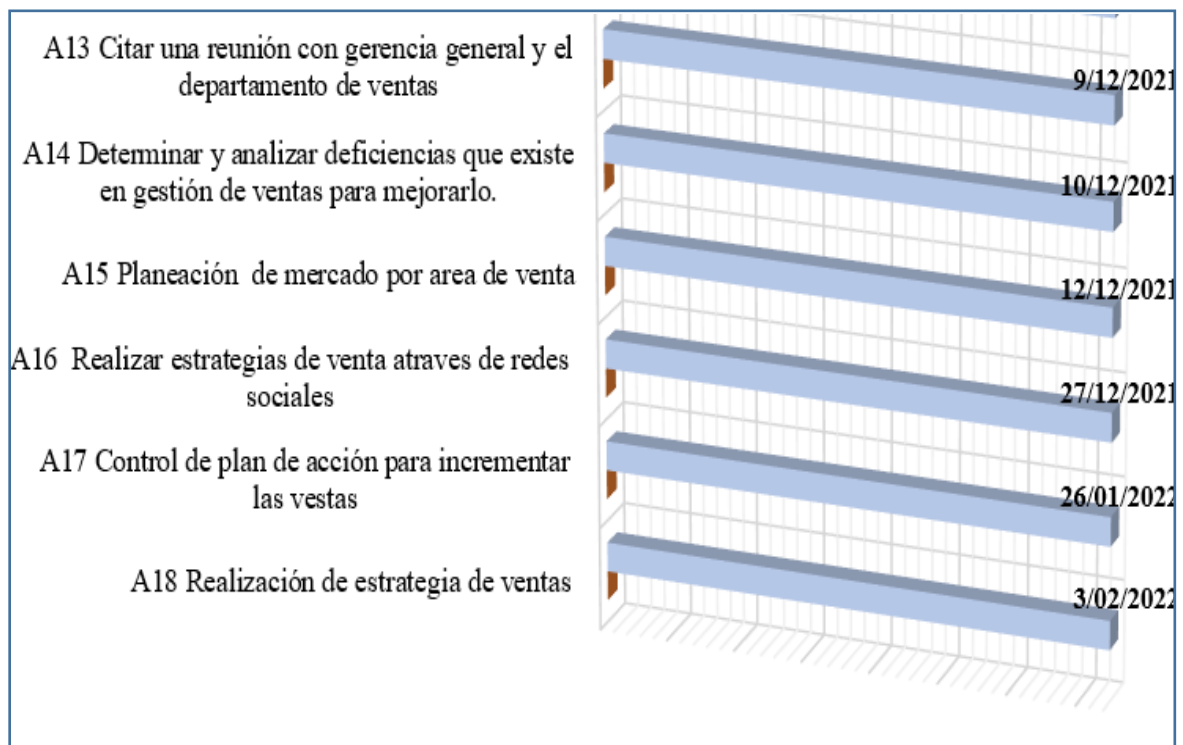
En el siguiente cuadro se observa el detalle del presupuesto para ejecutar la propuesta que corresponde para desarrollar el objetivo 2. Con un total de S/300.00

Cuadro 2

Presupuesto del objetivo 2

Egreso				
Código	Descripción	unidad	cantidad	Total
1	Útiles oficina	4	15	60
2	Electricidad	1	120	120
3	Impresiones	0.5	80	40
4	Papel bond	0.1	200	20
5	Copias	0.1	150	15
6	Alimentación	15	3	45
		Total		s/300.00

Figura 20
Diagrama de Gantt objetivo N° 3



Fuente: *Elaboración propia 2021.*

En la tabla 10 direccionalidad de la propuesta se aprecia KPI, evidencias, de igual forma en la figura 20 Diagrama de Gantt se visualiza programación de las actividades a desarrollarse para cumplir el objetivo.

4.5.9 Entregable 3

Incrementar las ventas en la empresa comercial importadora en un 5% anual.

Tabla 16

Estado resultado integrales proyectados 5 años.

Estado de resultado proyectado 5 años							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
Ventas netas	7,943,626.00	6,313,674.00	6,629,357.70	6,960,825.59	7,308,866.86	7,674,310.21	8,058,025.72
Costo de ventas	-4,906,333.43	-3,661,931.00	-3,845,027.55	-4,037,278.93	-4,239,142.87	-4,451,100.02	-4,673,655.02
Utilidad bruta	3,037,292.57	2,651,743.00	2,784,330.15	2,923,546.66	3,069,723.99	3,223,210.19	3,384,370.70
Gastos Operativo							
Gastos de ventas	-1,372,860.00	-1,368,652.00	-1,382,338.52	-1,396,161.91	-1,410,123.52	-1,424,224.76	-1,591,072.95
Gastos Administrativos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Gastos operativos	-1,372,860.00	-1,368,652.00	-1,382,338.52	-1,396,161.91	-1,410,123.52	-1,424,224.76	-1,591,072.95
Utilidad operativa	1,664,432.57	1,283,091.00	1,401,991.63	1,527,384.75	1,659,600.47	1,798,985.43	1,793,297.75
Otros ingresos y egresos							
Otros ingresos	190,345.00	57,674.00	60,557.70	63,585.59	66,764.86	70,103.11	73,608.26
Cargas financieras	-5,647.00	-13,894.00	-14,866.58	-15,907.24	-16,066.31	-16,226.98	-16,389.25
Otros egresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total de otros ingresos y egresos	184,698.00	43,780.00	45,691.12	47,678.34	50,698.55	53,876.13	57,219.02
Utilidad antes de impuestos	1,860,425.00	1,326,871.00	1,447,682.75	1,575,063.10	1,710,299.02	1,852,861.56	1,850,516.77

Tabla 17

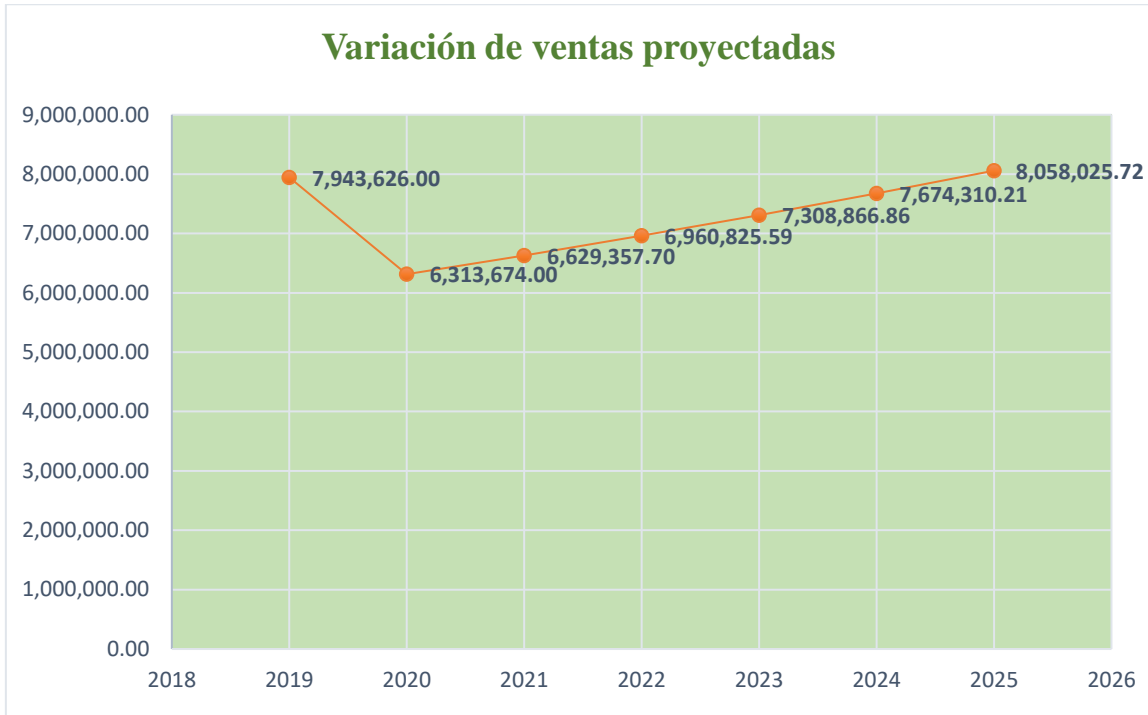
Indicador incremento de ventas del periodo 20219-2025

Incremento de ventas	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos netos	7,943,626.00	6,313,674.00	6,629,357.70	6,960,825.59	7,308,866.86	7,674,310.21	8,058,025.72
Diferencia de Año base- Año Anterior		-1,629,952.00	315,683.70	331,467.89	348,041.28	365,443.34	383,715.51
Variación de ingreso %		-26	5	5	5	5	5

La tabla 17, evidencia el detalle de las ventas en incremento en base de datos de años anteriores 2019 y 2020, y el resultado fue de -26% que muestra un descenso para el año 2020, esto se debe a los problemas internos en departamento de ventas, personal no adecuado para el área, y a la vez por la situación que estamos viviendo por la pandemia, las ventas han descendido a afectando a la empresa. por los problemas identificados, la propuesta aportará a incrementar la venta en un 5% con el pronóstico de año 2021 al año 2024, el incremento es beneficioso para la empresa buscar estrategias que pueda mejorar en área de ventas y gestión donde se obtendrá resultados muy positivos que aumentarán la solvencia de la organización.

Figura 21

Ventas netas proyectadas en 5 años.



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

En la tabla 17, se visualiza las variaciones de ventas netas proyectado para 5 años, y figura 21 a partir año 2021 comienza a ascender esto se debe porque se empleó la propuesta en estudio teniendo como objetivo incrementar las ventas en 5% anual en la empresa importadora comercial con una gestión eficiente y aplicación de estrategias de publicidad para la venta.

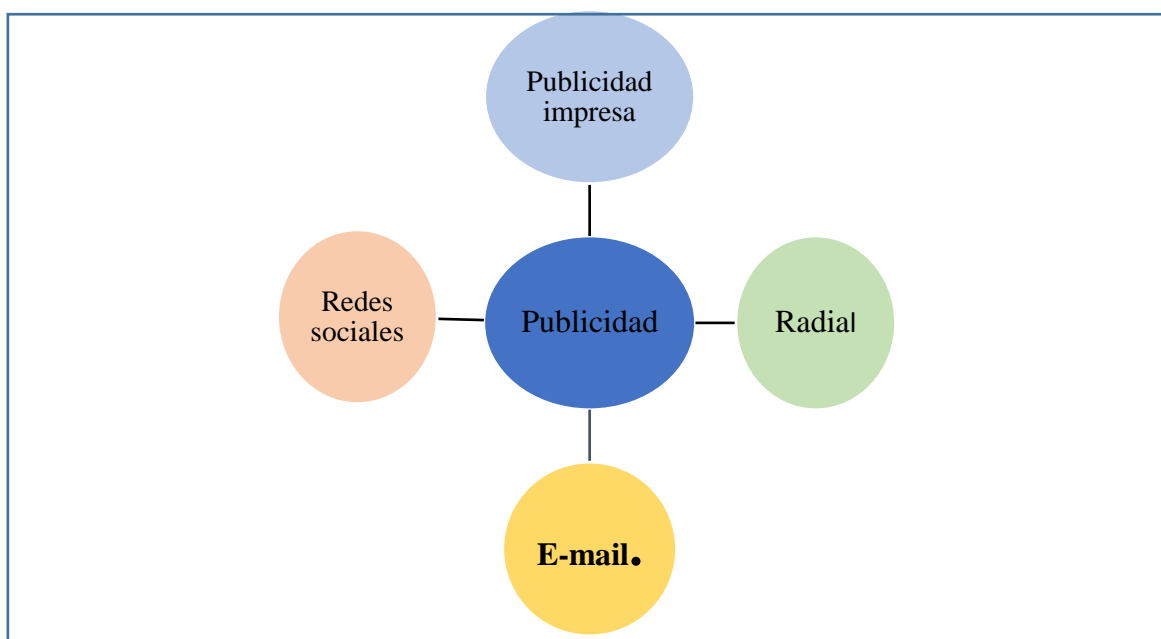
Estrategias de venta: Para área de venta desarrollar, utilizar estrategia aportará a la empresa a conseguir clientes nuevos apoyada con las tácticas como, email, teléfono capacitación, entre otros.

Estrategia Marketing

La evidencia es un plan de marketing que permitirá obtener un mejor resultado en ventas, las siguientes estrategias que se observa en la figura posicionará en el mercado a la compañía y se espera obtener favorables resultados.

Publicidad: Es la estrategia que en los últimos tiempos se ha convertido en una fuente poderosa para captar clientes y para promocionar o vender productos, marcas, servicios.

Figura 22
Estrategia de publicidad.



En el siguiente cuadro se observa el detalle del presupuesto para ejecutar la propuesta que corresponde para desarrollar el objetivo 3. Con un total de S/767.00

Cuadro 3
Presupuesto del objetivo 3

Egreso				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Publicidad	270	2	540
2	Impresiones	0.5	60	30
3	Copias	0.1	70	7
4	Personal encargada hora extra	1	100	100
5	Útiles oficina	3	10	30
6	Electricidad	1	60	60
		Total		s/767.00

4.6 Discusión

El presente estudio que lleva como título “Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021” está enfocado en proceso de cobranzas, debido que la problemática surge después de análisis de los estados financieros de la compañía cabe resaltar en la partida cuenta por cobrar a terceros. Iniciando del objetivo general se planteó posibles alternativas de solución a problemas hallados en la empresa.

Después de desarrollar análisis cuantitativo y cualitativo se obtuvo resultado mediante análisis horizontal de estado situación financiera de 2019 y 2020 las cuentas por recaudar tuvieron una variación de 785,583.00 incrementando para el periodo 2020, lo cual es debido a deficiencia en procedimientos de cobros razón principal por falta de políticas de crédito y cobro que no están siendo bien aplicadas. Teniendo coincidencia con resultados que obtuvieron Yagual & Lozano (2019) demostraron en su estudio, se encontró problemas en la empresa específicamente en área de cuenta por recaudar como incrementos de la cartera vencida esto surge a falta de gestión adecuado y la falta de coordinación de los departamentos involucradas para desarrollar las cobranzas de deudas.

De igual forma al realizar ratios de gestión promedio rotación días, indica que las cobranzas en la entidad comercial tienen una rotación de 300 días para el año 2020 que demoran en cobrar la compañía, y para el año 20219 es de 202 días para desarrollar las cobranzas, esto demuestra que hay debilidad en el departamento de cobranzas, por falta de lineamientos o procedimiento claras en empresa. Igualmente se relaciona con estudio de Segura (2020) señala que luego de realizar la entrevista a los colaboradores de la compañía

y el análisis de EEFF. en comercial amanecer existe un nivel deficiencia en los efectos de morosidad por parte de clientes que consiguieron créditos y se encuentran en cartera vencida.

Asimismo, tiene concordancia con tesis de Carrera (2017) quien en su investigación demostró, la compañía no cuenta con normas y lineamientos establecidos un manual de funciones, por lo tanto, los trabajadores desconocen las normas en el departamento créditos y cobro del ente, afectando así en su función al conceder crédito y no realizar los cobros pertinentes, De igual forma concluyó que las gestiones de cobro de facturas no son eficaces, se debe a que carece de control interno y monitoreo para constatar el cumplimiento de los objetivos cobros. Por lo tanto, las gestiones o procesos actuales no garantizan la recuperación pertinente de la cartera.

Los colaboradores de la empresa tras realizar la entrevista mencionaron que la encargada del departamento de facturación y cobros no desarrolla un adecuado control o seguimiento antes de su vencimiento de pagos de los clientes pasando a convertirse en cuenta por cobrar y muchas veces en incobrables, similar a resultado de Macías (2017) que evidencia, el personal de cobranzas no hace un seguimiento adecuado para el cobro de débito de los clientes, las notificaciones al correo y llamadas telefónicas son tardío, cada crédito que se entrega debe ser analizado y limitado para los que no cumplen con los requisitos, por estos problemas el periodo de cobro actualmente se incrementó afectando la liquidez de la empresa.

De igual manera, coincide con Galarza & Grijalva (2019) que demostraron en su tesis que la compañía lleva acabo o realiza su actividad de forma empírica por lo mismo de no

tener establecida documentalmente sus estructuras organizacionales, política, lineamientos para así desarrollar las diversas actividades que corresponde de otorgamiento de crédito y recuperar la cartera o factura.

Del mismo modo Duran (2015) manifiesta que la compañía no cuenta con adecuado control interno de cuenta a recaudar y política contable en departamento de créditos que les permita la obtención un mejor resultado económico. Sistema software de gestión administrativa que maneja no brinda la garantía en el resultado, siendo esta realizada mediante un programa auxiliar tal como el control de la cartera. Para un mejor control en general la organización es primordial llevar controles contables y financieros para así tener los mejores resultados esperados.

En la compañía existen deficiencias en gestión de créditos y cobros, y la propuesta es implementar estrategias financieras que puedan ayudar a fortalecer los puntos débiles que se detectaron. Asimismo, tiene similitud con tesis de Morales & Carhuancho (2020) donde evidenciaron en los resultados indican que en la empresa necesitan reestructuración las políticas, lineamientos de cobro, y elaborar flujos de caja para poder revisar más seguido el efectivo, asimismo implementar estrategia financieras para gestionar las cobranzas de manera eficaz, y la vez elaborar presupuesto de ingresos y cobranza de esta forma hacer el trabajo en base a propósitos para lograr un resultado eficaz.

Asimismo, coincide con referidos por Burga & Rodrigo (2019) donde manifiestan que la incidencia de la partida de cobranza en conjunto no muestra significancias considerables en indicadores de liquidez absoluta debido que al momento de conceder

crédito a los clientes es aún plazo de 180 días esto genera un porcentaje alto en cuenta por cobrar, poniendo en riesgo el cumplimiento con sus responsabilidades financieras.

Por otra parte, coincidimos con Arias & Lluen (2017) quienes señalaron que parte del área créditos y cobros es muy necesario fijar políticas. Para la concesión de crédito, determinar límites de créditos, monitorear el desempeño en la gestión de cobranza estas normas o lineamientos deben ser establecidas en departamento administrativa y contabilidades aplicables para recaudación y dirigidas a mejorar la rentabilidad de la entidad.

Similar a resultados que demostraron Pérez & Ramos (2016) en la compañía Se encontró que no hay un control de cuentas a recaudar, No realizan evaluación crediticia al momento de conceder un crédito al cliente. Del mismo modo no cuentan con procedimiento y políticas de cobro perjudicando los objetivos a cumplir.

En fase de desarrollo búsqueda de datos e informaciones se consideró diferentes teorías que tenga relación con categoría de problema, sostiene (Sunder, 2005) que las teorías de contabilidad y control, es un aspecto principal en funcionamiento de la organización ayuda a llevar un mejor control, porque están diseñadas eficientemente para poder determinar, clasificar, medir, evaluar y registrar todo recurso aportado por agentes. Asimismo, teoría de decisiones: Consiste en análisis, examen que se aplica en diversas áreas de la empresa que ayuda a tomar decisiones y reducir el riesgo, morosidad, así como en cuentas por recaudar de la organización que acceden créditos al cliente (Aguar, 2004 & Peñaloza, 2010).

Al analizar la situación actual de la compañía se recopiló información relevante de investigación y mostrar cada situación que mantiene en la actualidad. Como hechos que manifiestan según el resultado cualitativos no revisar requisitos antes de conceder crédito y saber si cuenta con liquidez para afrontar su deuda, en ocasiones por ser amistades directas de la gerencia, por querer generar más ingresos, sin embargo, esto conlleva a tener mayor porcentaje en cuentas por recaudar y deficiencia en área de cobro y esto puede perjudicar a liquidez de la compañía.

Factores de mayor incidencia, se relaciona con obtención de evidencia, información que no hay buena gestión en cobranzas en la organización, mostrando montos elevados en partida de carteras vencida, por lo tanto, es necesario activar medida estratégica que pueda ayudar asertivamente y viéndose reflejados con cambios positivos en resultado económico y financiero de la empresa.

Finalmente, como aporte expresa el trabajo de investigación se reconocen lo importante que es una buena gestión en cobranzas, tener lineamientos claros para conceder créditos y cumplir con plazos, control adecuado y cobranza preventiva permitirá una buena gestión con resultados que se verán reflejados en liquidez, rentabilidad de la empresa

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera : En la investigación desarrollada mediante la aplicación de análisis cuantitativo y cualitativo se aprecia el aumento de las cuentas por cobrar en periodo 2019 y 2020 en la compañía comercial, al emplear los análisis permite tomar decisiones e identificar los problemas que aquejan la empresa. se diagnosticó la deficiencia que existe en el departamento de cobranza y créditos, porque no cuentan con lineamientos bien establecidas o definidas de política de créditos y cobros y a la vez no aplican los plazos con eficiencia por lo tanto es importante establecer o diseñar un manual lineamientos de créditos y cobranza que pueda influir en situación financiera y económica de la entidad.

Segunda : Al realizar el análisis de los estados financieros de la entidad la rotación de cobranzas no es eficiente mostrando un índice lento para realizar el cobro de las facturas que tiene pendiente poniendo en riesgo económico a la compañía. Y los procedimientos de cobros no está siendo efectiva por la encargada del área por lo mismo que no realiza un seguimiento constante control antes del vencimiento plazos de pago a clientes.

Tercera : Se llegó a constatar que otorgan créditos sin previa evaluación se considera un riesgo en la solvencia de la organización, a la vez la encargada de facturación o cobranzas realiza funciones que no lo corresponde, finalmente los lineamientos, políticas que se emplea no tienen formalidad son básicos que no obligan a cumplir a clientes morosos.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Para que las cobranzas sean eficientes y reducir las cuentas por recuperar de la empresa importadora se sugiere considerar propuesta reforma e implementación de lineamientos política de crédito y cobranzas ya que son factores determinantes en incremento de cobros. Será efectiva para la recuperación del porcentaje de facturas vencidas y contar con efectivo para la solvencia de gasto a corto plazo.
- Segunda** : Se recomienda a la entidad implementar manual de política crédito y cobranza con plazos estrictas a cumplir y para tener un cronograma detallada de los clientes morosos y realizar procesos de cobros de deudas, notificando al email, por llamadas si no es posible por este medio acudir de visita al domicilio fiscal del deudor tales procesos realizados debe tener conocimiento área de finanzas, que permitirá reducir el alto porcentaje de cuenta por recaudar.
- Tercera** : Finalmente se sugiere realizar evaluación previa antes de conceder créditos para saber si el cliente solicitante cuenta con liquidez, así evitar riesgo de incobrabilidad, morosidad, y capacitar a colaborador encargado del área cobros, ventas, para que la gestión sea efectiva en la empresa.

REFERENCIAS

- Aguirre, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: Modelos normativos y descriptivos. *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*(Nr. 8), 139-160.
- Araiza, V. (2005). *Administración de la cuentas por cobrar*. IMEF.
- Arias , J., & Lluen, M. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa inversiones Khalid SAC*. (Tesis de título profesional), Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima: Edición e Imprenta.
- Barrios , E. (2017). La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones. Ed. Río Gallegos : Universidad Nacional de la Patagonia Austral.
- Bastidas , R., & Castillo, P. (2017). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S. A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-empresa-nagpursa.html>.
- Belaúnde , G. (2016). *Políticas de créditos de una entidad financiera*. Lima: Conexión Esan.
- Bernal , C. (2010). *Metodología de la investigación administración economía y ciencias sociales*. ED. Pearson Educación.
- Betancourt, J., & Sánchez, A. (s.f.). El control de gestión y su impacto en la eficiencia.
- Burga, H., & Rodrigo, S. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de Liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión*. (Tesis de título profesional), Universidad Peruana Unión, Lima.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ed. de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Campos, J. (2017). *Finanzas corporativas*. México.

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador -Guayaquil: UIDE.
- Carrera , S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S. A.* (Tesis de título profesional), Universidad Politécnica Salesiana.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc. Granw Hill Educación.
- Córdoba , M. (2012). *Gestión financiera* .
- De la Cruz, J. (2011). *La política de crédito en la empresa*. Espacios de actualidad y recursos. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa>.
- Dextre, J., & Del pozo, R. (2012). Control de gestión o gestión de control Administración. Pontificia Universidad Católica del Perú. *Dialnet*, V. 12(n 7).
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Acimed, Scielo*, V. 12(n. 2).
- Duran , J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cía. en el Cantón Camilo Ponce Enríquez*. (Tesis de Título profesional), Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Favela, E., Mendoza, L., & Ríos, A. (2013). *Finanzas en las organizaciones*. Obtenido de obtenido: <http://igeszac5to.blogspot.pe/2013/11/443-politicas-de-cobranza.html>.
- Fernandez , N., & Petit, A. (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de la construcción de la industria petrolera. *Revista Electrónica de Gerencia Empresarial. COEPTUM*, Vol. 1 14.
- Flórez, A., & Thomas, J. (1993). Teoría general de sistemas. *Dialnet*, V.4(1-2).
- Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*, Vol 1-(149).
- García , V., & Salazar , A. (2019). Efecto en la liquidez de la empresa poli distribuciones Tecnicas S. A. Polidiste y sus cuentas por cobrar. *Observatorio de la Economía LatinoAmericana*, 1-8.

- Gestión. (2017). Claves para efectiva cobranza en su negocio. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528-noticia>.
- Gestión, D. (2019). Gestión de cobranzas para un proceso eficiente. Obtenido de <https://www.telecheque.cl/blog/gestion-de-cobranzas-para-un-proceso-eficiente>.
- Gómez , M. (2005). Teoría de contabilidad y el control. *Innovar*, V. 25(15), 140-143. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802511>
- Goméz, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Ed. Red tercer milenio S. C.
- Gutiérrez , K. (2018). Gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad. *Revisión de la Literatura, Vol. 1 (22)*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Higuerey, A. (2007). Administración de cuentas por cobrar. *Universidad de los Andes Nucleo Universitario Rafael Rangel, Vol. 26*.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Ed. Quirón S.A.
- Izar, J., & Yzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Revista Poliantea, 13 (24)*, 47-62.
- James , V., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Educación.
- Leyva , G., & Reyes, E. (2014). Corporate Financial Strategies Advances and Trends. *Cofin Habana, V. 8(2)*, 20-27.
- Lozano , M., & Yagual, J. (2019). Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía SISTELESA S. A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana Guayaquil, Vol. 1-10*.
- Macías, P. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S. A*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte , Ecuador.
- Martinez, L. (1969). *Teoría Contable*. Ed. Universidad de nuevo leon.

- Morales , J., & Morales , A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo editorial patria S. A.
- Morales , K., & Carhuacho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor*, Vol. 4(No. 2), 21-40.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Ed. Progreso S. A. de C. V.
- Ollague, J., & Ramón , D. (2017). Financial Indicators of Management: analysis and interpretation from a retrospective and prospective perspective. *Innova*, Vol. 2(No. 8.1), 22-41. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.1.2017.328>
- OMC. (2016). *Organización Mundial del Comercio*.
- Peñaloza, M. (2010). Teoría de decisiones. *Redalyc. org.*(Nro. 25), 227-240. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942454012>
- Peralta , E. (2016). General systems theory applied to management. V. 1-25(122-146). doi:DOI 10.22519/22157360.901
- Pérez , T., & Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC*. (Tesis de título profesional), Universidad Privada del Norte, Perú.
- Ricra, M. (2014). *Análisis financiero en las empresas*. Ed. Pacifico.
- Rodríguez , D., & Valdeoriola, J. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. Eureka Media, SL.
- Segura, M. (2019). *Estrategia de cobranza y su efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer*. (Tesis de título profesional), Universidad Señor de Sipán, Lima.
- Sunder , S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá Universidad Nacional. Colombia.
- Terán , F. (2018). Estrategias financieras determinantes de la competitividad: Evolución y perspectivas en las Pymes. V. 29(13-20). Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article>.
- Velásquez , N. (2019). *Contabilidad Gerencial*. Perú: Ed. Carolina Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/>
- Von , L. (1947). *Teoría general de los sistemas*. Ed. Fondo de cultura económica S.A.

ANEXOS

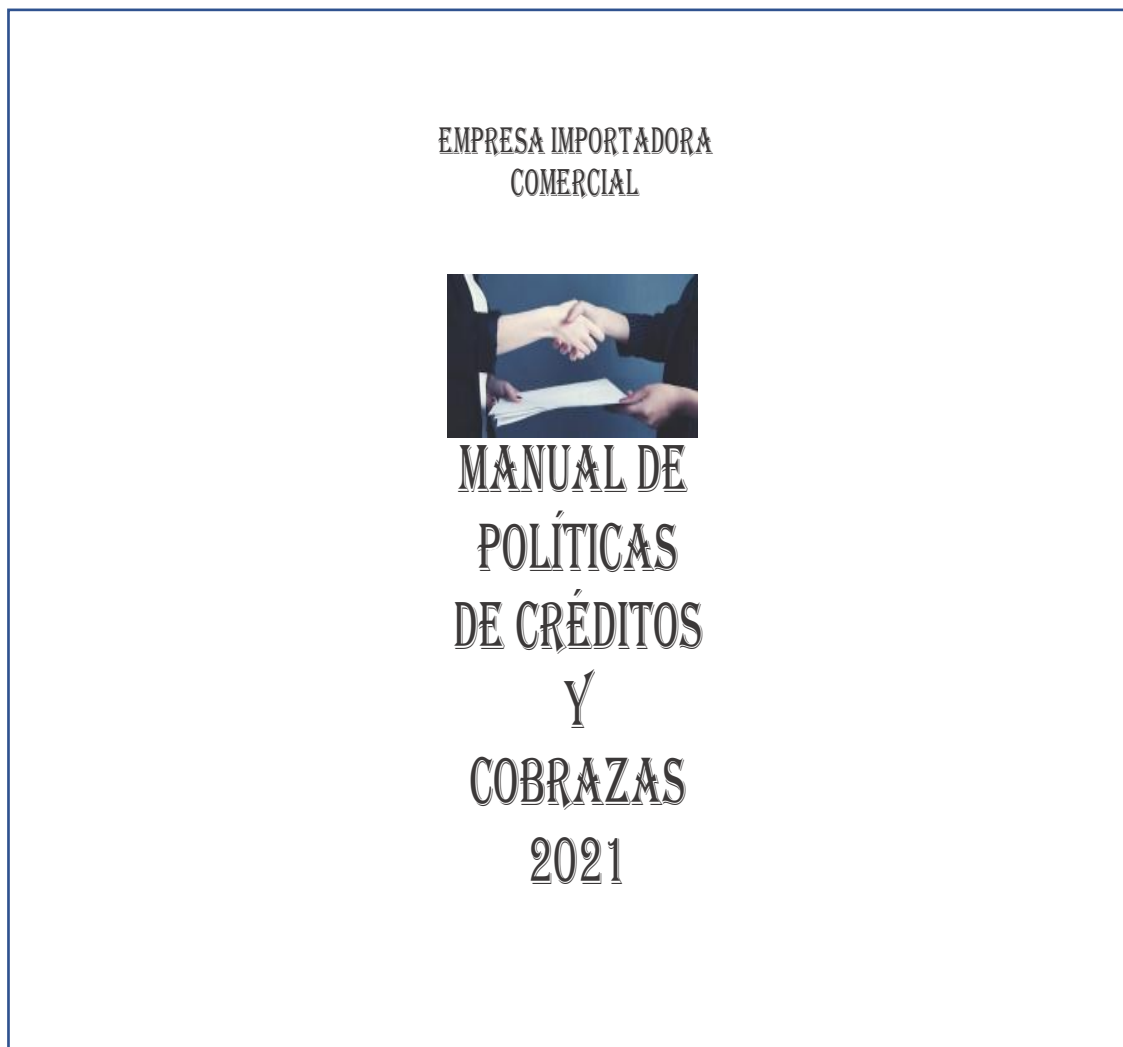
Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial Lima -2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:			
		Subcategorías	Indicadores	-	-
¿Cómo mejorar las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021?	Proponer estrategias para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021.	Políticas o lineamiento de créditos	1. Corto plazo		
			2. Largo plazo		
			E1 Liquidez		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:			
¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021?	Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021.	Políticas de cobranza	Indicadores	-	-
			2. Cobranza preventiva		
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021?	Identificar los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021.	Control de gestión	3. Cobranza administrativa		
			4. Visita personal		
			5. Periodo de cobros		
			6. Morosidad		
			7. Planeación de estrategia		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Enfoque: Mixto Tipo: Proyectiva Método: Inductivo, deductivo, analítico		Diseño: No experimental Unidad informante: Gerente financiero, Contadora. Asistente de ventas	Técnicas: Entrevista, análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista, registro documental	Procedimiento: Análisis de datos: atlas ti 9. Triangulación	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Evidencias de la propuesta manual de política de crédito y cobranza



MANUAL DE POLÍTICAS O LINEAMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

EMPRESA IMPORTADORA COMERCIAL

En particular este manual se creó con el propósito de orientación e información de manera formal, detallada, clara, y concisa que deben realizar los procesos para el correcto manejo de todo el departamento de la compañía prestando más atención a otorgamiento de crédito y cobrar carteras vencidas y a próximos a vencer.

Objetivos:

- Se elabora el manual de política para la organización importadora comercial, con el propósito de cumplir cada procedimiento al momento de conceder créditos y control de las cobranzas.
- Emplear lineamientos establecidos a todo tipo de clientes, esto ayudará a reducir riesgos al conceder y recuperar créditos.
- Disminuir las carteras vencidas y prevenir morosidad y reducir a porcentajes bajos las partidas de cuenta por cobrar.

Alcance:

Está diseñado el manual de política o lineamientos de crédito y cobro para el proceso desde el comienzo del vínculo comercial con clientes, hasta el fin de cumplimientos de estas, siendo utilizados por encargada de facturación, cobranza, tesorería.

Valores de departamento de créditos y cobranzas



Gráfico 01. Valores de corporación en el departamento de crédito y cobro

1.-Política de crédito:

Es importante que la entidad cuente con herramienta eficaz y procedimientos preestablecidos que le permite convertir su cuenta por cobrar en efectivo sin contratiempos alguno para contar con liquidez. Se precisa que todo tipo de créditos es un riesgo para la compañía, por ello se debe evaluar primero para tomar decisión de manera correcta.

Procedimientos de créditos:

Primero: Solicitud de crédito

Los clientes deben cumplir con requisitos puntuales que entregarán al departamento correspondiente de créditos y cobranzas para su respectivo análisis.

Segundo: Requerimiento para acceder al crédito

Antes de realizar la venta, para poder acceder a crédito los clientes deben presentar lo primordial tale requisitos correspondientes:

- Declaración de los 3 últimos meses

- Ficha RUC de la empresa
- Referencias comercial
- Referencia de historial crediticia
- Solicitar los estados de cuenta si la empresa lo desea para tener datos más reales.

Tercero: Recepción y respectivos análisis de la información

El departamento de facturación cobranza admite, revisa y analiza cada uno de los documentos adjuntados por el cliente, y si falta un documento o requisito se le informa.

Cuarto: Realizar procesamiento por plataforma

Para decidir si los clientes están aptos para otorgar el crédito, proceder a verificar por Infocorp y récord de pagos.

Quinto: Constatar antigüedad de clientes

Resaltar es fundamental la antigüedad de la empresa en el mercado

Sexto: Aprobación o rechazo de créditos

La respuesta a solicitud de aprobación o rechazo por parte del departamento de créditos cobranza es no mayor a 3 días.

Categoría de riesgo	Cumplimiento	Solvencia
Crédito normal	Puntualidad en pagos	EEFF. Líquida
Crédito problemas potenciales	No excede 1-60 días	Buena situación financiera
Crédito deficiente	Atraso de 60-120 días	Situación financiera débil
Crédito dudoso	Atraso de 120 días a 365 días	Situación financiera crítica
Crédito pérdida	Atraso mayor a 365 días	Insolvencia

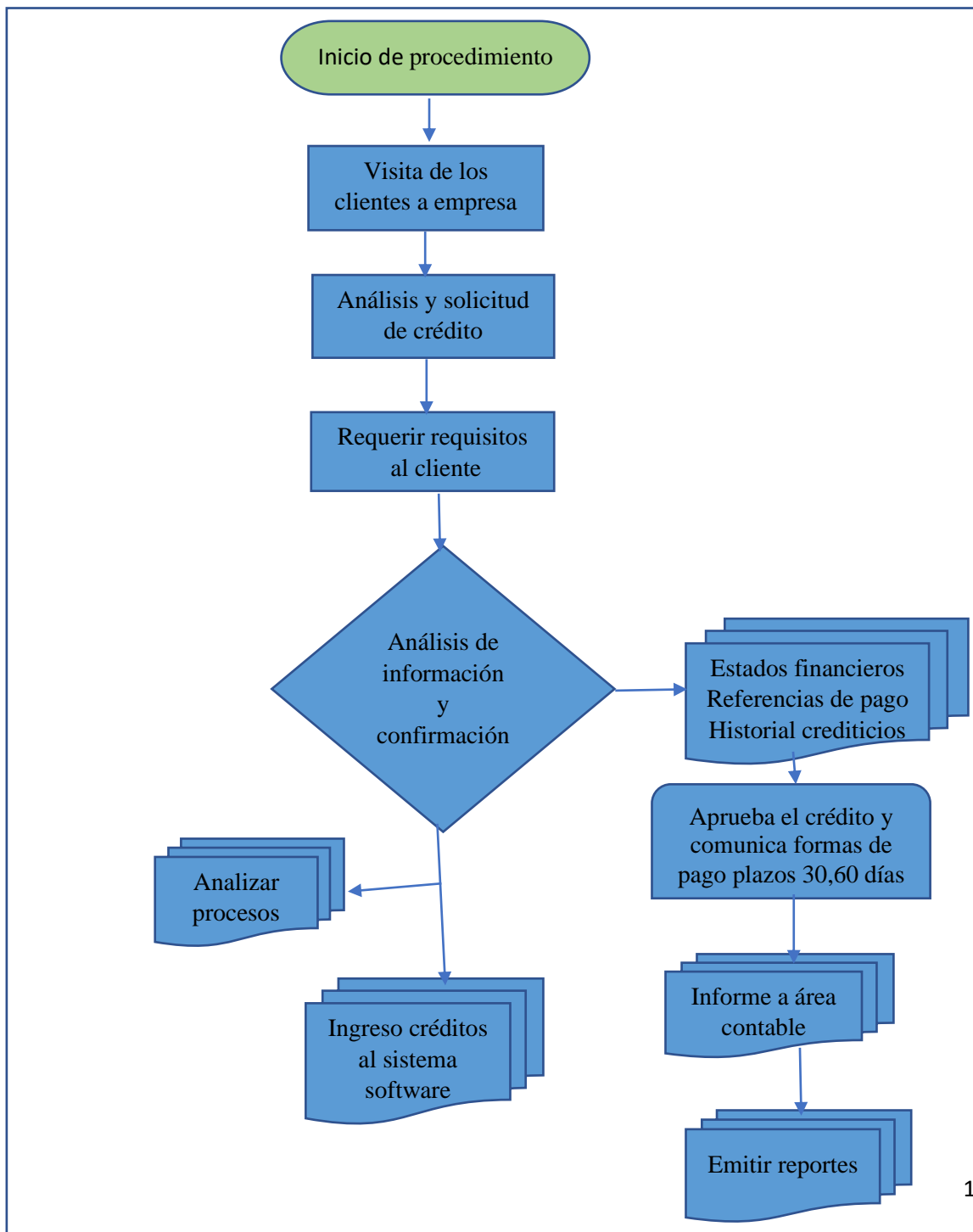
Fuente: *Elaboración propia 2021*

Plazos para conceder créditos

- Después de la aprobación de crédito, se establecen plazos de pago que son de 30, 45, 60 días.

No es fijo, podría cambiar según el pedido del cliente por el contrato de ambas partes, y según la aprobación de la gerencia general.

Gráfico 2: *Procesos para conceder créditos.*



Políticas de cobranza:

Son procedimientos que sigue la organización para recaudar los créditos que se han otorgado a su cliente. La efectividad de cobros se puede evaluar parcialmente examinando los niveles de estimación de cuentas incobrables y se relaciona con una efectiva política de créditos. Los clientes tienen la obligación de realizar la cancelación de su deuda y existen posibilidades de que incumplan lo pactado.

Procesos de cobranza:

1.- Control

La encargada de área de cobranzas tendrá que actualizar, verificar diariamente los reportes de cobros que tiene la empresa con sus clientes tanto vencidas y próximos a vencer haciendo de su conocimiento a las áreas de finanzas y gerencia.

El personal encargado de cobranza desarrolla documentación con la información necesaria partiendo de solicitud de créditos hasta emitir factura parte de control interno.

2.- Vía email

Enviar notificaciones antes de vencimiento y después es fundamental recordarlos anticipadamente por correo electrónico, los pagos pendientes para realizar y pagar a tiempo las deudas.

3.- Llamadas vía telefónica

Después de notificar por correo el personal encargado de cobros deberá realizar de forma constante llamadas a los clientes antes de fecha de vencimiento de su deuda pendiente sin que el cliente se ve afectado con la finalidad de recordarlo los plazos programados, y por otra parte las llamadas telefónicas se desarrollarán en horario de oficina 8:00 a 5:00 pm.

4.- Descuentos por pronto pago

Este incentivo de pago se brinda a clientes que cancelan su deuda en la fecha de emisión la factura lo cual es el valor de 5% a 10% del importe total de la factura.

5.- Realizar seguimiento después de vencimiento

El personal encargado del área de cobranzas deberá hacer el surgimiento y controlar las facturas vencidas por recaudar. Se puede dar plazo 15 a 20 días después de su vencimiento, y si no cumple con la fecha se hará la visita a la dirección del domicilio de cliente.

6.- Visita a cliente

Personal encargado visitará al domicilio fiscal, llevando una notificación por la deuda vencida, y si llega a un buen acuerdo sobre la deuda pendiente. Se solicita firma y datos de la persona encargada de recepcionar el documento.

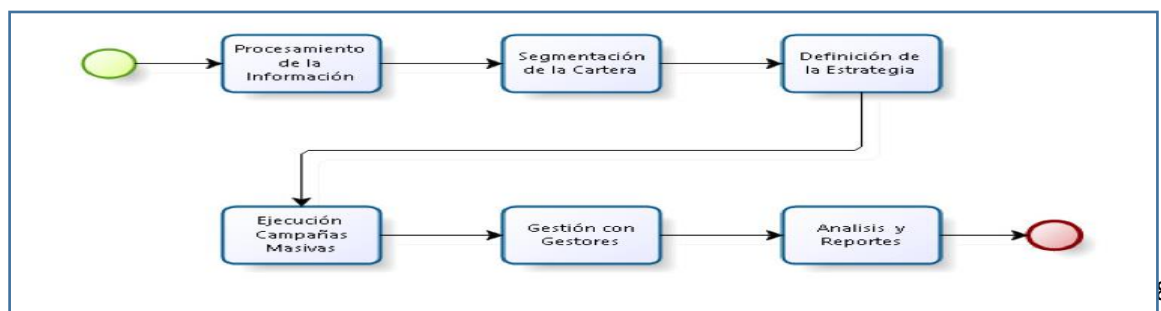
7.- Luego del vencimiento

Todo cliente que haya superado los 60 días de vencimiento, se le asignan intereses, se hace de su conocimiento sobre la deuda pendiente y los intereses por no cumplir con la fecha de pago, pasado 8 días de regularización y no cumple se aplicará la tasa de 0.5% mensual.

9.- Judicial

Luego de transcurrido 90 a 120 días sin tener ninguna respuesta pasará a un proceso judicial, encargada de cobranza, Gerente financiero, y el abogado se encargarán de realizar el seguimiento.

Figura: *Gestión de cobranza*



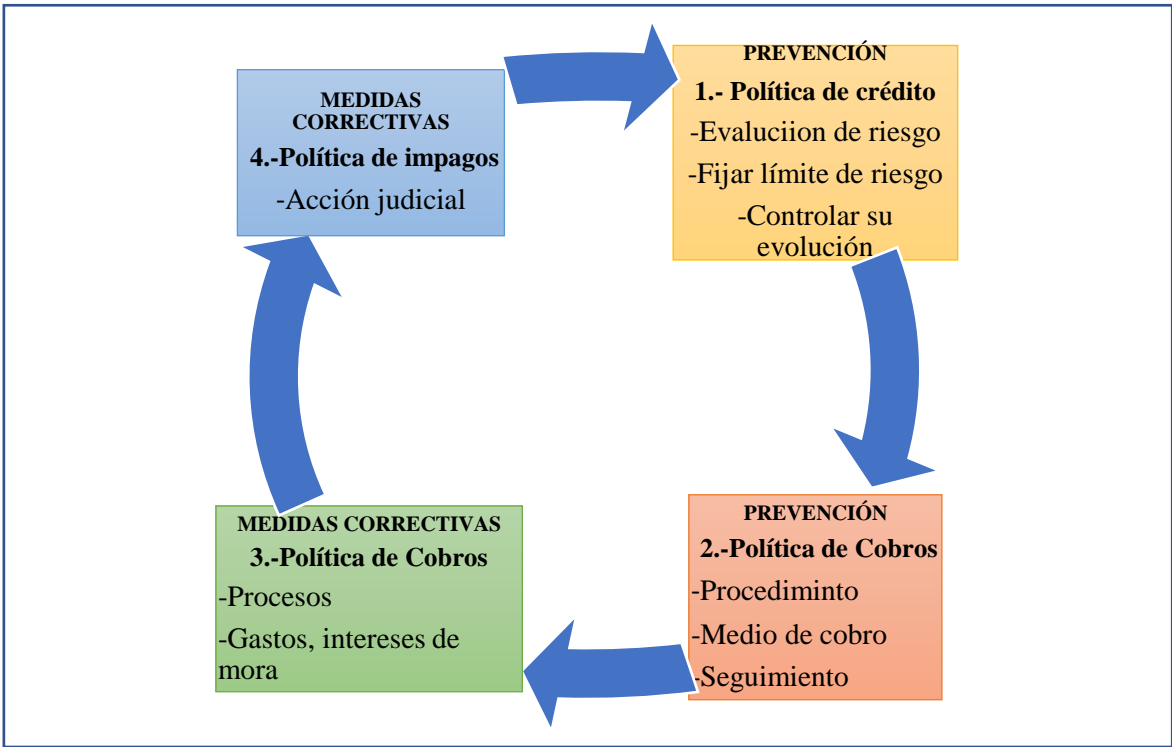
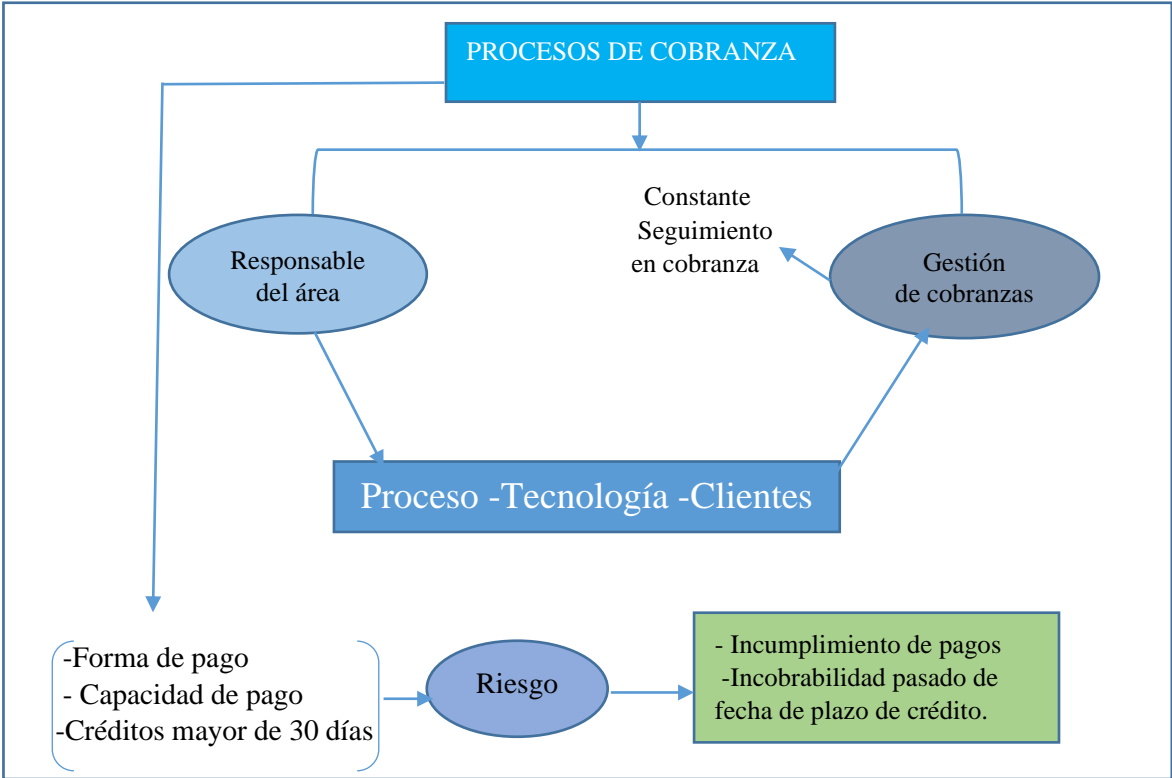


Gráfico: *Procesos de política y cobranza.*



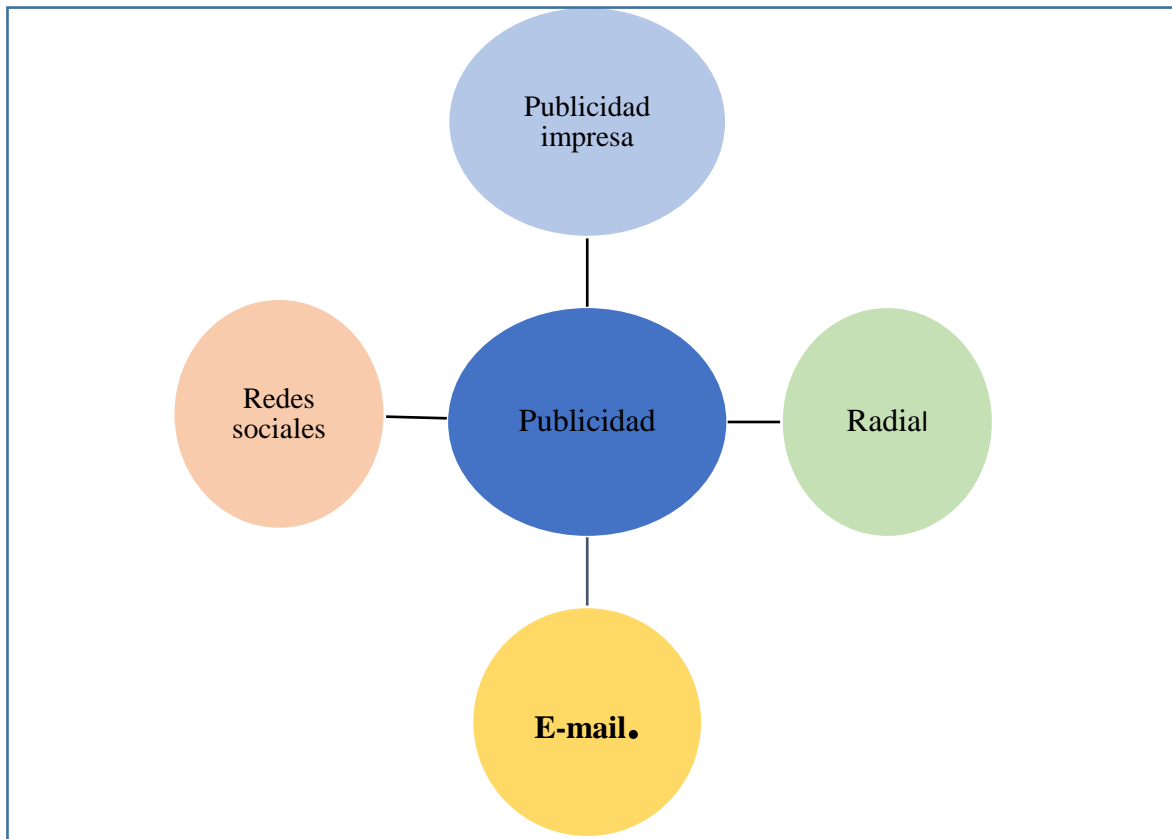
Procesos de cobranza de cuentas por cobrar

Estrategia Marketing

La evidencia es un plan de marketing que permitirá obtener un mejor resultado en ventas, las siguientes estrategias que se observa en la figura posicionará en el mercado a la compañía y se espera obtener favorables resultados.

Publicidad: Es la estrategia que en los últimos tiempos se ha convertido en una fuente poderosa para captar clientes y para promocionar o vender productos, marcas, servicios, publicidad digital.

Estrategia de publicidad.



Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Anexo 3: Instrumento cuantitativo



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados Financieros	
Período o año:	2019 -2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo del documento es mostrar la información relevante de la empresa comercial relacionada a cuentas por cobrar, aplicaremos los ratios financieras y análisis financieros, para evaluar la cantidad de veces que se realiza las cobranzas y así poder determinar lo que acontece en la empresa investigada.	El análisis de estos documentos permite determinar el índice que tienen las partidas contables de la empresa importadora comercial, relacionada directamente con las cuentas por cobrar, así como también identificar el incremento del año 2019 a comparación del 2020. a través del análisis vertical y horizontal para así evaluar esta información mediante el análisis.	Los documentos analizados en la investigación corresponden al área de contabilidad de la empresa.

N°	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Resultados estadísticos	Análisis
1	Estado de situación	Estado de situación	Análisis horizontal 2019-2020	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2020}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019}} = \frac{518,028.00}{415,415.00} - 1 = 24.70\%$	Al realizar el análisis horizontal se determinó que el

	financiera del periodo 2019-2020	financiera esta conformado de las cuentas de activo, pasivo, y patrimonio. Siendo información importante para interpretar cada componente que será útil para la toma de decisiones de la compañía.		$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2020}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2019}} = \frac{5,259,987.00}{4,474,404.00} -1 = 17.56\%$	efectivo y equivalente de efectivo en el año 2020 fue mayor que el año 2019 teniendo un incremento del 24.70%, esto es debido a las ventas al crédito que están pendientes de pago, de igual forma las cuentas por cobrar comerciales del año 2020 incrementaron en un 17.56% a comparación del año 2019, esto es debe principalmente a la ineficiencia del departamento de cobranza de la empresa importadora comercial.
2			análisis vertical 2019-2020	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2020}}{\text{Total activo 2020}} = \frac{518,028.00}{9,095,089.00} = 5.70\%$ $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019}}{\text{Total activo 2019}} = \frac{415,415.00}{6,842,627.00} = 6.07\%$	Según el análisis vertical realizado a estado de situación financiera se determinó que el índice de efectivo y equivalente de

				$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros 2020}}{\text{Total activo 2020}} = \frac{5,259,987.00}{9,095,089.00} = 57.83\%$	efectivo del año 2020 equivale un 5.70% del total del activo. Y de la misma forma se aplicó para el año 2019 el índice de efectivo y equivalente de efectivo el cual equivale un 6.07% del total de activo. Y También se muestra el resultado de análisis vertical de cuentas por cobrar del año 2020 representa del total de activo un 57.83%, de igual forma para el año 2019 las por cobrar comerciales representa un 65.39% del total del activo.
			$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019}}{\text{Total activo 2019}} = \frac{4,474,404.00}{6,842,627.00} = 65.39\%$		
3			Ratios de liquidez	$\frac{\text{Activo corriente 2020}}{\text{pasivo corriente 2020}} = \frac{8,994,947.00}{4,235,093.00} = 2.12 \text{ veces}$	Según las ratios de liquidez. Muestra que por cada s/ 1.00 de deuda la organización cuenta

				<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Activo corriente 2019</td> <td>=</td> <td>6,733,351.00</td> <td>=</td> <td>2.47 veces</td> <td rowspan="6"> <p>con 2.12 para el año 2020; y para el año 2019 representa 2.47 el análisis realizado muestra que la empresa cuenta con disponibilidad para cumplir con sus obligaciones correspondientes a corto plazo. De igual manera el análisis a la liquidez inmediata, es la partida de caja y banco entre pasivo corriente, se interpreta que para el año 2020 dispone de 0.12, mientras para el año 2019 dispone de 0.15, la empresa no puede cumplir con sus obligaciones a corto esto indica que tiene deuda con el banco de un préstamo.</p> </td> </tr> <tr> <td>pasivo corriente 2019</td> <td>=</td> <td>2,729,013.00</td> <td>=</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5">Liquidez absoluta</td> </tr> <tr> <td>Caja y banco 2020</td> <td>=</td> <td>518,028.00</td> <td>=</td> <td>0.12 veces</td> </tr> <tr> <td>pasivo corriente 2020</td> <td>=</td> <td>4,235,093.00</td> <td>=</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Caja y banco 2019</td> <td>=</td> <td>415,415.00</td> <td>=</td> <td>0.15 veces</td> </tr> <tr> <td>pasivo corriente 2019</td> <td>=</td> <td>2,729,013.00</td> <td>=</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Activo corriente 2019	=	6,733,351.00	=	2.47 veces	<p>con 2.12 para el año 2020; y para el año 2019 representa 2.47 el análisis realizado muestra que la empresa cuenta con disponibilidad para cumplir con sus obligaciones correspondientes a corto plazo. De igual manera el análisis a la liquidez inmediata, es la partida de caja y banco entre pasivo corriente, se interpreta que para el año 2020 dispone de 0.12, mientras para el año 2019 dispone de 0.15, la empresa no puede cumplir con sus obligaciones a corto esto indica que tiene deuda con el banco de un préstamo.</p>	pasivo corriente 2019	=	2,729,013.00	=		Liquidez absoluta					Caja y banco 2020	=	518,028.00	=	0.12 veces	pasivo corriente 2020	=	4,235,093.00	=		Caja y banco 2019	=	415,415.00	=	0.15 veces	pasivo corriente 2019	=	2,729,013.00	=	
Activo corriente 2019	=	6,733,351.00	=	2.47 veces	<p>con 2.12 para el año 2020; y para el año 2019 representa 2.47 el análisis realizado muestra que la empresa cuenta con disponibilidad para cumplir con sus obligaciones correspondientes a corto plazo. De igual manera el análisis a la liquidez inmediata, es la partida de caja y banco entre pasivo corriente, se interpreta que para el año 2020 dispone de 0.12, mientras para el año 2019 dispone de 0.15, la empresa no puede cumplir con sus obligaciones a corto esto indica que tiene deuda con el banco de un préstamo.</p>																																			
pasivo corriente 2019	=	2,729,013.00	=																																					
Liquidez absoluta																																								
Caja y banco 2020	=	518,028.00	=	0.12 veces																																				
pasivo corriente 2020	=	4,235,093.00	=																																					
Caja y banco 2019	=	415,415.00	=	0.15 veces																																				
pasivo corriente 2019	=	2,729,013.00	=																																					
4	Estado de	El estado de resultados	Ratios de gestión	Ratios de cuentas por cobrar 2019	Las ratios de gestión muestran la																																			

resultados 2019-2020	muestra las ganancias y pérdidas de las empresas.		ventas netas	=	$\frac{7,943,626.00}{4,474,404.00}$	=	1.78 veces	ineficiencia de la entidad para cobrar su venta y asimismo es un reflejo de la ineficiencia de la política de créditos de la empresa. Se realizó el análisis de rotación de cobranza para el año 2019 las veces de capacidad de cobrar durante el año es 1 vez, resultado 202 días para cobrar siendo tarde su periodo de cobranza. Para finalizar en el año 2020 se realiza 1 vez al año la cobranza por ello se espera 300 días, se observa la debilidad en el área de cobranza de la empresa por la falta de gestión eficaz de cobros.
			Ctas por cobrar comerciales terc.		4,474,404.00			
			360 días	=	$\frac{360}{1.78}$	=	202 días	
			rotación de cuentas por cobrar 2019		1.78			
			Ratios de cuentas por cobrar 2020					
			Ventas Netas	=	$\frac{6,313,674.00}{5,259,870.00}$	=	1.20 veces	
			Ctas por cobrar comercial terc.		5,259,870.00			
	360 días	=	$\frac{360}{1.20}$	=	300 días			
	rotación de cuentas por cobrar 2020		1.20					

Fecha: 22 de abril del 2020

Lugar: Lima

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador General
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	4/05/2021
Lugar de la entrevista	Vía Zoom

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Políticas o lineamiento de créditos	¿La empresa emplea políticas de créditos, en qué medida se cumplen?
		¿Cuál es el proceso de evaluación para conceder créditos a los clientes?
2	Política de cobranzas	¿Cuál es tu opinión con respecto a procedimientos de cobranzas?
		¿Cuál es tu opinión respecto a las cuentas por cobrar de la empresa comercial?
3	Gestión de control	¿De qué forma considera que debe mejorar el control de cuentas por cobrar?
		¿Porque los clientes no cumplen con los pagos de créditos concedidos en la fecha establecida?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados Financieros	
Periodo o año:	2019 -2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo del documento es analizar la información financiera y económica de la empresa comercial relacionada en específico a cuentas por cobrar, asimismo mostrar la variación que existe entre los años 2019 - 2020 y luego se aplicará ratios financieras y su respectiva interpretación dando mayor énfasis en ratios de gestión, y así poder determinar lo que acontece en la empresa investigada.	Los documentos considerados son: Estados de situación financieras y estado de resultados se realizarán el análisis horizontal y vertical para comparar y analizar la proporción de cifras o partidas de los dos periodos, y así considerar posible propuesta para toma de decisiones en la compañía.	Los documentos analizados en estudio corresponden al área contabilidad y finanzas de la organización.

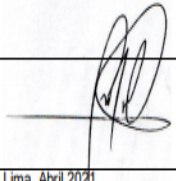
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	Estado de situación financiera 2019 - 2020	x		x		x			
2	Estado de resultados 2019 - 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	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, Abril 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.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2019 - 2020	x		x		x			
2	Estado de resultados 2019 - 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 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**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 REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2019 - 2020	x		x		x			
2	Estado de resultados 2019 - 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	NORMA BETZABE VERA ORTIZ	DNI N°	08646100
Condición en la universidad	PROFESORA CONTRATADA A TIEMPO PARCIAL	Teléfono / Celular	993221316
Título profesional /Especialidad	CONTADOR PUBLICO Y LICENCIADA EN ADMINISTRACION	Firma	
Grado Académico	MAGISTER EN GESTION EMPRESARIA		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	03JUL2021

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



**Universidad
Norbert Wiener**

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima-2021

Nombre de la propuesta: Estrategias financieras

Yo, NORMA BETZABE VERA ORTIZ identificado con DNI Nro. 08646100 Especialista en Contabilidad, Administración y Marketing Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener Ubicado en Lima Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

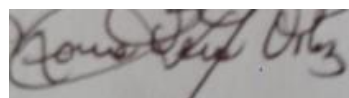
N.º	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta 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. Es viable.....
2.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 03 JULIO 2021

Apellidos y nombres:	NORMA BETZABE VERA ORTIZ		
Profesional en:	CONTADOR PÚBLICO Y LIC. ADM	Máximo grado:	MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL
Experiencia en años:	17 AÑOS	Experto en:	AUDITORIAS TRIBUTARIAS
DNI:	08646100	Celular:	993221316

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima-2021

Nombre de la propuesta: Estrategias financieras

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.

Nº	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



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima-2021
 Nombre de la propuesta: Estrategias financieras

Yo, Mg. Paola Corina Julca García 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			

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 García

Fecha:.....

Apellidos y nombres:	Paola Corina Julca García		
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

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

EMPRESA COMERCIAL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVOS (expresado en soles)		
CUENTA	2019	2020
Activos Corrientes		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	415,415.00	518,028.00
Cuentas por Cobrar Comerciales - terceros	4,474,404.00	5,259,987.00
Cuentas por Cobrar al personal	34,622.00	30,624.00
Cuentas por cobrar diversas - terceros	257,344.00	244,353.00
Cuentas por Cobrar- partes relacionadas	157,692.00	1,176,139.00
Inventarios	1,393,874.00	1,765,816.00
Total Activos Corrientes	6,733,351.00	8,994,947.00
Activos No Corrientes		
Inmueble Maquinaria y Equipo	159,918.00	166,776.00
Depreciación Acumulada	50,642.00	66,634.00
Total Activos No Corrientes	109,276.00	100,142.00
TOTAL ACTIVO	6,842,627.00	9,095,089.00
Pasivos y Patrimonio		
Pasivos Corrientes		
Obligaciones financieras	-	-
Tributos aportes por pagar	300,998.00	302,461.00
remuneraciones y participaciones por pagar	17,294.00	17,447.00
Cuentas por Pagar comerciales - terceros	44,765.00	1,678,051.00
Cuentas por pagar diversas	2,365,956.00	2,237,134.00
Total Pasivos Corrientes	2,729,013.00	4,235,093.00
Pasivos No Corrientes		
Obligaciones financieras largo plazo	-	-
Total, Pasivos No Corrientes		
Total, Pasivos	2,729,013.00	4,235,093.00
Patrimonio		
Capital Social	15,000.00	1,500,000.00
Resultado acumulado	2,238,189.00	2,033,125.00
Resultado del ejercicio	1,860,425.00	1,326,871.00
Total Patrimonio	4,113,614.00	4,859,996.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6,842,627.00	9,095,089.00

EMPRESA COMERCIAL ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVOS (Expresado en soles)		
Ingresos	2019	2020
VENTAS NETAS	7,943,626.00	6,313,674.00
(-) Costo de ventas	4,906,333.43	3,661,931.00
UTILIDAD BRUTA	3,037,292.57	2,651,743.00
(-) Gasto de ventas	1,372,860.00	1,368,652.00
RESULTADOS OPERACIÓN	1,664,432.57	1,283,091.00
Otros Ingresos	190,345.00	57,674.00
Gastos financieros	5,647.00	13,894.00
OTROS INGRESOS (EGRESOS) NETO	184,698.00	43,780.00
Utilidad antes del impuesto	1,860,425.00	1,326,871.000

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

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente Financiero
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev.1)
Fecha	3/05/2021
Lugar de la entrevista	Vía Zoom

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Políticas o lineamiento de créditos	¿La empresa emplea políticas de créditos, en qué medida se cumplen?
		¿Cuál es el proceso de evaluación para conceder créditos a los clientes?
2	Política de cobranzas	¿Cuál es tu opinión con respecto a procedimientos de cobranzas?
		¿Cuál es tu opinión respecto a las cuentas por cobrar de la empresa comercial?
3	Gestión de control	¿De qué forma considera que debe mejorar el control de cuentas por cobrar?
		¿Porque los clientes no cumplen con los pagos de créditos concedidos en la fecha establecida?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿La empresa emplea políticas de créditos, en qué medida se cumplen?	La empresa si cuenta con las políticas de créditos que son a mediano, largo plazo, porque para poder llevar bien la dirección de una empresa, se necesita tener políticas o lineamientos enfocado a los créditos se debe tener en consideración al momento de realizar las ventas a crédito a los clientes, pactar un contrato de cobranza en la medida de procurar cumplir con el periodo de tiempo de pago ya sea en 30, 60 días, por eso se tiene diferentes áreas de control y supervisión que ven el cumplimiento de estas políticas en específico de cobranza.
2	¿Cuál es el proceso de evaluación para conceder créditos a los clientes?	El proceso de evaluación se analiza la capacidad de pago del cliente, la solvencia, estabilidad domiciliaria, para ver si el crédito es viable o no. En la empresa nos adecuamos si es un cliente de trayectoria reconocida a política de pagos. Mientras cuando se trabaja con clientes nuevos o menor jerarquía se solicita adelanto por medio de carta fianza para asegurar el cobro por la mercadería.
3	¿Cuál es tu opinión con respecto a procedimientos de cobranzas?	La empresa aplica distintos procedimientos de cobranza con el propósito de lograr la recaudación para realizar este tipo de gestión son: por medio llamadas telefónicas, notificación por correo, ya que al otorgar créditos asumimos un riesgo porque cuando el crédito está en mora, se convierte en cuentas por cobrar y muchas veces en incobrables donde se puede recuperar una parte o no. El personal de área de facturación debería aplicar otras estrategias para así agilizar el periodo de cobranza, es necesario que la entidad adopte otras medidas, podría optar por cláusulas más estrictas en el contrato, si los clientes no tienen respuesta positiva de pago y así se sienten comprometidos.
4	¿Cuál es su opinión respecto a las cuentas por cobrar de la empresa comercial?	Es uno de los activos más importantes de la empresa que se origina por ventas o prestación de servicio entre otros, que pasará a convertirse en efectivo, que se recuperará en dinero en sumas parciales lo vendido a crédito suelen incluirse documentos por cobrar a clientes con letras de cambio o pagaré. Se debe tener en cuenta que se debe realizar las cobranzas en las fechas establecidas para no incumplir con los pagos de la empresa y a la vez no pasar a ser cobranzas dudosas por lo cual encargada de cobranzas debe realizar seguimiento con mucha puntualidad a sus clientes en general.
5	¿De qué forma considera que debe mejorar el	Considero que para mejor control de cuentas por cobrar se debe tener en cuenta los plazos de las políticas de créditos al otorgar sería factible entre 15, 30 o 60 días en una empresa

	control de cuentas por cobrar?	comercial, y coordinar con los involucrados en la gestión internamente y lo principal con el área de cobranzas. Realizar una mejor evaluación del crédito a fin de cumplir con los requisitos de los clientes se evitaría tener un alto porcentaje de cobros.
6	¿Porque los clientes no cumplen con los pagos de créditos concedidos en la fecha establecida?	Muchas veces los clientes no cumplen con los pagos por falta de responsabilidad o problemas financieros y no medir el riesgo de endeudarse, por otra parte, la falta de liquidez inmediata por la ineficiente gestión de cobranzas, ventas menor rotación de sus mercaderías al no generar ingresos como debería y tener mayores gastos. Otro problema recurrente en la actualidad es la pandemia que afecta a la mayoría de las empresas.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador General
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	4/05/2021
Lugar de la entrevista	Vía Zoom

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Políticas o lineamiento de créditos	¿La empresa emplea políticas de créditos, en qué medida se cumplen?
		¿Cuál es el proceso de evaluación para conceder créditos a los clientes?
2	Política de cobranzas	¿Cuál es tu opinión con respecto a procedimientos de cobranzas?
		¿Cuál es tu opinión respecto a las cuentas por cobrar de la empresa comercial?
3	Gestión de control	¿De qué forma considera que debe mejorar el control de cuentas por cobrar?
		¿Porque los clientes no cumplen con los pagos de créditos concedidos en la fecha establecida?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿La empresa emplea políticas de créditos, en qué medida se cumplen?	Las políticas de créditos considero que es de gran importancia, pero faltan plasmar y mejorar en un manual sirva de ayuda para desarrollar la gestión, las políticas internos actual son de 30, 60 y 90 días, sin embargo considero 90 días es excesiva, la encargada de cobranzas en algunas oportunidades no realiza el control y seguimiento del pago de clientes antes del vencimiento viéndose reflejada un mayor porcentaje en cuentas por cobrar ya que a la vez tiene cargo de otras funciones asesoría u otros.
2	¿Cuál es el proceso de evaluación para conceder créditos a los clientes?	El proceso de evaluación para otorgar crédito se toma en cuenta como: la antigüedad de los clientes, revisar los EEEF. Para así saber si cuenta con liquidez para que pueda afrontar su deuda ya sea a corto o largo plazo, solicitar los estados de cuentas si la empresa lo desee así tener datos más reales y revisar el récord de pagos de facturas otorgados al crédito anteriormente, si el cliente paga puntual y de tal forma evitar el riesgo de incobrabilidad o morosidad, si es necesario se pacta un contrato, o se emite una carta fianza para el compromiso de pago respectivo.
3	¿Cuál es tu opinión con respecto a procedimientos de cobranzas?	Los procedimientos de cobros se aplican según establecido por la empresa, personal encargado de esta área y va vinculado con el área de ventas especialmente para lograr que los clientes cumplan con sus pagos al tiempo de cuidar la relación con ellos. Las vías que utiliza para el cobro cuando han excedido el límite de tiempo, correos de cobranza, visitas de personal encargado. En la empresa aún hay puntos que mejorar en el área para tener un mejor control y seguimiento sobre las cuentas por cobrar ya que representa activo que se espera convertir en futuro a efectivo para cumplir con sus obligaciones la empresa.
4	¿Cuál es su opinión respecto a las cuentas por cobrar de la empresa comercial?	Son derechos exigibles que adeudan las entidades por la venta de productos o servicios se ve reflejado en estado de situación financiera, a su vez el cliente debe cumplir con el pago dentro de un periodo de tiempo establecido donde se pacta términos de crédito, a 30, 60 días. Pero en la empresa muchas veces no cumplen con los pagos dentro del plazo que se pactó por falta de políticas de cobranza y crédito que no están bien definidas y otro factor es no realizar seguimiento oportuno a la cartera de créditos.
5	¿De qué forma considera que debe mejorar el control de cuentas por cobrar?	Para un mejor control de las cuentas por cobrar, mejor programación de cobros, ayuda el control de flujo de caja, mantener la comunicación con los clientes en especial con los nuevos, enviar notificación por correo antes de su

		vencimiento. Optimizar el tiempo en el proceso de pago, aplicando otras estrategias financieras como factoring por pronto pago, factores de evaluación de riesgo, limitación de créditos, incluir interés si no paga a tiempo y pactar un contrato para garantizar el compromiso de pago y si es posible trabajar con carta fianza.
6	¿Porque los clientes no cumplen con los pagos de créditos concedidos en la fecha establecida?	Los clientes no cumplen con el plazo de pagos otorgado o pactado generalmente se da por falta de liquidez, o prefieren pagar otras deudas a corto plazo, por algún problema interno que está pasando la empresa, la mala gestión del área de crédito y cobranza, no todos los clientes son morosos.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente Ventas y Cobranza
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	3/05/2021
Lugar de la entrevista	Vía Zoom

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Políticas o lineamiento de créditos	¿La empresa emplea políticas de créditos, en qué medida se cumplen?
		¿Cuál es el proceso de evaluación para conceder créditos a los clientes?
2	Política de cobranzas	¿Cuál es tu opinión con respecto a procedimientos de cobranzas?
		¿Cuál es tu opinión respecto a las cuentas por cobrar de la empresa comercial?
3	Gestión de control	¿De qué forma considera que debe mejorar el control de cuentas por cobrar?
		¿Porque los clientes no cumplen con los pagos de créditos concedidos en la fecha establecida?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿La empresa emplea políticas de créditos, en qué medida se cumplen?	Política de crédito para generar mayores ventas o conservar a los clientes y son básicas los lineamientos de crédito para conceder a los clientes en periodos establecidos como corto, mediano, largo plazo con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dichas políticas implican selección de crédito, las condiciones de crédito cada uno de estos aspectos es importante para la administración exitosa de cuentas por cobrar de la empresa y no tener cobranzas dudosas y riesgo de incobrabilidad.
2	¿Cuál es el proceso de evaluación para conceder créditos a los clientes?	Se evalúa las referencias para otorgar el crédito a los clientes, como requisitos su declaración de los 3 últimos meses, revisar sus ingresos mensuales y la primera compra que se pague al contado, historial crediticio, conocer la empresa que solicita el crédito mediante la información que brinda. Lo cual permite tener un mejor control de cobranzas.
3	¿Cuál es tu opinión con respecto a procedimientos de cobranzas?	Los procedimientos de cobranzas te ayudan a tener un mejor control a los clientes y asegurar que puedan pagar. En la empresa no están bien definidos los procesos considero que debe ser más estrictos con los clientes que no cumplen con los pagos en fecha determinada
4	¿Cuál es su opinión respecto a las cuentas por cobrar de la empresa comercial?	Las cuentas por cobrar representan en la empresa activos exigibles. La cantidad de veces que se realizan las cobranzas, por ello tener un control efectivo de clientes que adeudan y tener un sistema de cobranza efectivo ayudará a reducir el alto porcentaje de cobros que se muestra en EEFF. No otorgar crédito de manera libre y establecer políticas claras en este rubro, establecer plazos de pagos para que no pase a facturas incobrables y afectar a la entidad.
5	¿De qué forma considera que debe mejorar el control de cuentas por cobrar?	Mejorar el control de cuentas por cobrar realizando el seguimiento a los clientes deudores mediante el uso de tecnologías y optar por un sistema especialmente para el área de cobranzas y que vincule con otras áreas de la empresa para que la cobranza sea efectiva y así evitar retrasos en los pagos por parte del cliente.
6	¿Porque los clientes no cumplen con los pagos de créditos concedidos en la fecha establecida?	El incumplimiento de pago del cliente puede ser generado por varios factores. Uno de los más importantes es por falta de liquidez.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

Administrador de grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
C1 Cuentas por cobrar	11	Lucy Perez Sulicaray	3/06/2021 02:36	Lucy Perez Sulicaray	3/06/2021 02:36
SC1 Políticas o lineamientos de créditos	3	Lucy Perez Sulicaray	2/06/2021 18:40	Lucy Perez Sulicaray	2/06/2021 18:40
SC1.2 Políticas de cobranza	3	Lucy Perez Sulicaray	2/06/2021 23:28	Lucy Perez Sulicaray	2/06/2021 23:28
SC1.3 Control de gestión	2	Lucy Perez Sulicaray	3/06/2021 01:59	Lucy Perez Sulicaray	3/06/2021 01:59

Códigos no en grupo:

- C1 Cuentas por cobrar
- C1.1 Corto plazo
- C1.1.1 Corto plazo
- C1.1.2 Largo plazo
- C1.2 Cobranza preventiva
- C1.2.1 Cobranza preventiva
- C1.2.2 Cobranza administrativa
- C1.2.3 Periodo de cobros
- C1.3.1 Morosidad
- C1.3.2 Planeación de estrategia

Comentario:

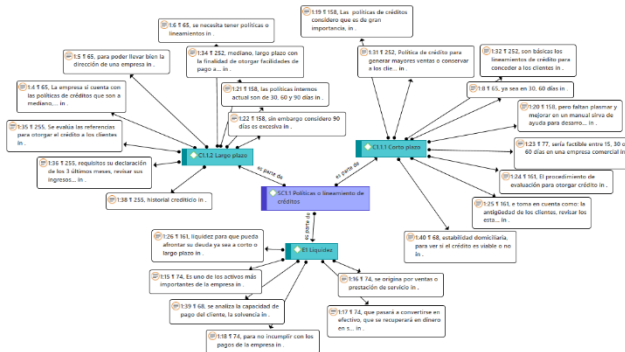
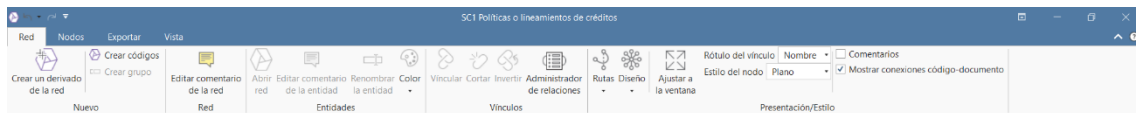
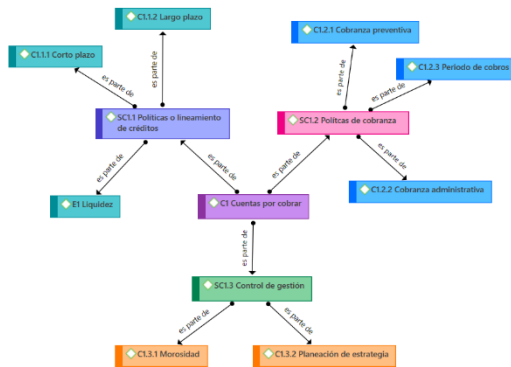
No se han seleccionado grupos (o se ha seleccionado más de un grupo).

4 grupos de códigos 0 códigos en grupo 12 no en grupo

Documento

165	4	¿Cuál es su opinión respecto a las cuentas por cobrar de la empresa comercial?	Son derechos exigibles que adeudan las entidades por la venta de productos o servicios se ve reflejado en estado de situación financiera, a su vez el cliente debe cumplir con el pago dentro de un periodo de tiempo establecido donde se pacta términos de crédito, a 30, 60 días. Pero en la empresa muchas veces no cumplen con los pagos dentro del plazo que se pactó por falta de políticas de cobranza y crédito que no están bien definidas y otro factor no realizar seguimiento oportuno a la cartera de créditos.
168	5	¿De qué forma considera que debe mejorar el control de cuentas por cobrar?	Para un mejor control de las cuentas por cobrar, mejor programación de cobros, ayuda el control de flujo de caja, mantener la comunicación con los clientes en especial con los nuevos, enviar notificación por correo antes de su vencimiento, optimizar el tiempo en el proceso de pago, aplicando otras estrategias financieras como factoring por pronto pago, factores de evaluación de riesgo, limitación de créditos, incluir interés si no paga a tiempo y pactar un contrato para garantizar el compromiso de pago y si es posible trabajar con carta fianza.
171	6	¿Porque los clientes no cumplen con los pagos de créditos concedidos en la fecha establecida?	Los clientes no cumplen con el plazo de pagos otorgado o pactado generalmente se da por falta de liquidez, o prefieren pagar otras deudas a corto plazo, por algún problema interno que está pasando la empresa, la mala gestión del área de crédito y

ATLAS. Ti



Anexo: 10 Informe del Asesor



CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 1 de mayo del 2021.

Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich
EAP Negocios y competitividad
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: "**Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021**", presentado por la bachiller **Pérez Sullcaray Lucy**.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.


Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 140 días para la obtención del **Título Profesional Contador Público**.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como **asesora** de la referida Tesis.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rosa Ysabel Moreno Rodríguez", written over a horizontal line.

Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez
DNI: 17851154
ORCID: 0000-0002-8357-4514

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el **Plan de Tesis** titulado **“Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021”**, presentada por el/la estudiante **Pérez Sulcaray Lucy**, tiene un índice de similitud de **7%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

.....

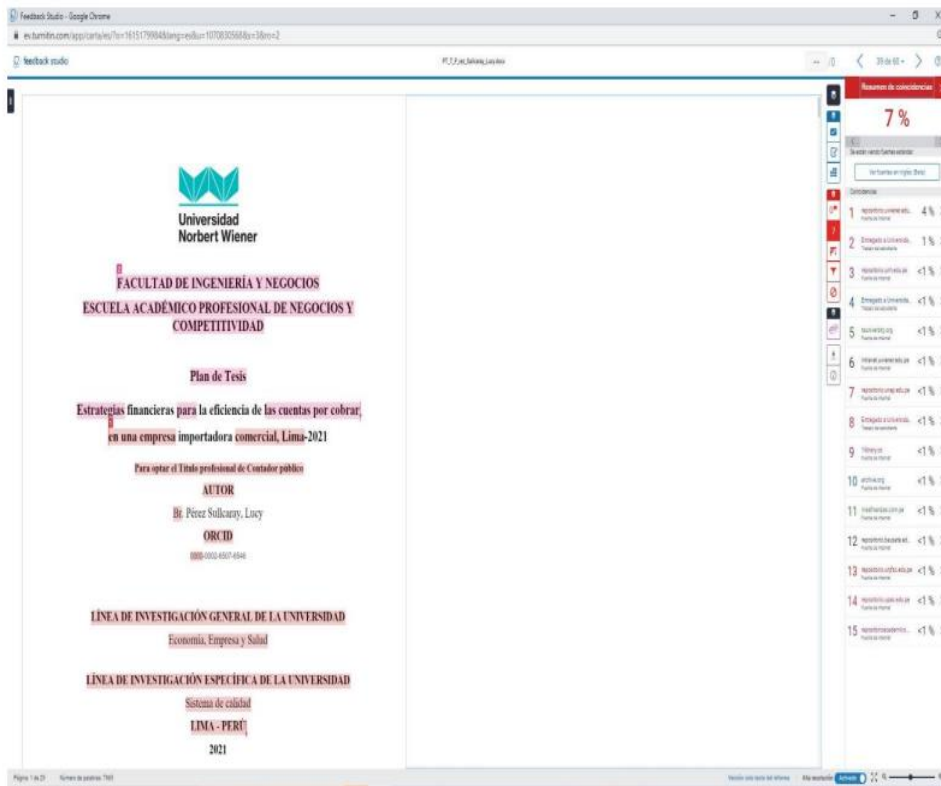
 Firma
 Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez
 DNI: 17851154
 ORCID: 0000-0002-8357-4514



Huella

Lima, 1 de mayo del 2021.

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA **PLAN DE TESIS - TURNITIN**



Feedback Studio - Google Chrome
 es.turnitin.com/apptemplates?ui=161517984&lang=es&ui=10703556&ui=3&ui=2

Feedback Studio P32 Zacarias, Lucero

Resumen de similitudines
7%

Universidad Norbert Wiener
 FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

Plan de Tesis
Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar, en una empresa importadora comercial, Lima-2021
 Para optar el Título profesional de Contador público
AUTOR
 Dr. Pérez Salazar, Lucy
 ORCID
 0009-0002-4537-4546

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD
 Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD
 Sistema de crédito
 LIMA - PERÚ
 2021

Contenido	Similitud
1. Introducción	4%
2. Objetivos	1%
3. Justificación	<1%
4. Estructura	<1%
5. Metodología	<1%
6. Marco teórico	<1%
7. Hipótesis	<1%
8. Conclusión	<1%
9. Bibliografía	<1%
10. Anexos	<1%
11. Referencias	<1%
12. Resumen ejecutivo	<1%
13. Resumen de la investigación	<1%
14. Resumen de los resultados	<1%
15. Resumen de las conclusiones	<1%

Página 1 de 21 - Ver más de esta página

INFORME DEL ASESOR

Lima, 17 de julio del 2021.

Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich
EAP Negocios y competitividad
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como **ASESORA** de la Tesis titulada **“Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021”**, desarrollada por la egresada **Pérez Sulcaray Lucy**, para la obtención del **Título Profesional Contador Público** ha sido concluida satisfactoriamente.


Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el Plan de Investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción del informe final

Atentamente,



Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez
ASESORA
DNI: 17851154
ORCID: 0000-0002-8357-4514

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que la **Tesis** titulada **“Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima 2021”**, presentada por el estudiante **Pérez Sulcaray Lucy**, tiene un índice de similitud de **7%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

.....

 Firma
 Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez
 DNI: 17851154
 ORCID: 0000-0002-8357-4514

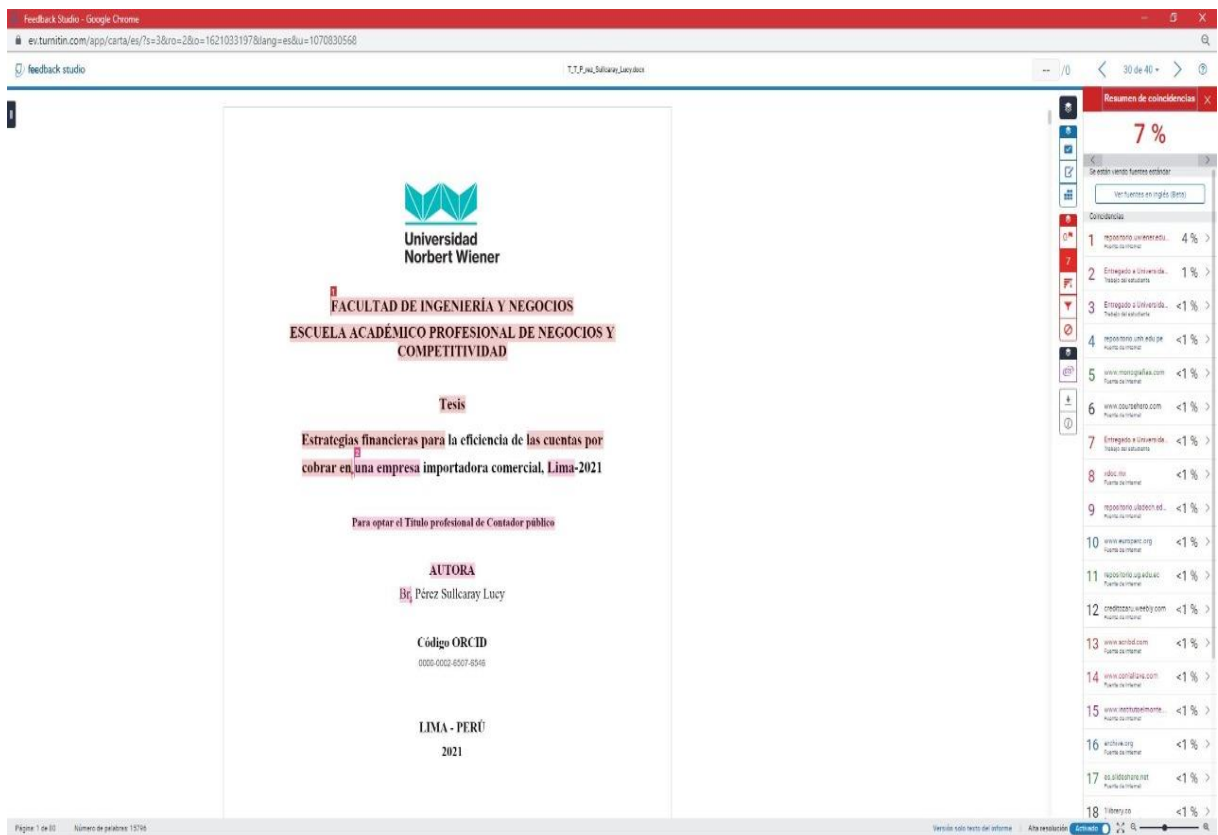


Huella

Lima, 17 de julio del 2021

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA TESIS - TURNITIN



The screenshot shows a web browser window displaying a Turnitin report. The main content area shows the cover page of a thesis from Universidad Norbert Wiener. The thesis title is 'Estrategias financieras para la eficiencia de las cuentas por cobrar en una empresa importadora comercial, Lima-2021'. The author is Bg Pérez Sulcaray Lucy. The cover page also includes the faculty name 'FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS' and the school 'ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD'. The right sidebar shows a 'Resumen de coincidencias' (Summary of similarities) with a 7% match rate. Below the match rate, there is a list of 18 sources with their respective similarity percentages, all of which are less than 1%.

Coincidencias	Porcentaje
1 reportorio un wener...	4 %
2 Entrega a Universid...	1 %
3 Entrega a Universid...	<1 %
4 reportorio un wener...	<1 %
5 www.monopoliak.com	<1 %
6 www.cuysalpo.com	<1 %
7 Entrega a Universid...	<1 %
8 jobito	<1 %
9 reportorio un wener...	<1 %
10 www.wenizer.org	<1 %
11 reportorio un wener...	<1 %
12 creditcau.wenby.com	<1 %
13 www.wenid.com	<1 %
14 www.complava.com	<1 %
15 www.institutohoma...	<1 %
16 wchick.org	<1 %
17 www.distribucion...	<1 %
18 Tiberya.co	<1 %