



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Plan de políticas de crédito y cobranza para el incremento de la
rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2019 - 2020**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Rivera Herrera, Marina

Código ORCID

0000-0001-6121-1678

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Plan de políticas de crédito y cobranza para el incremento de la rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2019 - 2020

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesora

Mg./Dr. Vera Ortiz Norma Betzabe

Código ORCID

0000-0002-7255-0322

Miembros del Jurado

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

Presidente del Jurado

Dr. Pineda Villavicencio, German Alexis (ORCID: 0000-0001-9220-3187)

Secretario

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

Vocal

Asesor temático

Mg. Vera Ortiz Norma Betzabe (ORCID: 0000-0002-7255-0322)

Asesor metodólogo

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

Dedicatoria

Se los dedico a mis padres por brindarme siempre su apoyo y a mis hermanos por motivarme siempre a lograr mis objetivos.

Agradecimiento

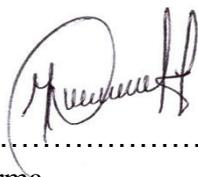
A Dios por darme salud, a mis padres por el apoyo incondicional, a mis hermanos, tíos que siempre me motivaron a seguir adelante, a mis profesores de la Norbert Wiener por la enseñanza brinda en toda la carrera a mi asesor Nolazco Labajos, Fernando Alexis por brindarme los conocimientos y a todas las personas que me motivaron para culminar con la carrera.

Declaración de autoría

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

Yo, Marina Rivera Herrera estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Plan de políticas de crédito y cobranza para el incremento de rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2019 - 2020” para la obtención del título profesional de: Contador Público 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
Marina Rivera Herrera
DNI: 44008670



Huella

Lima, 2 de diciembre del 2021

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 | xiv |
| Introducción | 15 |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA | 17 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 17 |
| 1.2. Formulación del problema | 19 |
| 1.2.1. Problema general | 19 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 19 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 19 |
| 1.3.1. Objetivo general | 19 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 19 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 19 |
| 1.4.1. Teórica | 19 |
| 1.4.2. Metodológica | 20 |
| 1.4.3. Práctica | 20 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación | 20 |
| 1.5.1. Temporal | 20 |
| 1.5.2. Espacial | 21 |
| 1.5.3. Recursos | 21 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO | 22 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 22 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales | 22 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales | 23 |
| 2.2. Bases teóricas | 26 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1. Rentabilidad | 26 |
| 2.2.2. Plan de políticas de crédito y cobranza | 36 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA | 46 |
| 3.1. Método de investigación | 46 |
| 3.2. Enfoque | 47 |
| 3.3. Tipo de investigación | 47 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 47 |
| 3.5. Población, muestra y unidades informantes | 47 |
| 3.6. Categorías y subcategorías | 48 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 50 |
| 3.7.1. Técnicas | 50 |
| 3.7.2. Instrumento | 50 |
| 3.7.3. Descripción | 50 |
| 3.8. Procesamiento y análisis de datos | 51 |
| 3.9. Aspectos éticos | 52 |
| CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 53 |
| 4.1. Descripción de resultados cuantitativos | 53 |
| 4.1.1. Cocientes financieras | 53 |
| 4.2. Descripción de resultados cualitativos | 60 |
| 4.2.1. Análisis cualitativo de la categoría problema | 60 |
| 4.2.2. Análisis cualitativo de la subcategoría N° 1 | 61 |
| 4.2.3. Análisis cualitativo de subcategoría N° 2 | 62 |
| 4.2.4. Análisis cualitativo de la subcategoría N° 3 | 63 |
| 4.3. Diagnóstico mixto | 64 |
| 4.4. Identificación de los factores de mayor relevancia | 65 |
| 4.5. Propuesta | 68 |
| 4.5.1. Priorización de los problemas | 68 |
| 4.5.2. Consolidación del problema | 68 |
| 4.5.3. Categoría solución (conceptualización) | 68 |
| 4.5.4. Objetivo general y específico de la propuesta | 69 |
| 4.5.5. Impacto de la propuesta | 69 |
| 4.5.6. Direccionalidad de la propuesta | 70 |
| 4.5.7. Entregable 1 | 73 |
| 4.5.8. Entregable 2 | 77 |

| | |
|---|-----------|
| 4.5.9. Entregable 3 | 83 |
| 4.5.10. Entregable 4 | 86 |
| 4.6. Discusión | 87 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 90 |
| 5.1. Conclusiones | 90 |
| 5.2. Recomendaciones | 91 |
| REFERENCIAS | 92 |
| ANEXOS | 95 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 96 |
| Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales) | 97 |
| Anexo 3: Instrumento cuantitativo | 103 |
| Anexo 4: Instrumento cualitativo | 104 |
| Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos | 105 |
| Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta | 111 |
| Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo) | 113 |
| Anexo 8: Transcripción de las entrevistas | 115 |
| Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti | 121 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema | 48 |
| Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución | 49 |
| Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento | 51 |
| Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta | 51 |
| Tabla 5. Comparativo del ratio Rentabilidad sobre los activos (ROA) 2019 - 2020 | 53 |
| Tabla 6. Comparativo del ratio Rentabilidad patrimonial (ROE) 2019 - 2020 | 54 |
| Tabla 7. Comparativo del ratio Rentabilidad sobre las ventas (ROS) 2019 – 2020 | 55 |
| Tabla 8. Comparativo del ratio Rentabilidad neta entre el año 2019 – 2020 | 56 |
| Tabla 9. Comparativo del ratio de solvencia entre el año 2019 - 2020 | 57 |
| Tabla 10. Comparativo del ratio de liquidez del año 2019 - 2020 | 58 |
| Tabla 11. Comparativo del ratio de endeudamiento entre el año 2019 - 2020 | 59 |
| Tabla 12. Análisis horizontal del periodo 2019 - 2020 | 65 |
| Tabla 13. Análisis vertical del periodo 2019 - 2020 | 67 |
| Tabla 14. Proyectado de cuentas por pagar del año 2021 al 2025 | 73 |
| Tabla 15. Proyectado de cuentas por cobrar del año 2021 al 2025 | 74 |
| Tabla 16. Rentabilidad total proyectada del año 2021 al 2025 | 78 |
| Tabla 17. Ratio de liquidez proyectada a cinco años | 79 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Comparativo del ratio Rentabilidad sobre los activos (ROA) 2019 - 2020 | 53 |
| Figura 2. Comparativo del retío Rentabilidad patrimonial (ROE) 2019 - 2020 | 54 |
| Figura 3. Comparativo del ratio Rentabilidad sobre las ventas (ROS) 2019 – 2020 | 55 |
| Figura 4. Comparativo del ratio Rentabilidad neta entre el año 2019 – 2020 | 56 |
| Figura 5. Comparativo del ratio de solvencia entre el año 2019 - 2020 | 57 |
| Figura 6. Comparativo del ratio de liquidez del año 2019 - 2020 | 58 |
| Figura 7. Comparativo del ratio de endeudamiento entre el año 2019 - 2020 | 59 |
| Figura 8. Análisis cualitativo de las subcategoría de rentabilidad | 60 |
| Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad económica | 61 |
| Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad de ventas | 62 |
| Figura 11. Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad financiera | 63 |
| Figura 12. Análisis mixto de la categoría rentabilidad | 64 |
| Figura 13. Análisis horizontal del periodo 2019 - 2020 | 66 |
| Figura 14. Presentación relativa de activo y pasivo corriente | 67 |
| Figura 15. Proyectado de cuentas por pagar del año 2021 al 2025 | 73 |
| Figura 16. Proyectado de cuentas por cobrar del año 2021 al 2025 | 74 |
| Figura 17. Rentabilidad total proyectada del año 2021 al 2025 | 78 |
| Figura 18. Ratio de liquidez proyectada a cinco años | 79 |

Índice de cuadros

| | Pág. |
|---|------|
| Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta | 70 |
| Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta | 71 |
| Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta | 72 |
| Cuadro 4. Estado de situación financiera proyectado a cinco años | 77 |
| Cuadro 5. Ratios de rentabilidad proyectado a cinco años | 80 |
| Cuadro 6. Flujo de caja proyectado a cinco años del 2021 al 2025. | 82 |
| Cuadro 7. Flujo grama de convocatoria de personal | 83 |
| Cuadro 8. Flujo grama de selección de personal | 83 |
| Cuadro 9. Manual de funciones | 85 |
| Cuadro 10. Sistema ERP | 86 |

Resumen

La investigación titulada: “Plan de política de crédito y cobranza para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios en Lima, 2019 – 2020” obtiene como objetivo plantear un plan de políticas de crédito y cobranza para extender la rentabilidad, con la finalidad que la empresa de actividades comerciales tenga una mejor rentabilidad en los próximos años.

El estudio de investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto, que consiste en utilizar datos cualitativos y cuantitativos, el tipo de investigación es proyectiva, ayuda a resolver el problema de la empresa para el correcto funcionamiento, con un método inductivo – deductivo ayuda el análisis y verificación de la información recolectada, se aplicó la técnica de la entrevista a tres colaboradores de la empresa de servicios, ayudó a resolver la categoría problema, con la información obtenida de cada uno de los colaboradores se procedió a analizar en el programa Atlas.ti, y para el análisis cuantitativo se analizaron los estados financieros de los años 2019 – 2020 de la empresa de servicios.

Los resultados obtenidos de la empresa de servicios mediante el análisis horizontal y vertical, arrojó el desconocimiento y procesamiento de las cuentas por cobrar y pagar, afectando directamente a la rentabilidad de la empresa. Estos factores mencionados se dieron por falta de un plan de políticas de cuentas por cobrar y pagar, donde permite a la empresa mejorar su rentabilidad, impulsando más cobranzas y aumentando el ingreso por los servicios. Y se propone implementar un plan de políticas en gestión de créditos y cobranzas, proyección de estados financieros y flujo de caja, el contrato de un colaborador para el puesto y la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP).

Palabras clave: Créditos, Cobranzas, Estados Financieros, Flujo de Caja.

Abstract

The research: "Plan de política de crédito y cobranza para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios en Lima, 2019 – 2020" aims to propose a credit and collection policy plan to increase profitability, with the aim of that the business activities company has a better profitability in the coming years.

The research study was developed under the mixed approach, which consists of using qualitative and quantitative data, the type of research is projective, it helps to solve the problem of the company for correct operation, with an inductive method - deductive it helps the analysis and Verification of the information collected, the interview technique was applied to three collaborators of the service company, it helped to solve the problem category, with the information obtained from each of the collaborators it was analyzed in the Atlas.ti program, and for the quantitative analysis, the financial statements for the years 2019 - 2020 of the service company were analyzed.

The results obtained from the service company through horizontal and vertical analysis, showed ignorance and processing of accounts receivable and payable, directly affecting the profitability of the company. These factors mentioned occurred due to the lack of a policy plan for accounts receivable and payable, which allows the company to improve its profitability, promoting more collections and increasing income from services. And it is proposed to implement a policy plan in credit and collections management, projection of financial statements and cash flow, the contract of a collaborator for the position and the implementation of an enterprise resource planning system (ERP).

Keywords: Credits, Collections, Financial Statements, Cash Flow.

Introducción

Esta investigación se llevó a cabo en una empresa de servicios, que tiene como problema principal la rentabilidad, en el año 2020 sus ingresos disminuyeron a consecuencia de la pandemia y desconocimiento de la gestión de las cuentas por cobrar y pagar, donde se mencionó con subcategorías la rentabilidad económica, se analizó si la empresa de servicios está haciendo el uso adecuado de todos sus activos, en la segunda subcategoría rentabilidad de ventas, se realizó un comparativo de dos periodos para encontrar el margen neto y como tercera subcategoría rentabilidad financiera, se examinó la ganancia que tiene la empresa en relación a sus propios recursos. El trabajo se realizó tomando en cuenta el enfoque mixto, el cual consta de dos enfoques el cualitativo, ya que este análisis se basó en la extracción de información de entrevistas a los colaboradores de la empresa, el cuantitativo, que implicó examinar los montos del estado de situación financiera a través del análisis vertical y horizontal e indicadores financieros. Se encontró que las ventas han disminuido, y la incrementación de sus gastos esto debido al desconocimiento y la falta de un plan de políticas de crédito y cobranza.

El capítulo I, está compuesto por el planteamiento del problema a nivel internacional, nacional y local, respaldado mediante revistas y artículos, se formuló el problema de manera general y específicos, y los objetivos de investigación general como específicos y por último la justificación de la investigación distribuido en cuatro partes como son: teórica, metodológica, práctica y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, está compuesto por el marco teórico donde se mencionó los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas de la categoría problema, categoría problema, subcategorías e indicadores, la categoría solución, teorías de categoría solución. El marco teórico refleja las investigaciones de autores anteriores que estén relacionados al tema de estudio.

El capítulo III, se hace mención de toda la metodología de investigación del método inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, con un tipo de enfoque mixto de un tipo de investigación proyectiva, teniendo como técnica la entrevista y revisión de documentos, se tuvo como población a tres colaboradores de la empresa de servicios.

El capítulo IV, se hace mención de la discusión de resultados que se aplicó en las entrevistas cualitativas y análisis de los estados financieros que son resultados cuantitativos de la empresa de servicios, la identificación de los factores de mayor relevancia, también se hace mención de la propuesta, priorización de la propuesta, categoría solución, objetivos generales y específicos de la categoría propuesta y los entregables de la propuesta.

Finalmente, el capítulo V, designado conclusiones y recomendaciones se realizó las conclusiones de acuerdo a cada objetivo planteado en la investigación, el plan de tesis contiene un objetivo general y dos objetivos específicos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad las empresas consideran interesante el estudio de los estados financieros para mejorar la economía chilena y lograr una mejor rentabilidad, las condiciones financieras globales han permanecido favorables para el año 2021, la economía, después de alcanzar sus puntos más bajos a mediados del años 2020 producto del COVID-19, las empresas grandes han disminuido su rentabilidad y posición económica obteniendo una situación financiera muy baja a fines del año 2020, Chile mantiene diferentes políticas de apoyo de muchas organizaciones economías. A nivel local, la iniciativa de diferentes autoridades y el compromiso del Banco Central de Chile (BCCCh), y la operación sensatas del sector financiero, permitieron contener los riesgos para una mejor rentabilidad por el COVID-19, a diferencia de inconvenientes anteriores, el precio de financiamiento se ha mantenido bajo, sin embargo con una desaceleración reciente en la rentabilidad. En este contexto, las empresas de servicios y hogares muestran una significativa recuperación a fines del año 2020. El desarrollo del entorno macroeconómico y bancario en Chile que son relevantes para la permanencia del sistema financiero y la rentabilidad de las empresas; la capacidad del endeudamiento y el pago de los proveedores; y el impacto de estos desarrollos sobre del análisis bancario y el punto de vista financiera internacional de la economía chilena que afecta la rentabilidad de todos los empresarios (Banco Central de Chile, 2021).

La pandemia del COVID-19, ha trazado un escenario desde principios de 2020 la economía en México ha enfrentado un entorno de afectaciones económicas y financieras, obteniendo un resultado menor a diferencia de otros años con incertidumbre, derivado de los altercados ocasionados por la pandemia del COVID-19. Así, el sistema financiero en México también se ha visto afectadas las empresas de servicios. El panorama para la economía mexicana ha mejorado, en un contexto de mejores perspectivas de desempeño económico, el Banco de México y otras autoridades financieras han implementado o extendido medidas para mejorar los mercados financieros, fortalecer los canales de otorgamiento de crédito en el sistema financiero para una mejor rentabilidad en las empresas (Banco Central de México, 2021).

La rentabilidad económica en el Perú ha venido recuperándose alcanzando una tasa de crecimiento para este año 2021 de 10% luego de una fuerte baja en el año 2020 por el COVID-19 obteniendo una tasa negativa de (-11.1%), esto ha mejorado progresivamente las actividades empresariales a medida de que se logre un mayor control económico y la reactivación de todas las empresas tendremos una mejor rentabilidad en el Perú, para contrarrestar los efectos por la pandemia el gobierno ha implementado programas de apoyo económico para los hogares y empresas afectadas (bonos y Reactiva Perú), a pesar del conflicto negativo de la pandemia del COVID-19, los indicadores macroeconómicos del Perú continúan mostrando una rentabilidad económica favorable esto debido al retorno de actividad económica y el empleos, también generando una incertidumbre a la economía por el rebrotes de COVID-19, la rentabilidad peruana se ha recuperado mejor de lo esperado, se viene registrando un avance al primer trimestre de este año por la reanudación de actividades obteniendo un crecimiento económico favorable. Estos elevados índices demuestran la situación por la que se está atravesando en el Perú, ya que las empresas están haciendo muchos esfuerzos para poder cumplir con sus respectivas obligaciones financieras, tributarias y así llegar a incumplir con la cadena de reactivación de empresas para no afectar la rentabilidad del país (Banco Central de Reservas del Perú, 2021).

Después de identificar los problemas del entorno internacional y nacional producidos por el COVID-19, se procede a identificar los inconvenientes que presenta la compañía de servicios afectados por la pandemia que se está viviendo desde marzo del 2020 que se presentó el primer caso a Perú, donde las ventas de la empresa se reducen afectando a la rentabilidad, la atención en horario más reducido por la inmovilización, reducción del aforo de clientes a un 20%, menos captación de clientes, en algunos meses teniendo ventas de solo un 10% a diferencia del año anterior, obtener un prestamos financiero para cubrir el pago a proveedores, enviar parte del personal de suspensión perfecta por no tener ingreso que cubra el gasto de planilla y con licencia sin goce de haber, esto genera que al finalizar cada periodo, se muestren indicadores negativos en los ratios de los estados financieros de la empresa de servicios, que no están siendo manejadas de manera eficaz.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo mejorar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2019 – 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la situación de rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2019 – 2020?

¿Cuáles son los factores que inciden en la rentabilidad en la empresa de servicios, Lima 2019 – 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Proponer un plan de políticas de crédito y cobranza para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios, Lima 2019 – 2020

1.3.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2019 – 2020

Identificar los factores que inciden en la rentabilidad en la empresa de servicios, Lima 2019 – 2020

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Esta investigación se sustentó con el aporte de las teorías, (a) teoría de la economía, señala el estudio constante de los estados financieros de una empresa como también conoce el estado de su economía con el fin de determinar si la empresa ha tenido variación entre el periodo 2019 y 2020, ayudando así a verificar si la entidad genera rentabilidad necesaria para cubrir todas las obligaciones y si genera utilidades en determinados periodos. Por otra parte, (b) la teoría de la administración. Lo cual permite a la empresa trabajar en conjunto por un mismo objetivo, analizando los estados financieros de dos determinados periodos dando a conocer la capacidad de rentabilidad de la entidad siendo este su factor importante, finalmente (c) la teoría Financiera, contribuyo para poder dar soluciones a los problemas dentro de la empresa, que ayuden con la

rentabilidad, porque varias de las decisiones se efectúan de acuerdo al resultado seleccionando la mejor alternativa, estas teorías permitieron evaluar la situación económica, la utilidad y el análisis de los estados financieros como también económicos, para el manejo adecuado y solucionar algunos problemas que se presente en la entidad.

1.4.2. Metodológica

La presente investigación se realizó con el enfoque mixto, ya que permitió explorar y hacer el estudio de la documentación. La indagación de herramientas de tipo cuantitativo y cualitativo que logre recopilar información ahondando sobre los problemas, buscando así obtener excelentes resultados. La utilización de esta metodología permitió sacar apropiadas conclusiones, respecto a los componentes que realmente incurren en la rentabilidad de la compañía privada de servicios, analizando de esta manera la documentación contable y los Estados financieros de los periodos 2019 - 2020.

1.4.3. Práctica

La presente investigación permitió profundizar y demostrar la información obtenida según los mecanismos informantes de la documentación. Se buscó conocer cuán importante es la rentabilidad en la empresa, para este caso específicamente en la empresa privada de servicios, para que así, puedan desarrollar sus movimientos y actividades económicas sin tener problemas en los resultados de los estados financieros. Por ello, la presente investigación pretende dar a conocer de manera detallada los elementos que interceden en la rentabilidad de la empresa privada de servicios, para poder equilibrar y encontrar alternativas de mejora como también alternativa de solución rápida y eficaz ante esta problemática.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente estudio se ejecutó en los meses de agosto y finalizó en diciembre del año 2021, para la recopilación de información se utilizó la documentación corresponde a los periodos de 2019 – 2020.

1.5.2. Espacial

La investigación se elaboró en una empresa de servicios, la cual tiene más de 20 años en el mercado, la dirección actual está ubicada en distrito de San Borja, Lima – Perú.

1.5.3. Recursos

En el trabajo de investigación se consideró una cantidad de 4,300.00 soles, que fueron asumidos por el investigador.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Colombia, Chaverra (2021) en objetivo principal determina el efecto de la integración vertical en la rentabilidad de los establecimientos prestadores de servicios de salud, según la teoría de, la investigación vertical es un mecanismo de organización de las empresas para disminuir costos o aumento de producción para obtener una mejor rentabilidad en las empresas de servicios, lo que se reflejó en los estados financieros, se extendió la demanda de las actividades prestadas en salud obteniendo mayor rentabilidad por efecto propio, Los resultados muestran que la integración vertical, en general, no tiene ningún efecto sobre la rentabilidad, de igual forma, el grado de integración no tiene impactos ni positivos ni negativos en la rentabilidad.

En Quito, Cepeda, y Quispe, (2020) en su investigación tiene como objetivo al estudio y propuesta para un mejor crecimiento en la rentabilidad de la empresa de servicios Ecuasana SA. Examinar los Estados Financieros en los dos últimos años para determinar la variación de la rentabilidad, donde se identificó los componentes que incurrieron en la baja de ingresos en la compañía de servicios en el último año, en su conclusión explico que para incrementar los ingresos debe trazar un mecanismo que ayude a mejorar la gestión financiera y por ende obtener una excelente rentabilidad y adquirir activos fijos, aumento de capital logrando estos dos objetivos fundamentales tendrá un mejor desarrollo y una incremento de rentabilidad.

En Guayaquil, Lucas (2019) en su análisis de estudio tiene como prioridad comprobar como los egresos operativos implican en la rentabilidad de la empresa SCUBATEC S.A. para lo cual se utilizó el procedimiento analítico, histórico y fundamentado. La investigación que se planteo es de tipo descriptiva y explicativa, con un planteamiento de investigación mixta. En el proyecto se utilizó las técnicas, documental y entrevista. La población, se implementará por los puestos de administración y contabilidad, áreas que están conformadas claramente con el tema de estudios a los estados financieros para determinar la rentabilidad. El investigador concluyó que se efectuó con el objetivo planteado del proyecto. Estos pertenece al espacio de rentabilidad, instrumentos elevados que serán utilizados al final de un periodo o al cierre del año, estos incrementos afectan la rentabilidad de toda organización,

de acuerdo a la información examinada, teniendo en cuenta que los de mayor excedencia es la irregularidad el registro de los egresos operativos dentro de la organización.

En Ecuador, Domenech (2018) en su investigación sobre la gestión del servicio hospitalario y el impacto en la rentabilidad su objetivo es analizar la rentabilidad obtenida en los servicios hospitalarios aplicando una metodología descriptiva, deductiva, cualitativa con el uso de encuesta y entrevista, se evidencia que sin considerar los inventarios, existe una baja de 0.10% en el primer año y del segundo año 0.12% en la segunda institución de salud, mientras que las rentabilidades se reducen en un 3% diferencia del margen de utilidad sobre las venta y activos en el análisis de rentabilidad, se concluye que el valor de la rentabilidad de la empresas de servicios hospitalarios a través de los indicadores financieros, reconociéndose una reducción de los indicadores de rentabilidad al comparar los estados financieros de dos años.

En Colombia, Fontalvo, Mendoza y Visbal (2016) en su investigación tiene como objetivo estudiar el comportamiento que han obtenido los indicadores de creación y rentabilidad financieros en las empresas prestadoras de salud del Régimen Contributivo en Colombia utilizando métodos de exploración aplicada, cuantitativa e inductiva con una estudio que permitió comparar la rentabilidad y el procedimiento de los indicadores elegidos. Esta investigación también incluye para analizar los indicadores financieros de producción y competitividad en otros puestos de la salud en Colombia o en cualquier otro local internacional que afecte con la rentabilidad, donde se puedan tomar alternativas que mejoren la productiva y rentabilidad, así como los factores de incremento financiero agrupados con la utilidad bruta que determina la rentabilidad, la utilidad neta, el valor añadido, los ingresos operacionales y el capital obtenido.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Boulangier (2021) La indagación tiene como finalidad platear un sistema de control interno para incrementar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C. Para conseguir dicho proyecto se realizará un análisis descriptivo, donde se realice la entrevista y el examen de documentos para recolectar la información solicitada para el cumplimiento de mejorar la rentabilidad, igualmente, la población estuvo integrada por cuatro trabajadores. De acuerdo a los resultados más relevantes donde se determinó que la rentabilidad a variado

en la clínica, basándose en la experiencia y aplicación de sus valores, el desempeño de las operaciones para alcanzar lo planificado, con la entrega constante de cada trabajador se logra el cumplimiento de todas las tareas asignadas llegando a la meta establecida, además se examina constantemente la variación de la rentabilidad tanto económica como financiera de la organización, la cual forma parte de los indicadores del control interno para una mejor rentabilidad, siendo un factor muy importante para el desarrollo y mejor acuerdo a la necesidad de la organización.

Quispe (2020) realizó la tesis de investigación sobre el estudio de la rentabilidad de una empresa de servicios, teniendo como prioridad general examinar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019 en este estudio le permite tener un resultado de cuanto fueron sus ganancias e inversiones durante todo el periodo, la investigación se ha realizado con el enfoque cualitativo, el estudio se realizó con algunos integrantes de la organización, donde se entrevistó y se revisó los resultados minuciosamente de toda la documentación. Para identificar la situación de la entidad el investigador aplicó los ratios de rentabilidad en lo que obtuvo como resultado un aumento mínimo en las ventas, ya que actualmente no contaba con un mentor comercial, también existe aplazamiento al momento de realizarse las ventas porque no implementamos un control adecuado. El autor según los resultados concluyó que en el año 2019 tuvo una mejoría en la rentabilidad con un rendimiento del 5.21% lo que significa que la entidad está siendo mejor administrada en el año 2019.

Torres y Barrera (2019) en su investigación “Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos la Emergencia S.R.L, Picota, año 2018” tiene como finalidad revisar la gestión financiera y estipular las normas que ayude con la rentabilidad en la compañía, utilizo el diseño descriptivo correlacional, realizando una muestra de estudio al gerente administrativos quien tenía el conocimiento total de la organización y búsqueda de información en los estados financieros. Utilizó como informe principal la entrevista, Consiguio como resultado infracciones en la falta de organización y carencia de información financiera, por ende, la organización incurrió en desbalances económicos, esto ha producido una ausencia de incrementos en la utilidad, de la misma forma en los ratios de rentabilidad demuestran el incremento de endeudamiento. La organización debido a los bajos ingresos no solventaba el pago a proveedores e instituciones

financieras, así como el incremento de éste. Por otro lado, al no efectuar el cobro a tiempo a sus clientes. Se concluye que es importante obtener un plan financiero donde le permita a la organización generar una buena rentabilidad al final de su periodo, esto debido a una incorrecta planificación obtuvo una rentabilidad descendiente.

Arana (2018) en su trabajo de investigación realizada en una empresa de servicios, propone la preparación de un plan financiero donde acredite que la estructura más rentabilidad. El principal inconveniente resalta en que no existe una correcta planeación financiera, donde no le permita conseguir los objetivos proyectados por la organización, donde no se ha verificado y examinado un pronóstico de la rentabilidad de la organización. Donde el estudio tiene un horizonte comprensivo, utilizando el enfoque cualitativo y cuantitativo, resolviéndose mediante la interpretación de los estados financieros y la recopilación de información realizada a los trabajadores de la organización en estudios. De este modo, se compruebo que la compañía no contaba con una estrategia para la toma de decisiones que mejore la rentabilidad de la empresa, este problema hace que sobrelleve a generar menos rentabilidad. La planeación es un instrumento perfecto para la empresa, ya que consiente en establecer estrategias que trasladen al cumplimiento de los objetivos, cultivando estrategias que formalicen los recursos y el crecimiento de la empresa. Luego de evaluar detenidamente se encuentra que todos estos factores implican en el análisis de estudio que se está realizando, para lograr obtener una mejor rentabilidad.

Flores (2018) explica que en su trabajo de investigación está enfocado en una estrategia de financiamiento para la rentabilidad de la empresa de servicios, su objetivo fue describir como las estrategias de financiamiento inciden en el incremento de la rentabilidad, utilizando un tipo de investigación descriptiva y diferentes métodos, para que la empresa obtenga una mejor rentabilidad deberá obtener un préstamo de terceros o accionistas, donde pueda generar más activos para la prestación de sus servicios y así tener más ventas donde genere más rentabilidad al final de su periodo, en su conclusión se encontró que las empresas carece de cultura financiera, capital de trabajo y activos inmobiliarios es por eso que no cuenta con rentabilidad para cubrir todo sus gastos del pasivo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Rentabilidad

La teoría económica, permitió analizar cada uno de los recursos económicos de la entidad y su correcta elaboración para la preparación de resultados, para llegar al objetivo principal y poder lograr una rentabilidad esperada de la organización, lo que se buscó con esta teoría económica es analizar la lógica de las propuestas a evaluar las consecuencias de la problemática, la teoría económica también señala que las empresas pueden aumentar los ingresos con la toma de decisión, es conveniente obtener un mejor resultado de rentabilidad en la organización (Morales, 2009; García, 199; Cue, 2003).

La teoría de la administración, permitió alcanzar los objetivos como los conocimientos humanos a nivel jerárquico para una buena toma de decisiones de los bienes o servicios que preste la organización, llevando un buen balance de control, ayuda a calcular, examinar, reclasificar, inspeccionar cada uno de los conocimientos que existen dentro de la compañía, esta teoría también permite que la empresas obtenga una mejor rentabilidad al final del periodo generando utilidades (Torres, 2014; Chiavenato, 2007; Torres, 2011).

La teoría financiera, ayudó a evaluar y analizar el tema de investigación permitiendo que el gerente evalúe sus gastos y financiamientos para que pueda tomar una buena decisión, y un manejo eficiente de la rentabilidad, reclasificar y explorar cada uno de los conocimientos que consta dentro de la compañía, ya que se mide mediante una evaluación de los resultados alcanzados en cada periodo que obtiene de la empresa, para que la gerencia pueda tener mejores propuesta ante la competencia empresarial, generar más ingresos en la empresa de servicios y obtener una mejor rentabilidad dentro de cada periodo (Parado, 2000; Flores, 2008).

Conceptos de rentabilidad

Para demostrar los resultados de una investigación es necesario analizar la rentabilidad de la empresa de servicios, ya que algunas entidades desconocen la variación de sus resultados al final de su periodo, la rentabilidad permite comprender la importancia económica en una empresa, se verifica si está llevando de modo correcto los procedimientos contables de la compañía, y que el capital invertido de los accionistas está generando un resultado positivo para la empresa, también la rentabilidad financiera se puede dar de

accionistas con recursos propios y accionistas individuales, la rentabilidad es una forma para hacer un comparativos de los resultados tanto negativos como positivos al final de un periodo, los conceptos utilizados de las diferentes fuentes de rentabilidad tienen un aporte muy importante en este trabajo de investigación, permite conocer cómo se encuentra la rentabilidad en estos últimos años, La rentabilidad sigue siendo el factor más importante para los empresarios que invierten capital en sus empresas, es importante conocer los factores que van de la mano con la rentabilidad, donde se analizará los estados financieros y la importancia que tienen, es el factor clave para la supervisión de la empresa para evaluar la rentabilidad (Palacios, 2008; Parada, 1988; Aguilar, 2006 y Lizcano, 2004).

Indicadores de rentabilidad

Toda empresa, en el e desarrollo de su actividad empresarial, está interesado en conocer si las actividades se están realizando correctamente y si se logran los beneficios esperados, por el contrario, si la actividad no se está realizando correctamente y por tanto los objetivos. Para ello, se lleva a cabo un análisis de la situación financiera utilizando una serie de indicadores. Primero tenemos que preguntamos ¿Qué es un indicador? Es una variable que las acciones se miden cuantitativa o cuantitativamente para dar una visión clara en la toma de decisiones. ¿Cuáles son los indicadores de rentabilidad? Los indicadores de rentabilidad buscan evaluar el monto de las ganancias obtenidas en relación con las inversiones de la que surgieron, ya sea teniendo en cuenta los activos totales o el patrimonio de su cálculo. Por tanto, se puede decir que hay que prestar atención al análisis de la rentabilidad, pues para sobrevivir las empresas deben generar utilidades al final del año, sin ella no podrán atraer capital externo y operar de manera eficiente sus operaciones normales. En resumen, los ratios de rentabilidad son una serie de indicadores que utiliza una empresa para medir su capacidad de obtener beneficios, principalmente a través del capital disponible o los activos totales que tiene la empresa (Palacios, 2008).

Estudio de la rentabilidad

La rentabilidad mide la relación entre los resultados monetarios de una actividad real o esperada, y los medios empleados para obtenerlos. La rentabilidad es el objetivo económico de la empresa la cual se diferencia por: la rentabilidad económica de la inversión, la rentabilidad de los capitales propios y la rentabilidad que se genera para el accionista o socio. El núcleo de la rentabilidad en la empresa es la ganancia económica o la utilidad que

obtiene por sus activos, esta puede ser obtenida por distintas estructuras de rotación y rendimiento que genera una utilidad para la empresa (Ricra, 2012).

Ratio de rentabilidad

Este ratio permite evaluar la capacidad que tiene la compañía para generar utilidades, de acuerdo a los ingresos que obtenga ya sea de accionistas o financiados, también permite identificar la eficiencia de sus operaciones a un periodo determinando, todos estos ratios tienen una función importante dentro de una empresa demostrando en cada periodo la rentabilidad obtenida de cada gestión, los recursos económicos y financieros de la empresa, los ratios son una forma matemática que permite a las empresas medir la capacidad de sus recursos ya sean de accionista o financieros, para encontrar si la empresa genera una buena rentabilidad (Ricra, 2012).

Análisis de rentabilidad

Este análisis de rentabilidad ayuda a calcular el volumen de utilidad que puede obtener la compañía, para que el administrador pueda tomar decisiones y evaluar los resultados económicos como ventas, este cálculo financiero también se usa para determinar si los servicios prestados cubren los gastos obtenidos sin generar pérdidas, por otro lado los activos y capital obtenido sí la empresa generan una rentabilidad, y también puede proporcionar una gran visión de los clientes o de sus servicios triunfantes, y mejorar que es necesario para ampliar los márgenes de beneficios, estas mediciones también demostraran la correcta función de los activos de una empresa durante su periodo en marcha, incrementando su rentabilidad (Aching, 2005).

La rentabilidad en las empresas

La importancia de la rentabilidad, es determinar como es y cómo sería, aunque en simples palabras es igual a la generación de riqueza en un periodo de tiempo, la valuación de esa magnitud es frecuentemente imprecisa, y en muchos casos, no comprueba la performance real de la empresa. Las empresas siempre consideran el resultado la utilidad neta del estado de resultados, como equivalente a rentabilidad, sin embargo este valor es simplemente el resultado de la aplicación de normas contables, que busca distintos objetivos al mismo tiempo, siendo la determinación de la rentabilidad tan solo uno de ellos, en la mayoría de los casos se tiene que establecer determinados ajustes al resultado neto antes de

realizar a la rentabilidad como utilidad de la empresa, algunos de los ajustes más comunes son los vínculos a la depreciación a los activos fijos (Edilsy y Víctor, 2011).

Rentabilidad económica

La rentabilidad económica, permite comparar el nivel productivo y el resultado obtenido de la empresa de servicios, utilizando todos los activos disponibles para lograr una mejor rentabilidad, también se puede calcular los propios financiamientos o aportes que tengan las empresas, puesto que es un mecanismo que permite a todos los empresarios a evaluar la ganancia alcanzado, es una medida de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, la rentabilidad económica se considera como una prevención para verificar la capacidad de los activos de la empresa de servicios para generar valor con firmeza de cómo han sido financiados, lo que accede realizar una comparación de la rentabilidad con otras empresas, de acuerdo al resultado obtenidos, los accionista puedes tomar decisiones que les ayude a generar ingresos y obtener una mejor utilidad al final de un periodo (Lizcano, 2004 y Beltrán, 2018).

El pasivo total

Esto representa las obligaciones totales que tiene la empresa, permite analizar el grado de endeudamiento que tiene la compañía, esto se divide en dos partes el pasivo corriente que se conforma con las obligaciones que están dentro de 12 meses, y el pasivo no corriente que son las obligaciones que tiene la empresa a largo plazo, como obligaciones bancarias, pago a proveedores entre otras cuentas por pagar y para una mejor toma de decisiones (Prieto, 2010).

Activo total

El activo total son todos los ingresos que obtiene la empresa de servicios, bienes obtenidos como activos o el desarrollo su actividad económica, teniendo el desplazamiento de obtener beneficios a futuro para una mejor rentabilidad, el activo también es un recurso controlado por la empresa como resultados adquirido años anteriores, y los que seguirá obteniendo a futuro, variaciones como aumento de activo para generar más ingresos, disminución de activo como baja de su vida útil o renovación por equipos modernos que generen una mejor rentabilidad. También distinguiéndose por diferentes tipos: activo corriente, bienes o derechos que pertenecen menos de un año en la empresa, activo no

corriente, son los que pertenecen a más de un año, maquinaria y equipo y bienes inmuebles, activo intangible son los sistemas que utiliza la empresa o alguna marca que ayude a incrementar la rentabilidad (Alcarria, 2012).

Rendimiento del activo

Este rendimiento del activo permite analizar el ingreso obtenido de acuerdo a la inversión realizada de la empresa, se considera un beneficio antes de los intereses e impuestos, también demuestra que tan rentable es la empresa para generar utilidades. ROA es la capacidad de una empresa de obtener ganancias a través del rendimiento de los activos, en el momento de la interpretación el rendimiento de los activos refleja la ganancia de la inversión, porque este indicador no los quita. Para tener en cuenta la financiación necesaria para adquirir activos, el indicador ROA es más bien un mecanismo para evaluar el nivel de eficiencia de los activos totales de la empresa de servicios. En una interpretación simplificada de las actividades que una empresa necesita para generar ingresos (Oriol, 2012).

Rotación de activos totales

Este ratio tiene por objetivo medir el movimiento de ventas que tiene la empresa, y poder obtener el valor que tiene sus activos y la producción obtenida por cada valor vendido. La rotación del activo también debe examinar considerando sus elementos del activo operativo, que son el activo corriente y el activo fijo. Por lo habitual el pasivo operativo está vinculado con el activo corriente, el activo fijo operativo está relacionado con la formulación de capacidad de servicios y ventas, esta rotación de cada uno de los activos ayuda a verificar la rentabilidad que se obtendrá (Aching, 2005).

Análisis económico

Este análisis económico permitió a la empresa evaluar la rentabilidad, la capacidad para generar beneficios y hacer frente a sus deudas a mediano o largo plazo, demostrando una buena disposición financiera que pueda cubrir todos sus egresos de acuerdo a las necesidades requeridas de la organización. Todo análisis económico debe plantearse sobre la base de considerar la empresa como una unidad de productividad, lo cual lleva a su vez a la escasez de tener presente de forma explícita o implícita el flujo de valores correspondientes a la actividad que desarrolla, el proceso económico que realiza cualquier proceso productivo es un ciclo de inversión, al cual se aplica todos los esfuerzos lucrativos

para el resultado de los objetivos de la empresa, sobre estos esquemas de planteamiento básico y en base al sistema informativo general de la empresa de servicios, puede establecer ratios que concreten la evolución global de los servicios y el análisis económico de los objetivos perseguidos (Domínguez y Seco, 2010).

Ratio económico

El ratio económico permitió a la empresa ver la cantidad de ganancias obtenidas por cada servicio prestado, este ratio también se encarga de analizar las operaciones contables que tiene la empresa evaluando diferentes periodos (Domínguez y Seco, 2010).

Situación económica

La situación económica ayudó a tomar decisión en los precios de venta a evaluar los costos fijos, basándose en la teoría económica para explicar el comportamiento del empresario, si su empresa ha generado la rentabilidad esperada. Este es el indicador más cercano del buen funcionamiento de la empresa porque cuanto mayor sea el monto que se derivará de los flujos de efectivo futuros que la empresa planea realizar, mejor será el saldo positivo entre los flujos planificados, el dinero y los flujos descontados al monto actual. La situación económica también es resultado de la gestión empresarial, las operaciones y la administración y finalmente se convierte en beneficios operativos, también se dice que la empresa tiene una buena situación económica si puede generar y mantener ingresos durante un cierto período de tiempo. Los buenos resultados son el principal objetivo de toda empresa rentable (Parada, 1988).

Rentabilidad de ventas

Mide la capacidad de obtener rentabilidad que tiene las ventas que ejecuta la empresa de sus movimientos empresariales, es necesario calcular constantemente los resultados y las acciones que se están llevando a cabo, para saber cuándo es necesario incidir en la toma de decisiones. La rentabilidad de ventas es un ratio que mide las utilidades netas que obtiene la empresa por cada servicio prestado, descontando los gastos financieros y gastos operativos al final de un periodo obteniendo una utilidad neta, el indicador de costo de ventas permite a la empresa definir los precios, establecer porcentajes para conseguir una mejor rentabilidad (Soriano, 2010; Rodríguez y Gómez, 1991).

Ventas netas

Las ventas generadas por la prestación de servicios o el giro principal del negocio que ha producido en un determinado periodo, restando el valor de los impuestos. Los ingresos de la empresa se dividen en ingresos residuales menos, permisos de lucro cesantes o descuentos de ventas, las ventas netas no toman en cuenta el costo de los activos adquiridos, los costos administrativos y la distribución de costos y beneficios de la empresa. Estos elementos son los más importantes en el estado de resultados de una empresa y se definen en el nivel de cálculo cuando la diferencia entre las ventas brutas o los ingresos, los descuentos o bonificaciones otorgados a los clientes continúan esperando a los beneficios de la empresa (Ricra, 2012).

Análisis de ventas

El análisis de ventas es muy importante para determinar el ingreso que obtendrá la empresa, ya que si las ventas disminuyen en un gran porcentaje corre el riesgo de tener pérdidas de un periodo a otro, se analizará el plan de marketing para obtener un mejor ingreso. Un análisis de ventas es un informe meticuloso que muestra la ganancia de ventas de una empresa, así como los datos de los clientes y los ingresos generados, el informe define la fortaleza y debilidades de los servicios haciendo referencia a las matrices históricas para detectar las tendencias emergentes que son más relevantes para la empresa (Soriano, 2010).

Rentabilidad financiera

La rentabilidad es el rendimiento que tiene una empresa al final de un periodo conocido como utilidad neta, es el incremento del patrimonio, la cual señala la capacidad de las empresas, permite calcular la ganancia que puede tener la empresa de servicios, o si las inversiones realizadas por los accionistas han proporcionado el resultado esperado, así poder evaluar la ganancia que obtienen los dueños, para ello la rentabilidad financiera es la más importante, también para identificar algunas alteraciones que tenga la empresa al final del periodo. Esta rentabilidad financiera se establece como ganancia de una multiplicación con las variables del activo y el factor de apalancamiento, los indicadores a evaluar, el ratio ROE permite a la empresa medir la rentabilidad desde el aporte inicial y el rendimiento obtenido del capital invertido obteniendo un resultado al final de cada periodo (Ricra, 2012 y Lizcano, 2004).

Las razones financieras se consideran como una comparación con las partidas de cierre de los estados financieros, con el fin de permitir un análisis en profundidad del proceso de información de la empresa. Su objetivo es analizar y simplificar los datos del balance, realizar comparaciones y analizar los resultados de la empresa, lo que lleva a una estimación de los distintos proyectos de la empresa. La interpretación de los estados financieros permite un análisis de información histórica que permite tomar decisiones sobre el bienestar de la empresa. Así mismo, las razones económicas son coeficientes que le permiten medir la situación de la empresa a través de comparaciones y la relación entre dos cuentas, le permiten realizar un análisis del estado actual o anterior de una empresa, esta información se utilizará para que los gerentes pueden entender decisiones más precisas sobre el bienestar de la organización. Finalmente, estas razones nos permiten conocer la liquidez, solvencia, rentabilidad y gestión de la empresa (Gallido, 2017)

Patrimonio

El patrimonio representa la participación de los propietarios de una empresa, se obtiene del capital contable o social al final del periodo, reservas y utilidades generadas, con todos los activos de la empresa se determina si la empresa genera una buena rentabilidad en los periodos que se analizaron lo cual puede variar de un periodo a otro, en la contabilidad el patrimonio es como una resta del activo, que son los recursos que genera beneficios, menos el pasivo que son las obligaciones y deudas con las que posee la empresa, la principal característica del patrimonio es que tiene la posibilidad de ser estimado y calculado en términos económicos, conformado por sus características: el patrimonio es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que son propiedad de una persona o empresa, habitualmente la parte de activos del patrimonio puede ser convertido en liquidez (Prieto, 2010).

Análisis financieros

El análisis financiero permitió evaluar los problemas de rentabilidad que tiene la empresa, le corresponde analizar, interpretar, obtener y presentar recomendaciones de acuerdo a la situación financiera que se encuentre las empresas, el crecimiento a través de sus indicadores externas o internas, analizar el capital, la capacidad de liquidez que tenga la empresa, permite a la empresa mantener una economía estable: a) análisis de rentabilidad de la empresa de servicios, b) estudios de las solvencias de la empresa, es decir, la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a todas sus obligaciones, c) análisis de la estructura

financiera de la empresa de servicios con la finalidad de comparar y mantener su desarrollo para una mejor rentabilidad (Gallizo, 2017).

Ratios financieros

Este ratio financiero permitió el estudio y la comparación de la información de los diferentes documentos contables, con el fin de extraer conclusiones sobre la situación de la empresa en estudio, haciendo uso de determinados instrumentos y técnicas que permite comparar dicha información para determinar si la identidad cuenta con solvencia, matemáticamente este ratio permite medir los resultados tanto internos como externos de una compañía, demostrando la liquidez, solvencia y rentabilidad así el gerente tome decisiones acertadas de acuerdo a las necesidades que tenga la empresa. Son únicamente una forma lucrativa de recopilar grandiosas cantidades de datos financieros y de comprobar la evolución de la empresa a través de la rentabilidad obtenida (Gallizo, 2017).

Análisis vertical

Es una técnica de análisis de los estados financieros ya sea estado de situación financiera o estado de resultados de la empresa, en este análisis se determina la situación financiera de un periodo a otro, de igual forma puede hacer un comparativo en diferentes periodos y poder identificar el cumplimiento de todas las normas establecidas (a) inspecciona la estructura puesto que se considera que la actividad económica debe de tener las mismas reglas para todas las compañías (b) aprueba diseñar nuevas políticas de costos y egresos financieros entre otros (Prieto, 2010).

Análisis horizontal

Este análisis ayudó a identificar las permutas de las cuentas separadas de un año a otro, evaluando de dos a más periodos los estados financieros, para identificar si las medidas que se establecieron dentro de la compañía se aplicaron de acuerdo a las normas establecidas para una mejor interpretación contable (a) examina el crecimiento o disminución de cada operación realizada en el estado financiero (b) identifica la rentabilidad de una gestión ya que esto se refleja en la comparación de las cuentas (Prieto, 2010).

Ratio de liquidez

Este ratio permitió conocer si la empresa tiene suficiente crédito en las cuentas corrientes y pueda confrontar el endeudamiento dentro de los doce meses, la conexión que tiene entre el activo y el pasivo ayuda a que el activo tenga el doble que el pasivo para cubrir gastos de la empresa a 12 meses, estos ratios expresan simplemente el manejo de las finanzas de la empresa, sino la experiencia gerencial para convertir en efectivo los activos corrientes, dentro de este ratio tenemos, (a) razón de liquides general: demuestra que deudas son cubiertas por el activo, (b) prueba ácida: este indicador es más exacto identifica a los activos de mayor liquidez para hacer frente a sus obligaciones, (c) indicador caja: indica que la empresa tiene la capacidad de liquidez sin recurrir a sus ventas (Soriano, 2010).

Ratio de solvencia

Este ratio permitió cuantificar el volumen que tiene la empresa para generar ingresos y cubrir todos sus egresos como intereses financieros, costos de créditos, planilla, gastos administrativos permitiendo identificar los recursos que tiene la empresa para hacer frente a todos estos gastos a un corto plazo. En el numerador se refleja todo el activo de la empresa con valor de mercado, el activo real, en caso de liquidación de la empresa podría liquidarse para hacer frente a las posibles deudas donde solo se elimina el activo ficticio. El denominador recoge los recursos ajenos, todas las deudas contraídas por la empresa, donde el acreedor puede cobrar su deuda siempre que los activos totales reales puedan ser iguales a los recursos ajenos, donde al utilizar este ratio de solvencia el numerador y el denominador su valor de uno, entonces la empresa estaría cubriendo todos sus gastos (Ricra, 2012).

2.2.2. Plan de políticas de crédito y cobranza

La teoría general de la administración en la sociedad moderna es indispensable porque estamos viviendo en una sociedad de organizaciones, donde la complejidad y la interdependencia de las organizaciones son un aspecto crucial, la administración es un factor clave para el mejoramiento de las organizaciones como también para la solución de problemas complejos que puedan ocurrir dentro de la organización. El pionero de la teoría clásica, Henry Fayol, es considerado juntamente con Taylor, uno de los fundadores de la administración moderna se preocupó por definir las funciones básicas de la empresa como organizar, dirigir, controlar y prever los problemas que se pueden generar dentro de la organización (Chiavenato, 2007).

La teoría de la contabilidad y el control en una organización están formadas por personas, que están obligados a aportar recursos para el desarrollo de las organizaciones por lo tanto tiene derecho a recibir compensaciones a cambio. Para alcanzar la compensación los individuos pueden inducir al conflicto, así como también ocasionar malos resultados para la organización. Los sistemas de contabilidad y control están diseñados para mitigar este tipo de situaciones. Esto se logra poniendo en práctica ciertas funciones como medir y distribuir los derechos de cada miembro, informar sobre el grado del cumplimiento del contrato (Sunder, 1997).

La teoría de la economía es el estudio de la humanidad en los negocios habituales de la vida. La economía se puede diferenciar de una manera formal en los conceptos de corto y largo plazo, no se refiere al tiempo que transcurre cuando se realiza una operación, sino a la adaptación parciales o completas de los servicios y consumidores ante el cambio de las circunstancias, por otro lado hace mención de la demanda de un bien que hace un consumidor lo cual en el corto plazo las preferencias permanecen constantes, sin embargo en el largo plazo estas pueden variar incrementando la rentabilidad de una empresa, en esta situación también no se refiere al tiempo que transcurre, sino a la función de la posibilidad de cambio en las variables que determina el consumidor (Marshall, 1957).

Importancia de la implementación de crédito y cobranza

El crédito y la cobranza se concede a una persona o entidad para cumplir con las obligaciones y compromisos adquiridos ante una persona y organizaciones, el adquirente del crédito debe presentar la mayor información posible que sustente confiable para el compromiso de pago, en estos casos la evaluación crediticia minimiza el riesgo de que los pagos no sean realizados por falta de liquidez de los clientes para la recuperación en los plazos definidos. La cobranza es el compromiso para hacer cumplir las obligaciones asumido por los clientes es los plazos establecidos, dependiendo a las políticas internas de la empresa de servicios. La efectividad de los procesos de cobranza determina la rentabilidad de la empresa y también la satisfacción del cliente, en esta línea de análisis es importante mencionar que las ventas deben brindar mayor importancia al área de crédito y cobranza en las políticas establecidas con los clientes, el crédito y las estrategias de cobranza son alternativas de rentabilidad siendo una herramienta de gran beneficio de la empresa (Castillo, 2021).

Todas las empresas requieren tener liquidez, por este motivo es necesario que los flujos de cobranza funcionen correctamente para que las empresas tenga liquidez constante, cuando una empresa no cobra en sus plazos establecidos, no podrá atender sus obligaciones de pagos ya que tesorería no cuenta con la liquidez suficiente para cubrir gastos, produciéndose aumentos de pagos a proveedores a un corto plazo, las empresas recurren a entidades financieras para generar préstamos con una tasa alta de intereses, estos elementos que afectan la empresa es por falta del área de crédito y cobranza y cobrar en los plazos establecidos a sus clientes (Brachfield, 2009).

Teniendo las políticas establecidas dentro de la empresa para el consentimiento de créditos a sus clientes hace que una empresa aumente notablemente sus ventas, porque los clientes se animan a tomar el servicio ya que el pago será efectuado después del servicio ya sea a 15 o 30 días es un plazo razonable para el cliente. Es por ello que el crédito es el mecanismo para incrementar las ventas de la empresa, es una herramienta que ayuda a obtener más rentabilidad, pero las políticas tienen que estar bien establecidas para que los créditos otorgados se puedan recuperar dentro del plazo establecido (Morales, 2014).

Objetivo de la cobranza

Este objetivo permite cerrar el círculo de las ventas de una forma más exacta la cual se expresa de la siguiente manera: a) pedido, b) autorización del crédito, c) facturación, d) prestación del servicio y el cobro. Este proceso muestra a grandes rasgos el proceso de la venta de servicios los procesos que suceden en las empresas, cerrar el vínculo por cerrar no es el objetivo de la cobranza ya que puede ser riesgoso con los clientes. La cobranza tiene que ser realizada de tal manera que el cliente se sienta complacido y por tanto satisfecho debido al trato amable que recibió de todos los trabajadores de la empresa de servicios, en el área de créditos y cobranza también se hace labor de ventas pues si el cliente está terminando de realizar todos sus pagos puede ser invitado por otros servicios que brinde la empresa o por que el cliente se sintió a gusto por el servicios brindado (Molina, 2005).

La importancia del colaborador de créditos y cobranzas es la persona que está debidamente capacitado para llevar a cabo esta tarea, es una persona clave dentro de la empresa de servicios ya que por su área pasan todos los recursos financieros, sin embargo las empresa no cuenta con dicha área que es muy importante, el trabajo de créditos y cobranzas permite un mejor control de las cuentas y documentos por cobrar dentro de la empresa (Molina, 2005).

Flujo de efectivo

Es una herramienta para administrar la liquidez de una empresa que es el factor importante en las operaciones habituales, esto se obtiene en billetes, monedas, cuentas bancarias, cheque entre otras opciones, que genera una liquidez para la empresa. Este equivalente de efectivo que se obtiene a diario es por los servicios y ventas que tiene la empresa a diario, donde también se genera las ventas al crédito ya sea 15, 30 o 45 días, donde se genera las cuentas por cobrar, de igual manera en este flujo de efectivo se utiliza para cumplir obligaciones con los proveedores, obligaciones tributarias o financieras que tenga vínculo con el rubro de la empresa, todas estas operaciones forman parte dentro del cuadro de flujo de ingresos y salidas de efectivo (Molina, 2005).

Estrategia de cobranza

Estas estrategias son una serie de acciones programadas cuya finalidad es la recuperación de créditos otorgados a los clientes la cual pueden variar de diferentes formas de acuerdo al tipo de cliente, el tipo de servicio, el tipo de crédito otorgado, sin embargo, todas estas opciones tienen un mismo objetivo a la recuperación de créditos otorgados a los clientes. Para que esta estrategia tenga un resultado favorable es importante segmentar la cartera de clientes (Molina, 2005).

Los estados financieros

Es uno de los objetivos de la contabilidad donde permite dar información sobre la situación económica y financiera de la empresa de una forma detallada demostrando la rentabilidad, esto se consigue a base de documentos financieros que se denominan cuentas anuales, que permite informar acerca de la situación económica y financiera de los resultados que ha obtenido la empresa, esto comprende el balance que se presenta al final de cada periodo o cuando la empresa lo solicite que se componen por los siguientes: estado de situación financiera, estado de ganancias y pérdidas, estado de cambio en el patrimonio neto, estado de flujo de efectivo, el resultado de cada uno de ellos los aportes son diferentes es preciso utilizarlos como herramientas de diagnóstico, planificación y control para una mejor rentabilidad de una empresa (Gestión empresarial, 2011).

Análisis de los estados financieros

El análisis contable es un conjunto de técnicas que se utilizan para interpretar el patrimonio de la empresa, tanto para conocer el pasado, para hacer proyecciones hacia el futuro que sirvan de guía para una buena gestión de la empresa, donde se puede identificar el crecimiento constante y su capacidad económica de la empresa para poder afrontar sus deudas y obligaciones y obtener una rentabilidad, permite que los propietarios conozcan su rentabilidad y sus inversiones y cuál sería su evolución a futuro, los gerentes de la empresa interesados en conocer el resultados de su gestión y en tener toda la información necesaria para poder tomar decisiones y planificaciones a futuro, los acreedores de la empresa que quieren saber si tiene solvencia para atender sus deudas y obligaciones en los plazos establecidos, los trabajadores ya que si la empresa obtiene un buen resultado seguirán en sus

puesto de trabajo, entre otras alternativas que permite la realización de los análisis a los estados financieros (Gestión empresarial, 2011).

Este análisis demostró la situación de la empresa, basándose en la información recopilada e interpretación de los datos procesados con las técnicas de análisis o estadísticas, también realizada para proyecciones a futuro de evaluar el crecimiento económico o proyecciones de inversión, conocer cuál es el estado de liquidez de la empresa para poder determinar el grado de endeudamiento a un corto plazo, saber cuál es el nivel de endeudamiento a un largo plazo para determinar qué nivel de ventas se requiere para cubrir los gastos, los análisis de los estados financieros es útil para conocer si la empresa ha alcanzado sus objetivos de rentabilidad esperados a través de sus activos fijos o de los aportes de los socios, los resultados obtenidos de los indicadores refleja el compromiso y desempeño de la administración en las políticas de la empresa de cuentas por cobrar y pagar que refleja el efectivo de la empresa (Baena, 2014).

El análisis financiero es importante en todas las empresas, debido a que su aplicación se logra comprender mediante herramientas de diagnóstico ya sea en el campo interno o externo en el cual se encuentra la organización. A través del análisis financiero las empresas pueden anticipar los esquemas de funcionamiento financiero y así controlar las variables que afecten a futuro, un oportuno y adecuado diagnóstico financiero permite a la empresa tomar decisiones de una manera más rápida los procesos y las metas que haya fijado a futuro, para que las empresas logren sus altos niveles de productividad y rentabilidad. Adquirir el manejo de los recursos financieros de la empresa, mediante el uso de herramientas o modelos de diagnóstico de los estados financieros, que permita facilitar la toma de decisiones sobre el desarrollo de las actividades para que la empresa genere una mejor rentabilidad (Córdoba, 2014)

Tipos de análisis contable

En la empresa se puede llevar a cabo de varias formas, en la mayoría de los casos es necesario realizar todos los tipos de análisis para poder obtener la máxima información sobre la empresa en sus diferentes aspectos, donde se identifica tres tipos de análisis contable. El análisis patrimonial, permite conocer cómo se compone el activo y pasivo de la empresa,

determina si la empresa se encuentra en una situación de equilibrio patrimonial. El análisis financiero, determina la solvencia y la liquidez de la empresa la capacidad de sus obligaciones de pago a un corto a largo plazo, también se determina si la empresa cuenta con un patrimonio financiero. El análisis económico, se puede determinar tres variables más comunes, la rentabilidad, productividad y la situación económica de la empresa (Gestión empresarial, 2011).

Objetivo de los estados financieros

Los objetivos es incrementar el valor de riqueza de la empresa o de los accionistas, propietarios e inversionistas incrementado las utilidades con la realización de la proyección de los estados financieros a largo plazo, esto significa que la empresa logra cumplir con sus obligaciones tanto a corto como a largo plazo, y determinar un nivel de crecimiento en su rentabilidad y disminuyendo el nivel de perdida durante los años proyectados (Baena, 2014).

Beneficios del flujo de caja

El beneficio es el resultado de la gestión empresarial que es calculado en contabilidad y se define como “la diferencia entre ingresos y gastos necesarios para producir esos ingresos”. El flujo de caja operativo generado es el dinero por los servicios brindados de la empresa, la diferencia entre los cobros de las ventas y los pagos realizados por los gastos operativos. Existiendo tres diferencias entre beneficio y flujo de caja operativo: a) para un ejercicio determinado los cobros y las ventas no tiene por qué concordar, existe una diferencia transitorio entre un ingreso por ventas y su cobro, ya que lo normal es conceder algún tipo de crédito a los clientes. b) tampoco los pagos y los gastos tiene por qué coincidir ya que existen diferencias por días entre los gastos por compras y los pagos realizados ya que lo habitual es obtener diferentes tipos de créditos de los distintos proveedores con los que trabaja la empresa de servicios. c) existen determinadas partidas de ingresos o gastos que no tiene flujo de caja asociado como las amortizaciones entre otros. Sin embargo, asumiendo que los periodos medios de cobro a clientes y pago a proveedores son más o menos estables en el tiempo se suele hacer una aproximación al flujo de caja (Dominguez & Seco, 2010).

Flujo de caja

Son técnicas y procedimientos, que pueden ayudar a pronosticar y estimar los cambios financieros y económicos que sucederán en una empresa en el futuro, ayudando a tomar mejores decisiones al anticiparse a las posibles eventualidades. Una de estas herramientas es el, Flujo de Caja. Que puede ser definido como la proyección de los flujos de una empresa en un período determinado, con la finalidad de determinar las necesidades o los excesos de liquidez que tendrá en el futuro. Debe considerarse que al elaborar un Flujo de Caja, no es un simple ejercicio exacto, sino que representa una responsabilidad, pues deben seguirse ciertas programaciones, que ayuden a tener una información confiable. Precisamente a efectos de lograr este objetivo (Cesar, 2013).

Definición

Es una proyección de los flujos de una empresa durante un período determinado. Es decir, liquidez que genera la empresa a través de su actividad habitual o es una herramienta contable que mejor reflejo el flujo de recursos líquidos que se genera dentro de la empresa. También se puede definir como una tabla que muestra el flujo de ingresos menos los gastos aportados por las operaciones durante un periodo determinado (Cesar, 2013).

Importancia

El Flujo de Caja es un instrumento financiero muy importante para la empresa, pues permite visualizar las necesidades de efectivo que tendrá la empresa en el corto plazo. Así también permite a la gerencia, estar preparada para los excesos de liquidez que pudiera tener en el período de análisis (Cesar, 2013).

Características

Las características de un Flujo de Caja son muchas, sin embargo, creemos que las más importantes son las siguientes: a) Por su naturaleza, el Flujo de Caja es un instrumento financiero de corto plazo; no obstante, y según las necesidades de la empresa pueden elaborarse presupuestos para períodos más largos. b) Debe basarse en datos que podrían ocurrir, es decir debe ser lo más objetivo posible. c) Debe elaborarse tomando en cuenta el

principio de prudencia, es decir deben ser estrictos con los ingresos y flexibles con los egresos (Cesar, 2013).

Aspectos Para Su Elaboración

A efectos de elaborar un Flujo de Caja, se debe observar la siguiente estructura: a) Saldo inicial Como todo presupuesto, debemos partir de un saldo inicial de caja, el cual es el punto de inicio para elaborar el Flujo de Caja. b) Ingresos El rubro Ingresos del Flujo de Caja, contiene las proyecciones de efectivo que ingresarán a la empresa fruto de sus actividades ordinarias, así como de aquellas extraordinarias. Entre estas tenemos. I) El ingreso obtenido por las ventas al contado. ii) Las cobranzas realizadas por las ventas al crédito. iii) Los ingresos efectivamente obtenidos por la venta de activos fijos, o por actividades distintas al objetivo social de la empresa, es significativo mencionar que la proyección de los ingresos se basa normalmente en el Presupuesto de Ventas. c) Egresos El rubro Egresos del Flujo de Caja, contiene las proyecciones de efectivo que saldrán de la empresa fruto de sus actividades. Entre éstas tenemos: i) Las salidas de dinero por las compras al contado. ii) Los pagos por las compras al crédito. iii) Los pagos por los gastos administrativos y de ventas. iv) Los pagos al personal de la empresa y los pagos de los tributos. La proyección de los egresos se basa normalmente en el presupuesto de compras, la política de créditos por parte de los proveedores, entre otros elementos (Cesar, 2013).

Mercado de trabajo

El mercado laboral está compuesto por la oportunidad de trabajo que dan las empresas en diferentes épocas, cuando más empresas existen más oportunidades de empleo existirán de acuerdo a la preparación de cada persona, que está dividido en varios sectores de actividades, organizaciones grande, mediana, pequeñas, microempresas, entre otras que se encuentran en el mercado, dispuestos a tener un puesto de trabaja (Chiavenato, 2011).

El proceso de reclutamiento

Es la convocatoria de personal de acuerdo a la necesidad de la empresa, que se da inicio cuando la empresa requiere ampliar un puesto o cubrir el de un colaborador, este proceso se da inicio con la convocatoria de personal, donde la empresa recolecta el mayor número de candidatos para lograr cubrir el puesto requerido, donde existe dos tipos de reclutamiento. El interno, es cuando el empleador logra cubrir con el personal que se encuentra dentro de la empresa como, transferencia, ascenso entre otros, este reclutamiento evita gastos, es más rápido, presenta un índice de mayor seguridad y confiabilidad, permite la motivación de los demás empleados. El externo, es la recopilación de candidatos que vienen de fuera cuando la empresa ofrece una vacante, el reclutamiento externo brinda la opción de traer colaboradores potenciales, dispuesto a lograr su objetivo la cual se conforma por candidatos de puestos anteriores, recomendación de candidatos por parte de sus colaboradores, anuncios en carteleras, convocatoria a por las universidades, agencias de colocación de empleo, anuncio en las páginas oficiales de la empresa o en las redes sociales, esta técnica es el principal mecanismo para el reclutamiento externo. También se tiene el reclutamiento mixto, las empresas normalmente utilizan las dos opciones tanto internas como externas, ya que si hay asenso de puesto de un colaborador, esto produce a su vez una vacante que requiere de un colaborador externo (Chiavenato, 2011).

Perfil del personal

Es para designar el perfil de una persona y le sirve para poder diferencia a las demás, que no se refiere a la cuestión física son los rasgos físicos que no se observan lo cual determinara el rasgo de una persona, es generalmente considerar los principales factores

como: conocimiento, habilidades comunicativas, actitudes que tengan coherencia con las que se requieren para el área de trabajo. Hoy en día la experiencia, formación, conocimiento y habilidades profesionales son factores necesarios para un puesto de trabajo (López, 2016).

Análisis del currículum vitae

La interpretación del currículum vitae (CV) debe tener concordancia con el perfil, también se toma en cuenta el tipo de escritura, errores ortográficos, la edad el sexo ya que pueden ser discriminatorio la evaluación de estos puntos, después de revisar detalladamente le CV. Se establece la entrevista, ya sea presencial o virtual para realizar una ronda de pregunta de acuerdo al puesto que se requiere (López, 2016).

La selección de personal

Es la evaluación que se realiza a todos los candidatos mediante varias técnicas de comunicación con los aspirantes reclutados y ver la opción de quien tiene más probabilidades de adecuarse al puesto, la parte fundamental de la selección es escoger y clasificar a la persona adecuado para cubrir el puesto que requiere la empresa y aumentar la eficiencia y el desempeño, para poder solucionar los problemas que aquejan a la empresa de servicios donde se determina tres factores para la selección de personal. Método de colocación, es cuando solo existe un solo candidato y una sola vacante la cual no requiere de una clasificación. Método de selección, es cuando hay varios candidatos para un solo puesto. Método de clasificación, es cuando la empresa tiene varias vacantes y existe un candidato para cada puesto (Chiavenato, 2011).

Remuneración

Es cuando una persona está en un puesto de trabajo de una rutina diaria o un cronograma diario de actividades, a cambio de esos servicios brindados recibirá un salario ya sea quincenal o mensual, de este modo las personas prestan los servicios a cambio de ese elemento simbólico (el dinero). Esas personas muchas veces consideran que el trabajo es un medio para lograr un objetivo, es la fuente de ingresos que define el modelo de vida de cada persona (Chiavenato, 2011).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método inductivo menciona que las investigaciones científicas permiten analizar y encontrar la verdad, con fundamento en el hecho de que observa un mismo fenómeno que conoce, es por eso que se debe analizar el aspecto global del problema de la investigación (Maya, 2014).

Este método también ayudo a como analizar y tener conclusiones generales, especificas en el trabajo de investigación basándose en la recolección de datos y hechos de las áreas observadas en la empresa (Bernal, 2010).

Este método deductivo parte de lo general a lo individual que permite demostrar la valides en la investigación, esto es un proceso sustentado que se basa en las conclusiones generales con la intención de conseguir diferentes aportes, aplicar y crear conocimientos donde se analicé globalmente y luego terminar en una conclusión (Maya, 2014).

Este método busca descubrir la veracidad de un tema, utilizando el razonamiento y la lógica llegando así a afirmaciones concretos, es un aplicativo que perite establecer hechos distinguidos y extraer las partes más importantes, esto se puede lograr teniendo en cuenta la investigación a realizar (Bernal, 2010).

Este método analítico se utilizó para la observación documental de los elementos para llegar a una descripción de toda la investigación y poder clasificar ordenadamente, es fundamental en la extracción de la información, con la importancia de estudiarlas y examinarlas por separado la información recopilada en el proyecto de investigación (Maya, 2014).

Es ente método también trata de los procesos intelectuales en que el análisis funciona como una unidad dialéctica, examinar los estudios realizados obteniendo información esperada (Bernal, 2010).

3.2. Enfoque

Para este trabajo se aplicó el enfoque mixto, permite que la evaluación y análisis sea más completa y eficiente, está conformado por el enfoque cuantitativo y cualitativo para una mejor respuesta a la investigación, agrupando dos tipos de factores empíricos y críticos utilizando su fortaleza y disminuir sus debilidades, definir qué tipo de herramientas debemos considerar en la investigación, para que la empresa obtenga un resultado eficiente (Hernández; Hernández; Baptista, 2014 y Behar 2008).

3.3. Tipo de investigación

Al realizar una investigación de tipo proyectiva, incluye describir, explicar y proponer alternativas de cambio o mejora en la organización de estudio, sirve para tomar decisiones correctas durante la investigación, ya que debe haber un fin particular que conlleve a realizar un análisis de las problemáticas encontradas, teniendo como propósito hacer frente a diferentes alternativas que permita obtener resultados positivos en la investigación (Hurtado; Carhuacho, Nolasco, Sicheri, Guerrero; Casana, 2019 y Hurtado, 2010).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño explicativo simboliza el punto donde se relacionan las etapas conceptuales del proceso de exploración, como registrarlas, cuantas observaciones hacer, que tipo de análisis debe aplicarse y que conclusiones, el diseño de la investigación explicativa detalla las etapas del proyecto dándose una secuencia de actividades que tiene un orden lógico conduciendo desde el planteamiento de problema hasta la explicación (Morán; Alvarado, 2010 y Hurtado, 2010).

3.5. Población, muestra y unidades informantes

La población corresponde a un grupo de personas que pertenecen a la empresa en el lugar que se realiza el estudio de investigación, son aquellas personas donde se recopilara la información necesaria y relevante que facilite solucionar la problemática, los cuales serán el gerente administrativo, contador general y tesorero de la empresa, en el que se busca obtener información necesaria para la investigación (Tomayo, 2004 y Bernal, 2010)

Para la muestra en esta investigación se utilizó los documentos que tiene la compañía, como (estado de resultados y estado de Situación Financiera) de periodos diferentes 2019 - 2020 de la empresa de servicios, forma parte de la recopilación de información que ayude a desarrollar la variable de la problemática (Bernal, 2010).

La unidad informante ésta conformado por el personal de la empresa, esta información será recopilada por el enfoque cualitativo, que son las entrevistas realizadas al personal seleccionado, donde se busca tener información de las categorías de estudio. Primero, el gerente administrativo que se encarga de evaluar los estados financieros y toma de decisiones de la empresa, el contador quien se encarga de toda la contabilidad y preparación de estados financieros, tesorero quien se encarga de analizar y evaluar ingresos y gastos de la empresa.

3.6. Categorías y subcategorías

La rentabilidad es la inversión que realizan los accionistas para generar más ingresos es considerado como una disposición que tiene la empresa para saber qué tan rentable es en su gestión de sus recursos económicos y financieros, y para el correcto estudios de rentabilidad se hace uso de ratios para determinar la utilidad la cual cumple un rol muy importante para la empresa de servicios (Asmat, 2017).

Tabla 1

Matriz de categorización de la categoría problema

| Categoría/variable | Sub categoría/dimensiones | Indicadores |
|---------------------------|----------------------------------|--------------------|
| C1: Rentabilidad | Rentabilidad económica | Activo total |
| | | pasivo total |
| | Rentabilidad de ventas | Ventas netas |
| | | costo de ventas |
| | Rentabilidad financiera | Patrimonio |
| | | Ratio ROE |

E1 Estragáis

La categoría solución es proponer un plan políticas de crédito y cobranza, el cual se implementará de acuerdo a la necesidad de la empresa para incrementar la rentabilidad. El mecanismo de esta propuesta es gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar y pagar, para incrementar la rentabilidad en los siguientes periodos

Tabla 2

Matriz de categorización de la categoría solución

| Categoría | Alternativas de solución | KPI | Entregable |
|--|---|--|---|
| | 1. Proponer un plan de políticas de crédito y cobranza. | Cuentas por cobrar: $\frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365}{\text{Total ventas}}$ Cuentas por pagar: $\frac{\text{Cuentas por pagar} * 365}{\text{Total ventas}}$ | Plan de políticas de crédito y cobranza. |
| Proponer un plan de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la empresa | 2. Incrementar en un 6% las ventas | Ratio de rentabilidad: $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times 100$ Ratio de liquidez: $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo total}}$ | Proyección de estado de situación financiera cinco años. |
| | 3. Contratar al personal para el área de crédito y cobranza | Ratio ROA: $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$ | Perfil de colaborador para el área de crédito y cobranza. |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

La entrevista es una técnica que se establece para el intercambio de información del entrevistador y la persona entrevistada, mediante formulación de preguntas que serán la fuente de recopilación de información de la empresa de servicios las cuales son: el gerente administrativo, contador general y el tesorero, quienes tienen el conocimiento de la empresa (Bernal, 2010).

En el análisis documental se utilizan los balances de fin de año de la empresa de servicios del periodo 2019 - 2020, para dar validez al trabajo de investigación, ayuda a aplicarlo en cualquier campo de investigación, y poder obtener los cálculos que se requieren para recopilar información valiosa que permita obtener un resultado (Arias, 2012 y Bernal, 2010).

3.7.2. Instrumento

El registro documental es un mecanismo utilizado por el investigador donde plantea un conjunto de preguntas con diferentes variables a medir, el cuestionario puede tener preguntas cerradas o abiertas donde ayuda a recopilar información objetiva, también dice que el registro documental de entrevista es un cuestionario de preguntas que se realiza a las personas entrevistadas de forma global sobre la empresa de servicios (Bernal, 2010 y Hurtado 2000).

3.7.3. Descripción

Ficha técnica: Entrevista

Nombre: Guía de entrevista para los colaboradores de la empresa, Gerente administrativo, Contador y tesorero.

Año: 2021

Autor: Rivera Herrera Marina

Objetivo del instrumento: Rentabilidad

Sub categorías: Rentabilidad económica, rentabilidad de ventas, rentabilidad financiera

El registro de análisis documental permite recopilar información para analizar adecuadamente los estados financieros de la empresa de servicios, para dar solución a la variable rentabilidad.

3.7.4. Validación

La validación es un instrumento que permite tomar una decisión adecuada de acuerdo a las variables identificadas permitiendo tener un resultado más exacto de acuerdo a los estudios obtenidos, es la conformidad de cada método o instrumento utilizado, ya que respalda los resultados obtenidos en la empresa de servicios (Bernal, 2010 y Morán, 2010).

Tabla 3

Expertos que validaron el instrumento

| Apellidos y Nombres | Especialidad | Opinión |
|--------------------------------------|--------------|-----------|
| Dr. Nolasco Labajos, Fernando Alexis | Metodólogo | Aplicable |
| Dr. Capristán Miranda, Julio Ricardo | Temático | Aplicable |
| Mg. Manrique Linares, Cynthia Polett | Temático | Aplicable |

Tabla 4

Expertos que validaron la propuesta

| Apellidos y Nombres | Especialidad | Opinión |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------|
| Mg Vera Ortiz Norma Betzabe | CPC y Licenciada en administración | Aplicable |
| CPC Cueva Pérez Rosa Grimaldina | Contador | Aplicable |

3.8. Procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos cualitativos se utiliza el software Atlas. Ti que sirve para analizar la información obtenida, deben describirse y codificarlos de acuerdo a la frecuencia, categorizando la información más relevante, es un análisis estadístico que se obtiene de los cuestionarios, permitiéndonos plantear conclusiones objetivas, generalizando el resultado de rentabilidad, es importante porque permite llegar a los resultados de manera eficaz obteniendo los resultados (Carhuacho; Nolasco; Sicheri; Gurrero; Canas; 2019 y Hernández; Fernández; Baptista, 2014).

3.9. Aspectos éticos

Este trabajo se ha realizado de acuerdo a las normas APA, el derecho de autor de los libros, artículos, tesis y otros documentos que son fuentes de información, la entrevista al gerente administrativo, contador, tesorería y estados financieros que se solicitó a la empresa para conocer mejor la problemática.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados cuantitativos

Para llegar a los resultados cuantitativos se requirió de la documentación de información contable de la empresa de servicios, la cual se consiguió y se plasmó en la ficha de análisis documental. Para ello se examinó los estados financieros de la empresa de servicios de los años 2019 y 2020 llegando a realizar el análisis horizontal y vertical y ratios de rentabilidad utilizando lo más relevante.

4.1.1. Cocientes financieras

Se utiliza los cocientes financieros de rentabilidad, para medir las ganancias que genera la empresa de servicios, utilizando ROA, ROE, Rentabilidad sobre las ventas, Rentabilidad neta, solvencia, liquidez, endeudamiento estos cocientes determinan si la empresa tiene rentabilidad.

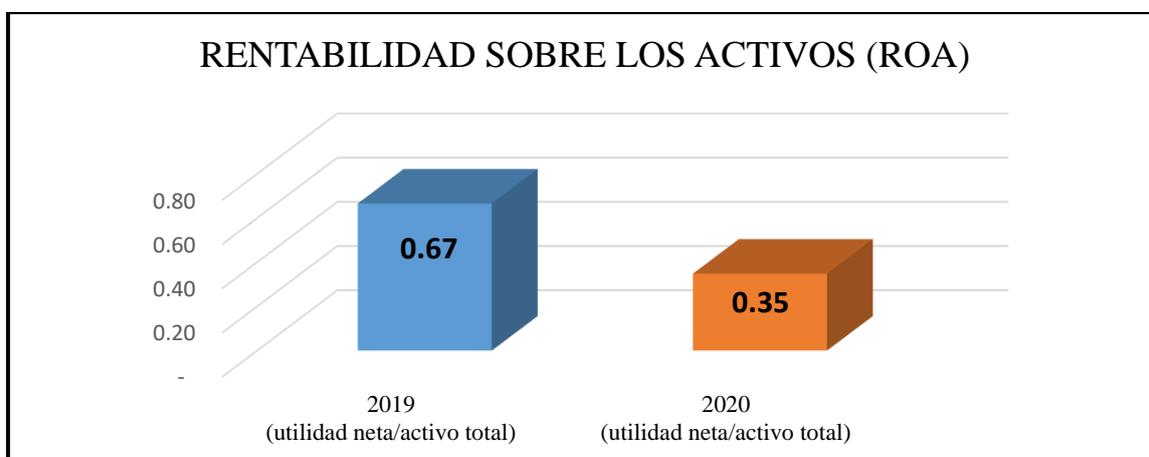
Tabla 5.

Comparativo del ratio Rentabilidad sobre los activos (ROA) 2019 - 2020

| Razón financiera | Periodo 2019 | % | Periodo 2020 | % |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|
| Rentabilidad sobre los activos (ROA) | $\frac{1,467,695.58}{2,205,194.23}$ | = 0.67 | $\frac{761,360.53}{2,186,972.14}$ | = 0.35 |

Figura 1.

Comparativo del ratio Rentabilidad sobre los activos (ROA) 2019 - 2020



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

De acuerdo al comparativo de rentabilidad la figura uno indica que para el año 2019 la empresa de servicios tuvo 67% de rendimiento a diferencia del año 2020 solo logro obtener el 35%, esto indica que para el 2020 ha bajado el rendimiento en un 32%, esta baja se debió a la pandemia del COVID-19 que estamos viviendo, en estos resultados obtenidos se puede concluir que para el año 2019 por cada sol invertido tiene un rendimiento de 67%.

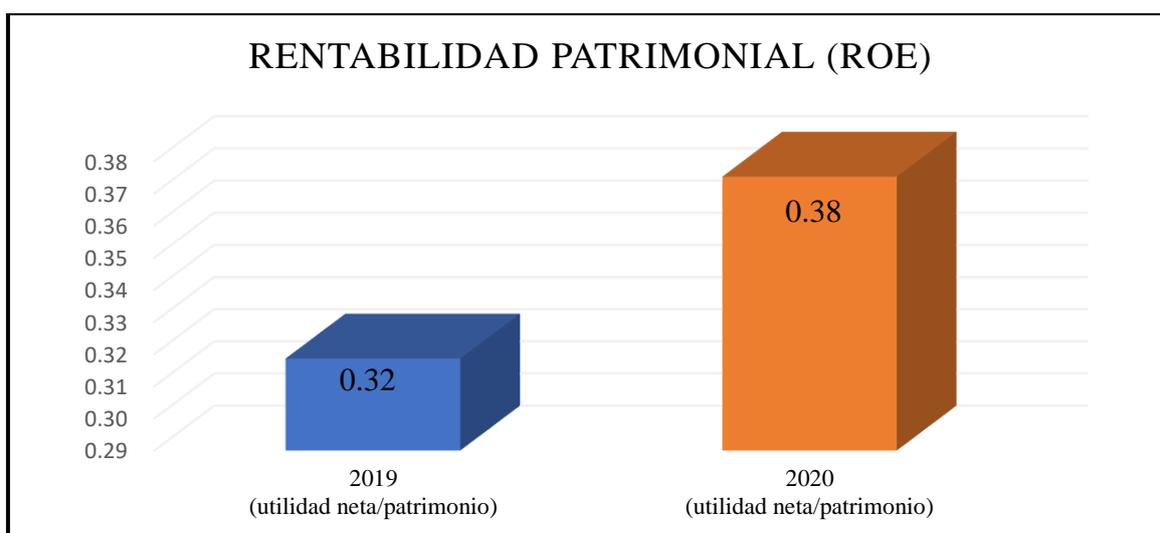
Tabla 6.

Comparativo del retío Rentabilidad patrimonial (ROE) 2019 - 2020

| Razón financiera | Periodo 2019 | % | Periodo 2020 | % |
|-------------------------------|-------------------------------------|----------|-----------------------------------|----------|
| Rentabilidad financiera (ROE) | $\frac{1,467,695.58}{1,056,640.00}$ | = 1.39 | $\frac{761,360.53}{1,056,640.00}$ | = 0.72 |

Figura 2.

Comparativo del retío Rentabilidad patrimonial (ROE) 2019 - 2020



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

Segun la figura dos indica que la rentabilida obtenida en el año 2019 es de 32% de rendimiento a diferencia del año 2020, logro obtener un 38%, teniendo una diferencia del 6%, este incremento se dio por el fianciamiento que tuvo la empresa en el años 2020, para poder solventar los gastos de proveedor y planilla, en este reultado se determina que la empresa de servicios en el año 2020 obtuvo una tasa mas alta, porque solicito un prestamo de reactiva Perú.

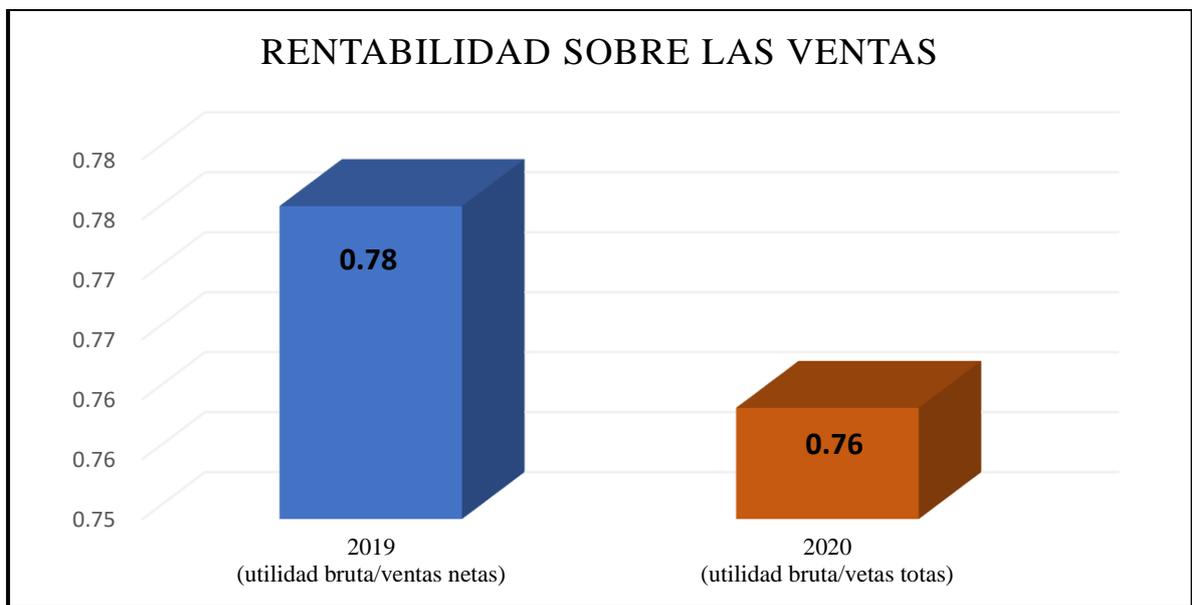
Tabla 7.

Comparativo del ratio Rentabilidad sobre las ventas (ROS) 2019 – 2020

| Razón financiera | Periodo 2019 | % | Periodo 2020 | % |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|
| Rentabilidad sobre las ventas (ROS) | $\frac{10,796,689.03}{13,911,555.02}$ | = 0.78 | $\frac{9,441,069.57}{12,434,424.19}$ | = 0.76 |

Figura 3.

Comparativo del ratio Rentabilidad sobre las ventas (ROS) 2019 – 2020



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

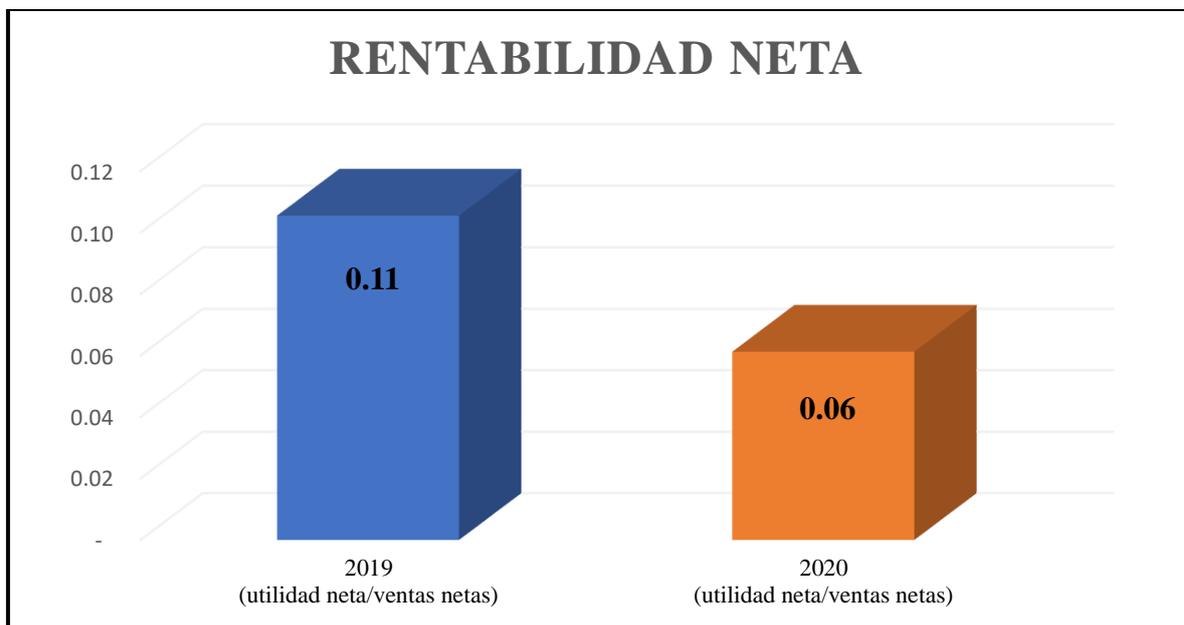
En esta figura indica que la rentabilidad de las ventas en el año 2019 es del 78%, y en el año 2020 es de 76% bajando las ventas en un 2% esta baja es por la pandemia de COVID-19 que estamos viviendo, esta variación se encontró dividiendo la utilidad bruta entre las ventas del mismo periodo, se puede determinar que en el año 2019 ha tenido una mejor utilidad ya que las ventas en periodos anteriores eran más rentables generando una mejor utilidad.

Tabla 8.
Comparativo del ratio Rentabilidad neta entre el año 2019 – 2020

| Razón financiera | Periodo 2019 | % | Periodo 2020 | % |
|-------------------|--------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
| Rentabilidad neta | $\frac{1,467,695.58}{13,911,555.02}$ | = 0.11 | $\frac{761,360.53}{12,434,424.19}$ | = 0.06 |

Figura 4.

Comparativo del ratio Rentabilidad neta entre el año 2019 – 2020



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

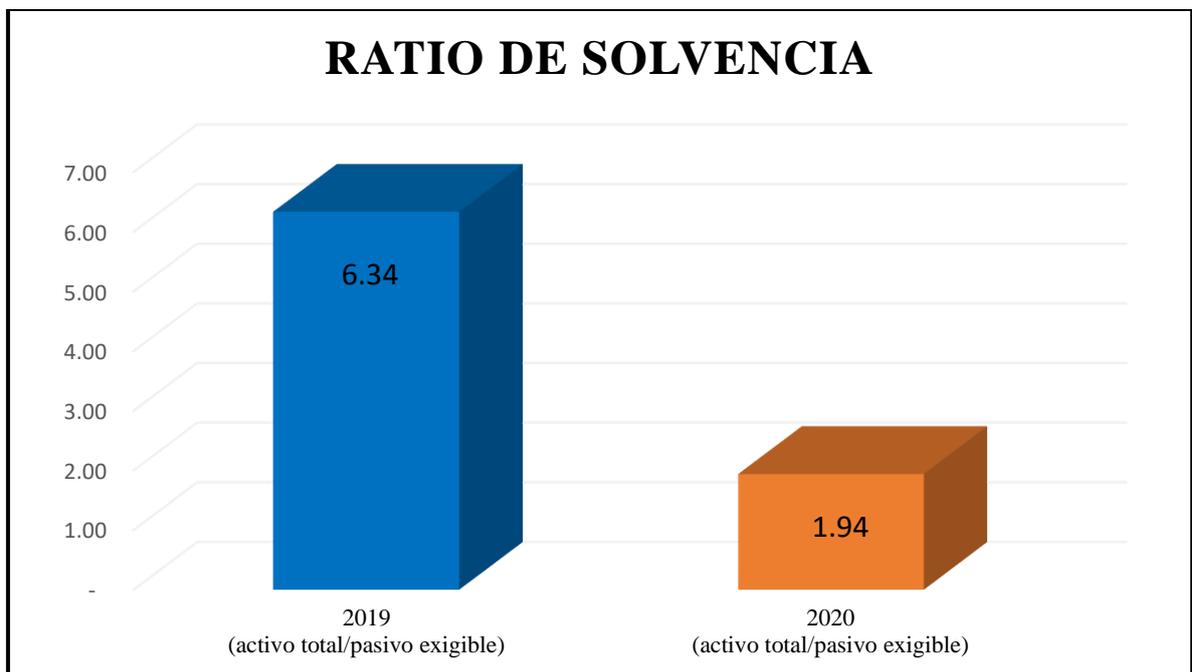
En el comparativo de la figura cuatro indican que el año 2019 las ventas obtuvieron un 11% de rentabilidad a diferencia del año 2020 solo hubo el 6% bajando las ventas en un porcentaje del 5% esta baja se ocasionó a la inmovilización total que tuvimos por la pandemia que estamos viviendo hasta la actualidad, se determina que la mejor rentabilidad por ventas se obtuvo en el año 2019.

Tabla 9.
Comparativo del ratio de solvencia entre el año 2019 - 2020

| Razón financiera | Periodo 2019 | % | Periodo 2020 | % |
|--------------------|-----------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|
| Ratio de solvencia | $\frac{5,470,323.89}{863,505.39}$ | = 6.34 | $\frac{7,178,119.20}{3,698,635.88}$ | = 1.94 |

Figura 5.

Comparativo del ratio de solvencia entre el año 2019 - 2020



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

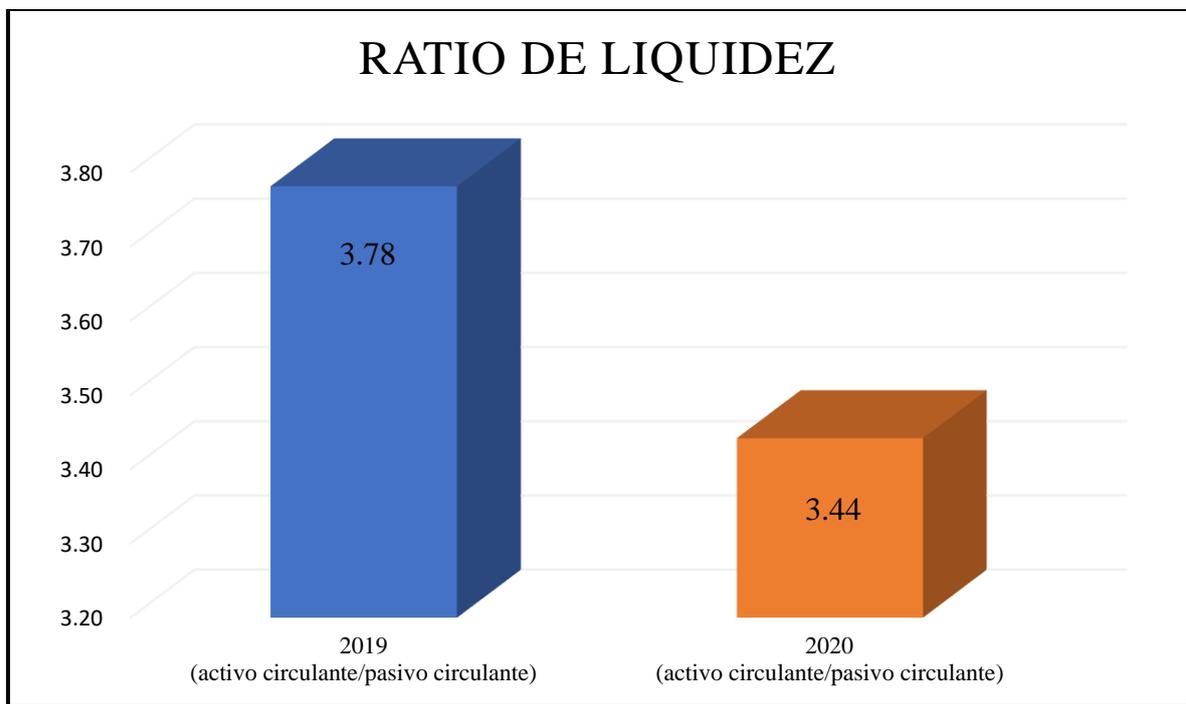
En la tabla cinco se analizó el ratio de solvencia donde se hace un comparativo entre dos años para identificar si la empresa de servicios tiene capacidad de solvencia, indica que el año 2019 tiene 6.34, a diferencia del año 2020 1.94, teniendo una baja de 4.4 para cubrir su endeudamiento a un corto plazo, se concluye que la empresa de servicios en el año 2019 tenía una mejor tasa para solventar sus gastos.

Tabla 10.
Comparativo del ratio de liquidez del año 2019 - 2020

| Razón financiera | Periodo 2019 | % | Periodo 2020 | % |
|-------------------|-----------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|
| Ratio de liquidez | $\frac{3,265,129.66}{863,505.39}$ | = 3.78 | $\frac{4,991,147.06}{1,450,154.88}$ | = 3.44 |

Figura 6.

Comparativo del ratio de liquidez del año 2019 - 2020



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

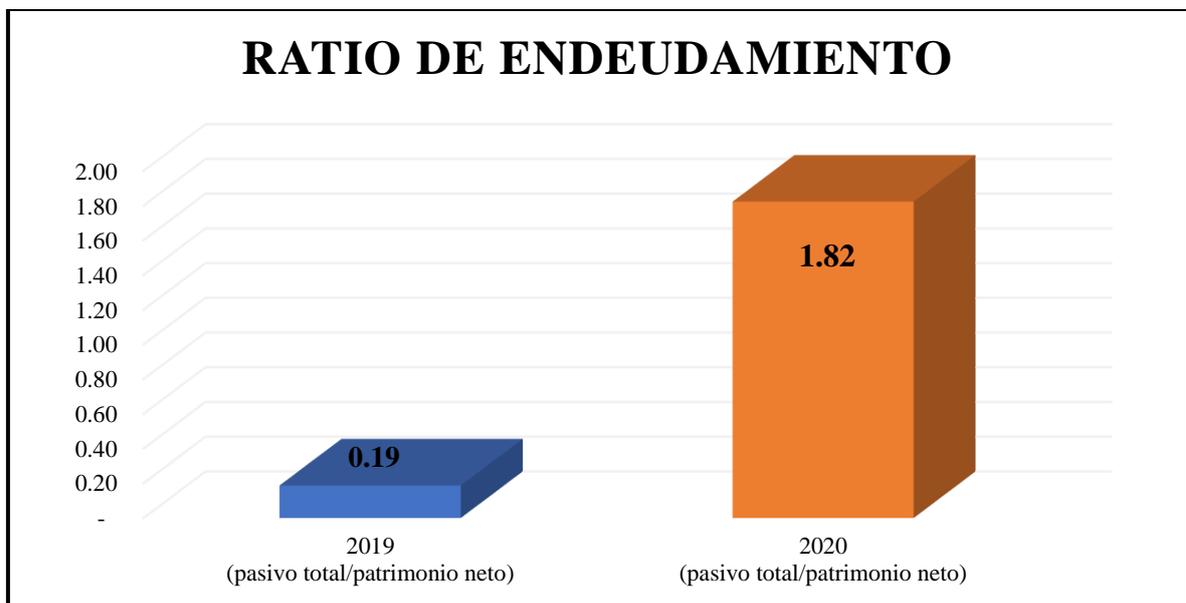
Para el periodo 2019 se tiene un indicador de liquidez de 3.78, comparando con el periodo 2020 que es de 3.44, se tiene una diferencia entre los dos periodos de 0.34, con este ratio se determina la liquidez que tiene la empresa de servicios para cubrir sus gastos a un corto plazo, cabe recalcar que este ratio indica el efectivo equivalente y caja chica que tiene la empresa para cubrir gasto de emergencia.

Tabla 11.
Comparativo del ratio de endeudamiento entre el año 2019 - 2020

| Razón financiera | Periodo 2019 | % | Periodo 2020 | % |
|------------------------|-----------------------------|--------|-------------------------------------|--------|
| Ratio de endeudamiento | $\frac{1.00}{1,056,640.00}$ | = 0.00 | $\frac{3,698,365.88}{1,056.640.00}$ | = 3.50 |

Figura 7.

Comparativo del ratio de endeudamiento entre el año 2019 - 2020



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

Para el años 2019 la figura siete indica que tiene 0.19 de endeudamiento a diferencia del años 2020 tiene 1.82, la diferencia entre estos dos años es de 1.63, se concluye que la empresa de servicios en el año 2020 tiene un endeudamiento a largo plazo de 1.82 ya que en ese años adquirió un prestamos de Reactiva Perú para poder cubrir sus gastos como pago a proveedores y planilla.

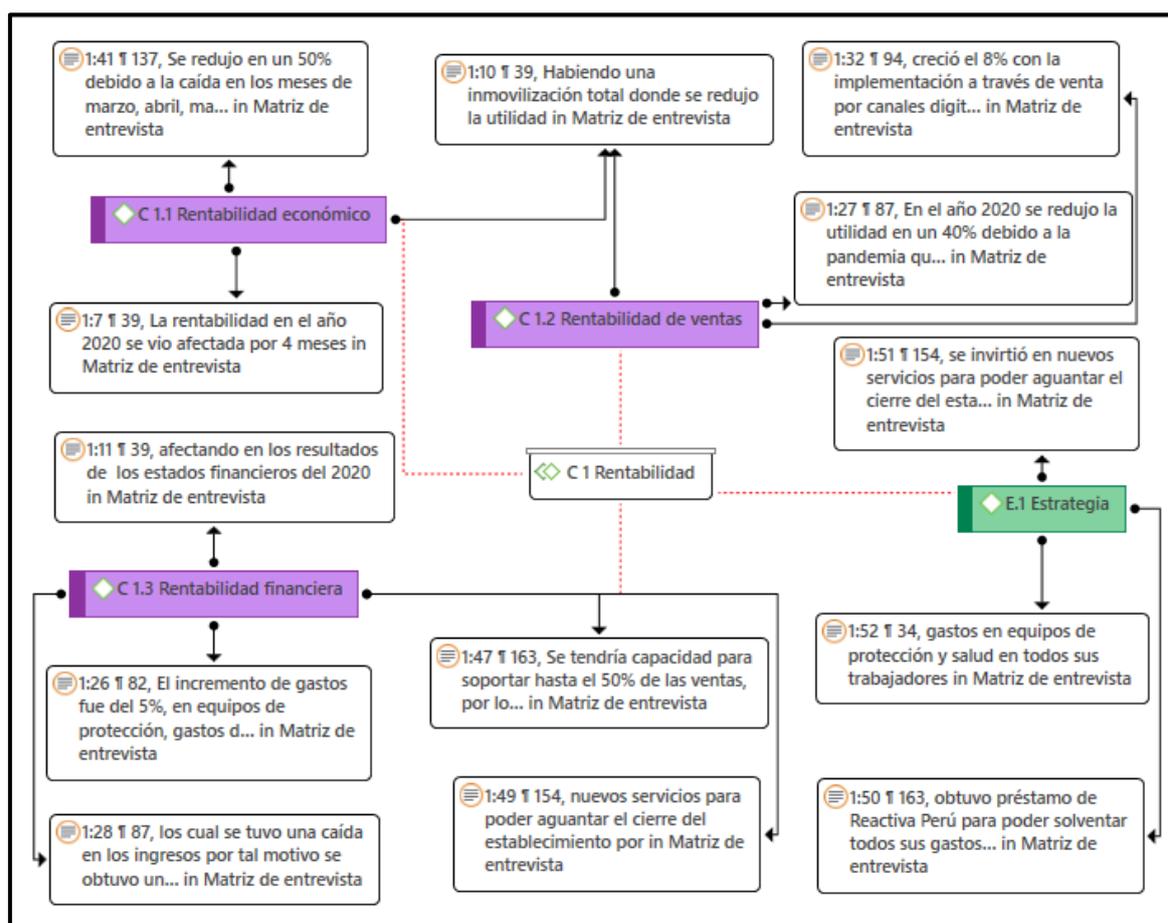
4.2. Descripción de resultados cualitativos

Para llegar a los resultados cualitativos se requirió de la entrevista a los colaboradores más cercanos a la empresa de servicios, la cual se entrevistó y se plasmó. Para ello se utilizó el programa Atlas.ti, para determinas las relevantes.

4.2.1. Análisis cualitativo de la categoría problema

Figura 8.

Análisis cualitativo de las subcategoría de rentabilidad



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

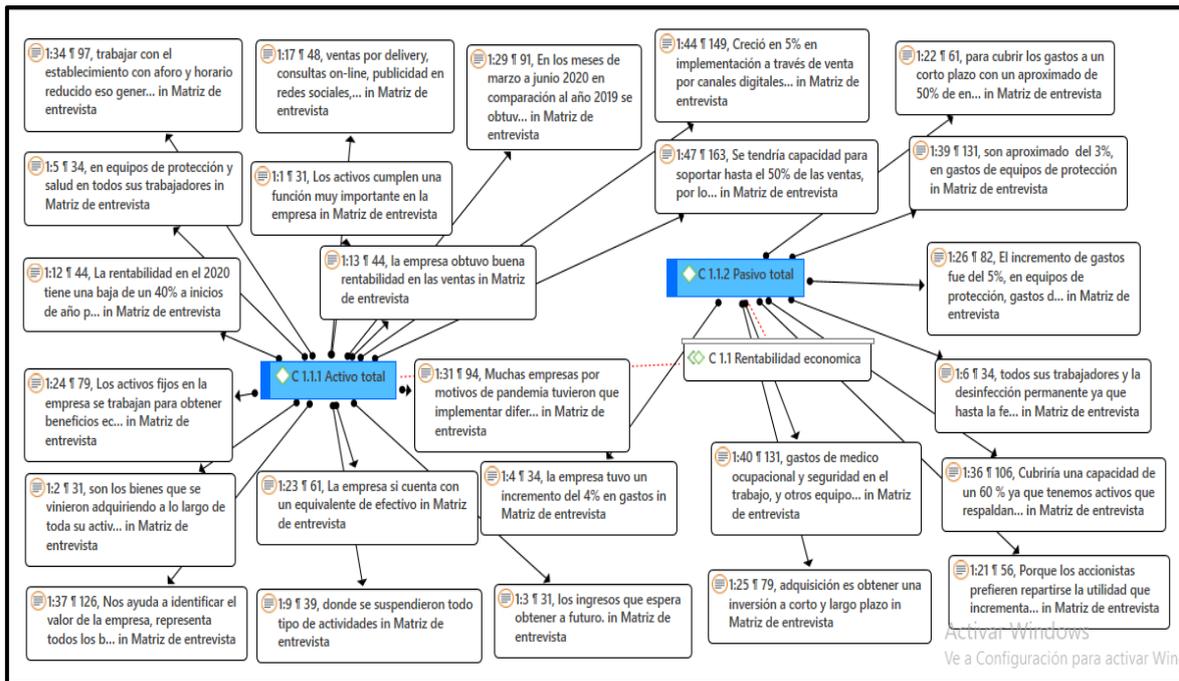
En la figura once de la subcategoría rentabilidad, el contador explicó en la entrevista que el año 2020 la rentabilidad se vio afectada a un 50% tanto económica como financiera, la baja significativa de ese año hasta la actualidad que se viene viviendo por la pandemia del COVID-19, afecta tanto a empresas como a los clientes que no generan un ingreso para continuar con los tratamientos que venían realizándose, la empresa de servicios en el 2020 por la pandemia se suspendió todo tipo de actividades y cierre de locales, no generaba

ingresos para cubrir sus gastos, al tener estados financieros positivos en años anteriores optó por adquirir un préstamo de Reactiva Perú para poder cubrir los gastos de proveedores y planilla a una tasa diferente de las entidades financieras.

4.2.2. Análisis cualitativo de la subcategoría N° 1

Figura 9.

Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad económica



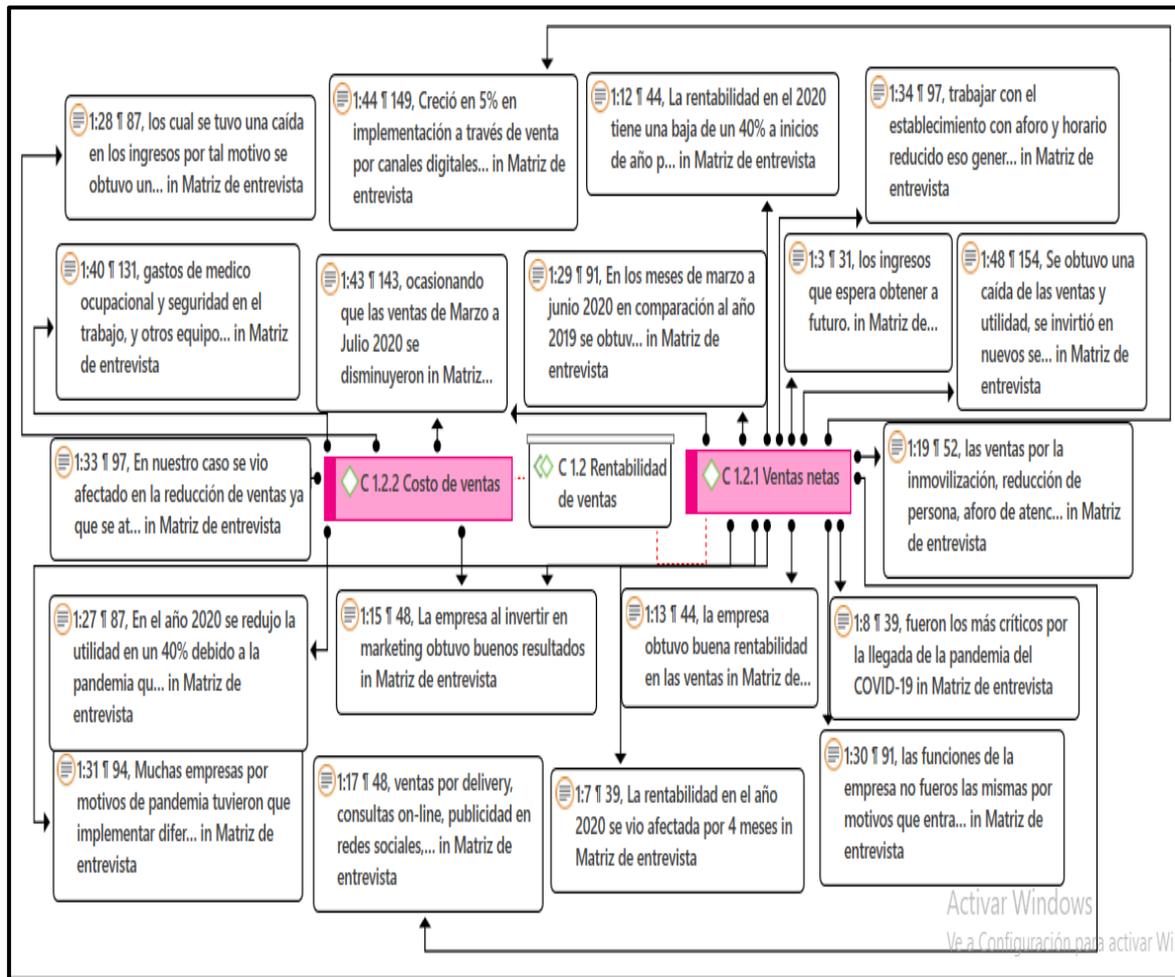
Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

[De acuerdo a las entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa de servicios, se estudia la figura del análisis cualitativo de la subcategoría de rentabilidad económica de la empresa de servicios, tuvo una baja en la rentabilidad de un 60%, en los meses de marzo a junio del 2020 por la llegada de la pandemia del COVID-19, donde se dio la inmovilización total suspendiéndose todo tipo de actividades, luego de esos meses se redujo los aforos a un 30%, el horario de atención entre otros. El incremento de sus gastos fue de un 5% en el año 2020, en equipos de protección de seguridad y salud a sus trabajadores por pandemia, también se analizó el grado de endeudamiento que puede cubrir la empresa de acuerdo al efectivo equivalente que tiene disponible y a las ventas realizadas cubriendo un 50% a un corto plazo.

4.2.3. Análisis cualitativo de subcategoría N° 2

Figura 10.

Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad de ventas



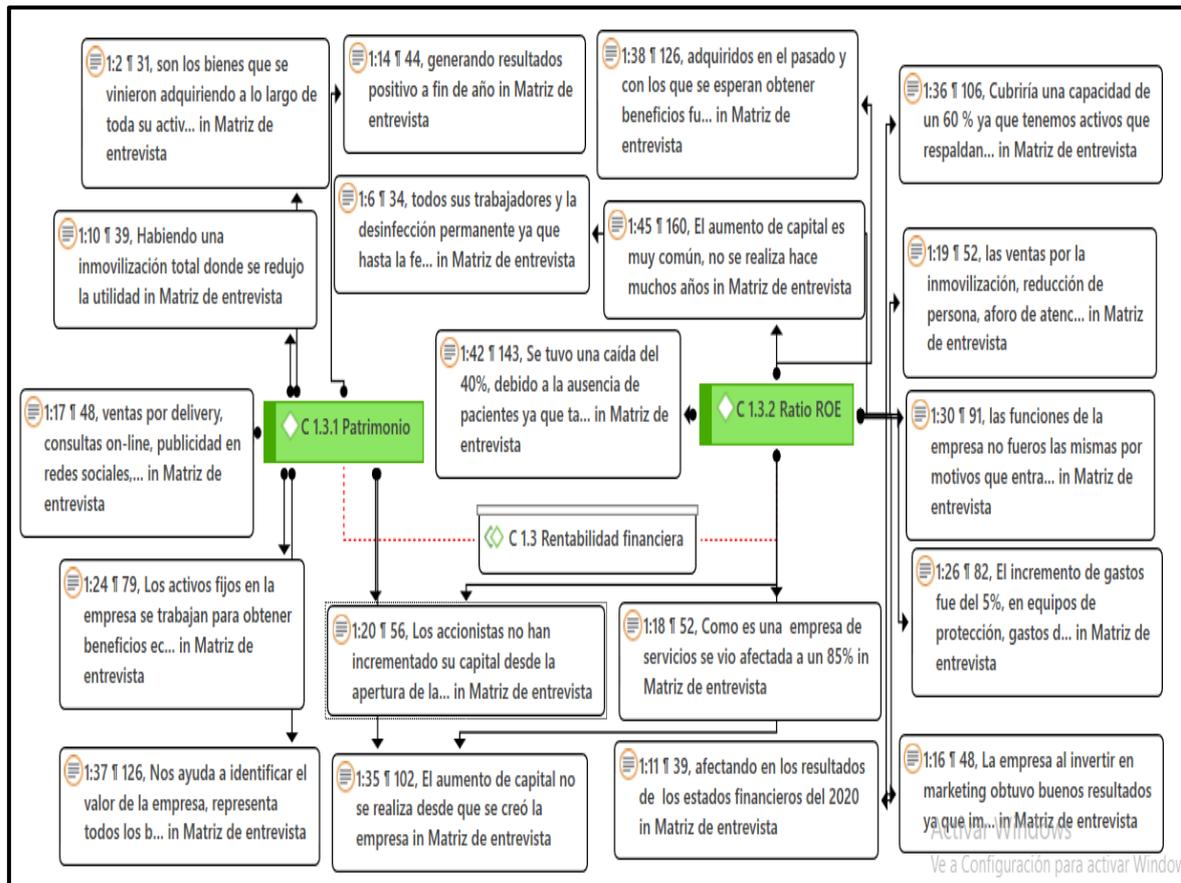
Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

En la figura nueve se analizó la subcategoría de rentabilidad de ventas, en año 2020 las ventas tuvo una caída del 40% a diferencia del 2019, la llega de la pandemia del COVID-19 ocasionó la inmovilización que se dio a partir de marzo del 2020, la empresa de servicios tuvo que implementar nuevos canales para logra llegar a sus clientes y obtener rentabilidad a fin de año, como ventas por delivery, consultas online entre otros canales, también invierte en marketing asiendo publicidad en redes sociales con Facebook, Instagram y páginas web logrando recuperar un 2% de sus ventas.

4.2.4. Análisis cualitativo de la subcategoría N° 3

Figura 11.

Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad financiera



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

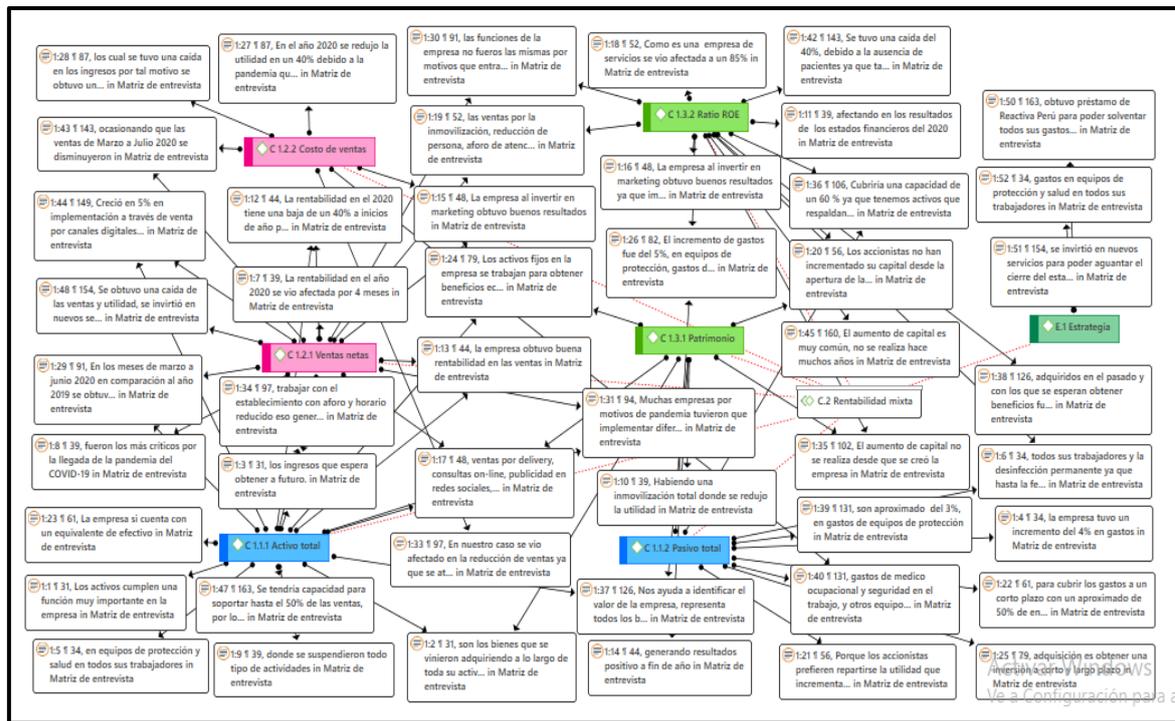
De acuerdo a la entrevista realizada al gerente administrativo indicó que al afectarse la rentabilidad económica por ende la financiera también tendría una baja, la empresa de servicios en los 20 años que tiene en el mercado ha trabajado siempre con rentabilidad propia de las reservas acumuladas que generaba periodo a periodo has el 2019, por otro lado el gerente administrativo también mencionó en la entrevista que la empresa anteriormente a generado utilidad al final del periodo, los accionista acordaron no incrementar su capital desde varios periodos atrás, también indica que de acuerdo a la inversión de los activos que tiene la empresa llegaba a cubrir su pasivo a un 60% de sus endeudamientos a un corto plazo, antes de la baja de ingresos por la pandemia.

4.3. Diagnóstico mixto

En la figura doce se realizó el análisis de la categoría rentabilidad de la empresa de servicios referente a los periodos 2019 – 2020, para obtener resultados cuantitativos, se analizó los estados financieros de la empresa y cualitativos se aplicó una entrevista a los colaboradores que tienen relación directamente con la empresa (gerente administrativo, contador y tesorero) de acuerdo a la entrevista realizada se interpretaron las subcategorías.

Figura 12.

Análisis mixto de la categoría rentabilidad



Fuente: Elaboración propia (2021)

Se analizó la subcategoría rentabilidad económica, también conformada por los indicadores, el activo total donde se identificó el efectivo equivalente de efectivo con un porcentaje del 99.27% esta cuenta incrementara para el año 2020 ya que se generó un préstamo de reactiva Perú, los activos de la empresa también han tenido una variación entre el año 2020 con 0.32% a diferencia de los años anteriores, en el pasivo total se analizaron las cuentas por pagar que incrementaron en el año 2020 un porcentaje del 23.1% a un corto plazo, tenemos pagos a proveedores y planilla, a largo plazo tenemos el prestamos de reactiva Perú que tiene el 52% de endeudamiento.

De la misma forma se analizó la subcategoría rentabilidad de ventas, considerando el estado de resultados del periodo 2019 – 2020, donde se pudo identificar las ventas netas obtenidas de los diferentes periodo encontrando una baja del 2% en el años 2020, también se observó que tiene un porcentaje negativo en las cuentas por cobrar del -28% en el periodo 2020, esto generado por la pandemia ya que los clientes no cuentan con un ingresos por el cierres temporal que se dio en el 2020, por otro lado indicó en la entrevista que el costo de ventas se ha incrementado por la variación del tipo de cambio de la moneda nacional, esto afectaría que la rentabilidad de ventas bajaría en el 2020 a diferencia de periodos anteriores.

Por último se analizó la subcategoría de rentabilidad financiera donde se observó en el estado de situación financiera como indicador el patrimonio de la empresa de servicios está conformado por capital, reserva legal y utilidad generada del periodo anterior, es el pasivo no corriente tiene obligaciones financieras del 52%, en la entrevista realizada indicaron que la empresa de servicios a generado un 5% más de gastos por la pandemia con la implementación de equipos de seguridad y salud a sus trabajadores que se vienen utilizando hasta la actualidad, por otro lado también indicó que los accionistas no han incrementado su capital desde la creación de la empresa.

4.4. Identificación de los factores de mayor relevancia

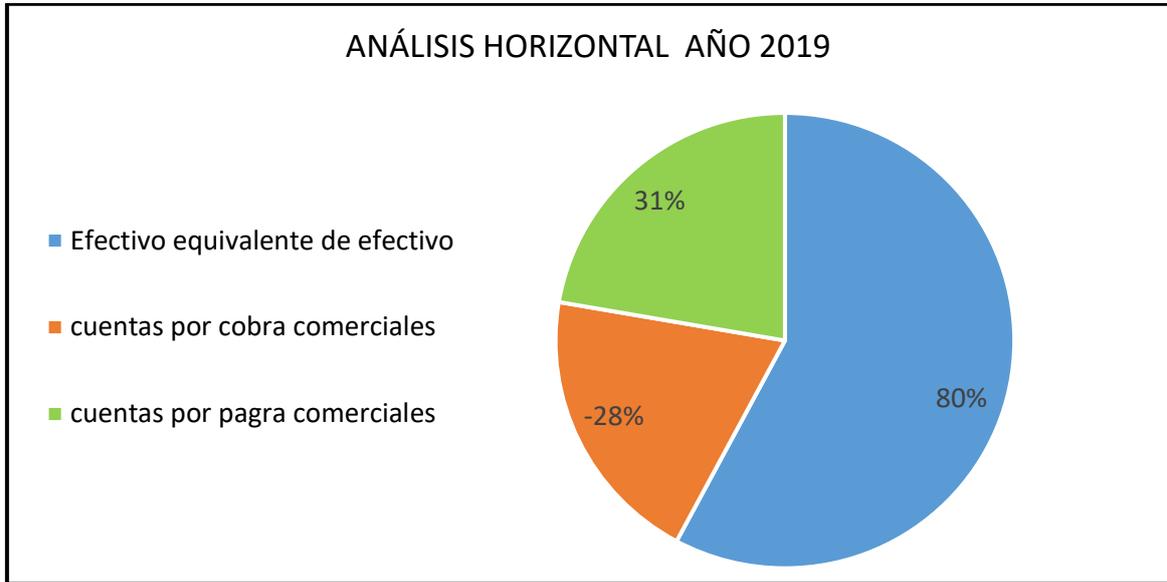
Se hizo una análisis horizontal y vertical de la empresa de servicios del periodo 2020 tomando como base el años 2019, de las cuentas con mas movimientos dentro de la empresa que son efectivo equivalente de efectivo, cuentas por cobrar y cuentas por pagar comerciales.

Tabla 12.
Análisis horizontal del periodo 2019 - 2020

| Partida | Fórmula | % |
|----------------------------------|--|----------|
| Efectivo equivalente de efectivo | $(3,943,783.19 - 2,189,016.69) / 3,943,783.19 =$ | 80% |
| Cuentas por cobrar comerciales | $(134,080.80 - 97,138.41) / 134,080.80 =$ | -28% |
| Cuentas por pagar comerciales | $(654,079.03 - 856,175.98) / 654,079.03 =$ | 31% |

Figura 13.

Comparativo disponible



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

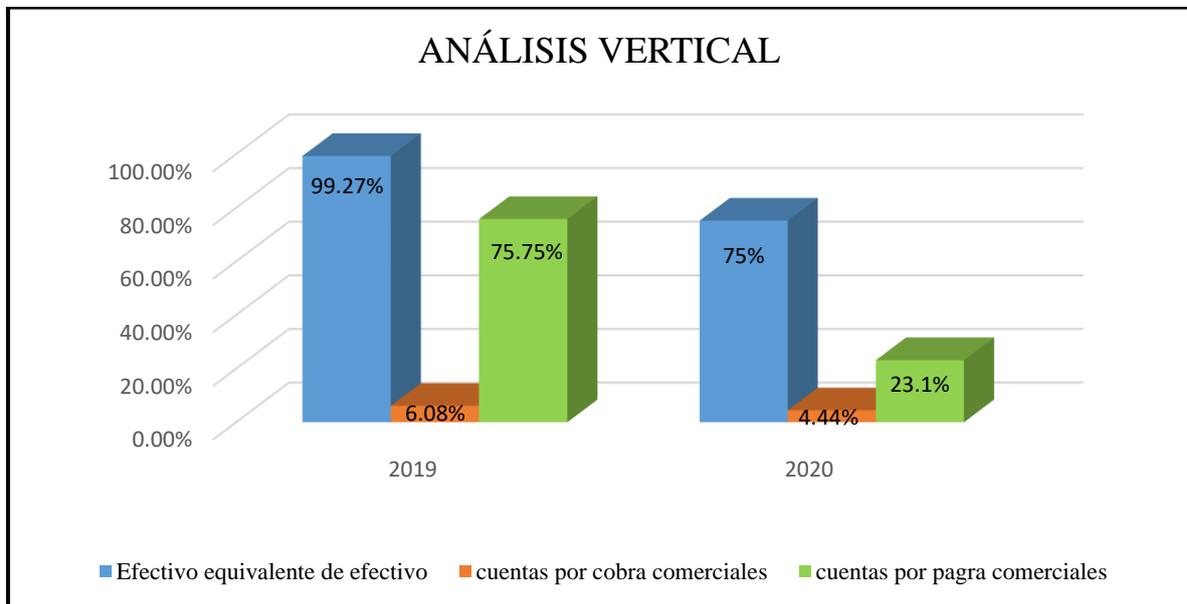
La figura ocho explica el análisis horizontal del año 2020 respecto al 2019, donde el efectivo equivalente de efectivo tiene un porcentaje del 80%, también reveló que las cuentas por cobrar tienen un porcentaje negativo del -28% en el año 2020, esta baja se dio por la pandemia del COVID-19 afectando la rentabilidad de la empresa de servicios, las ventas bajaron considerablemente a diferencia de los años anteriores por la pandemia que se está viviendo hasta la actualidad, el tipo de cambio también se incrementó afectando considerablemente a la empresa, esto generó que las cuentas por pagar que tenemos se incrementaron en un 31% en el 2020 a diferencia del año 2019.

Tabla 13.
Análisis vertical del periodo 2019 - 2020

| Razón financiera | Periodo 2019 | % | Periodo 2020 | % |
|--|-------------------------------------|---------|-------------------------------------|--------|
| Efectivo equivalente de efectivo | $\frac{2,189,016.69}{2,205,194.23}$ | = 99.27 | $\frac{1,643,783.19}{2,186,972.14}$ | = 75 |
| Cuentas por cobrar comerciales | $\frac{134,080.80}{2,205,194.23}$ | = 6.08 | $\frac{97,138.41}{2,186,972.14}$ | = 4.44 |
| Cuentas por pagar comerciales 23.10 | $\frac{654,079.03}{863,505.39}$ | = 75.75 | $\frac{856,175.98}{3,689,635.388}$ | = |

Figura 14.

Presentación relativa de activo y pasivo corriente



Fuente: Elaboración fuente propia (2021)

Para el análisis se comparó dos periodos las cuentas más relevantes del activo y cuentas por pagar del pasivo, en el año 2019 reflejó el efectivo equivalente de efectivo de 99.27% y en el 2020 75% con una baja de ingresos del 24.27% afectando la rentabilidad de la empresa, también en las cuentas por cobrar en el 2019 6.08% y en el 2020 4.44% con una diferencia de 1.64%, por otro lado las cuentas por pagar en el 2020 fueron del 23.1%.

4.5. Propuesta

4.5.1. Priorización de los problemas

Después de analizar los resultados tanto cualitativos y cuantitativos se identificó los tres principales problemas que afectan la rentabilidad en la empresa de servicios, los cuales se describen a continuación:

Primero: la falta de un plan de políticas de crédito y cobranzas, segundo: disminución de las ventas y por último se tiene desconocimiento del procedimiento para realizar las cuentas por cobrar y pagar.

4.5.2. Consolidación del problema

Se identifica los problemas principales de la empresa de servicios los cuales afecta la rentabilidad de la empresa los que se detallan a continuación: falta de un plan de políticas de crédito y cobranza establecidas, disminución de las ventas y por último el desconocimiento del procedimiento para realizar las cuentas por cobra y pagar.

Por otro lado al realizar el análisis de los estados financieros de los años 2019 – 2020 se identificó que las ventas han bajado, esto genera que la empresa tenga menos utilidad al final de su periodo, también se identificó que no cuentan con manual de políticas de créditos y cobranzas y por ultimo un personal preparado para dicha área.

4.5.3. Categoría solución (conceptualización)

Donde se analizó los resultados tanto cualitativos como cuantitativos, entrevistas a las personas de confianza de la empresa, interpretación de los ratios a los estados financieros estos fueron las unidades informantes de la empresa, donde se identificó falencia al incremento de la rentabilidad, como alternativas de solución para incrementar la rentabilidad de la empresa de servicios se propone implementar un plan de políticas de créditos y cobranzas, incrementar en un 6% las ventas, contratar al personal adecuado para el área de créditos y cobranzas, donde estas alternativas permita a la empresa generar más ingresos en los próximos periodos.

4.5.4. Objetivo general y específico de la propuesta

La investigación realizada esta directamente enfocada a la rentabilidad de la empresa de servicios, la cual se da por no tener un área de crédito y cobranza y políticas establecida, es por ello que se propone como objetivo principal.

Objetivo General: Generar políticas para mejorar la rentabilidad de la empresa de servicios.

Objetivo Específico: Proponer políticas de créditos y cobranzas

Objetivo Específico: Incrementar en un 6% las ventas

Objetivo Específico: Contratar al personal adecuado para el área de crédito y cobranza

4.5.5. Impacto de la propuesta

La implementación de la propuesta, fue incrementar la rentabilidad en la empresa de servicios, donde se implementa políticas de crédito y cobranzas, incrementar en un 6% las ventas, contratar al personal adecuado para el área de crédito y cobranzas, implementar un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) moderno, que se pueda manejar desde su celular, esto nos ayudaría a crecer en los próximos años y obtener una mejor utilidad

4.5.6. Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1 *Matriz de direccionalidad de la propuesta*

| Objetivos específicos de la propuesta | Alternativa de solución | Actividades | Inicio | Días | Fin | Responsable/s | Presupuesto de la implementación | KPI | Evidencia o Entregables |
|--|--|--|------------|------|------------|---|----------------------------------|---|---|
| Objetivo 1. Proponer políticas de créditos y cobranzas | Hacer reunión con el gerente administrativo para establecer las políticas. | A1. Visitar el área de trabajo para identificar donde se ubicara el puesto de crédito y cobranza | 05/01/2022 | 3 | 08/01/2022 | a. Administrador b. Tesorero | 610.00 | KPI Cuentas por cobrar: <u>Cuentas por cobrar * 365</u> Total ventas | Evidencia 1. Entrega de manual de políticas de crédito y cobranza. |
| | | A2. Elaboración de política de crédito y cobranzas. | 08/01/2022 | 4 | 12/01/2022 | a. Contabilidad b. Administración | 105.00 | | |
| | | A3. Evacuación de las políticas de crédito y cobranza. | 12/01/2022 | 5 | 17/01/2022 | a. Gerente general b. Administración | 252.00 | | |
| | Elaborar las políticas de créditos y cobranza. | A4. Reunión para proponer las políticas de crédito cobranza | 17/01/2022 | 2 | 19/01/2022 | a. Contabilidad b. Administración | 261.00 | KPI Cuentas por pagar: <u>Cuentas por pagar * 365</u> Total ventas | |
| | | A5. Reunión para la aprobación de las políticas de crédito y cobranzas. | 19/01/2022 | 1 | 20/01/2022 | a. Gerente general b. Administración | 127.00 | | |
| | | A6. Entrega de manual del plan de políticas de crédito y cobranzas. | 20/01/2022 | 1 | 21/01/2022 | a. Administración | 501.00 | | |

Cuadro 2 Matriz de direccionalidad de la propuesta

| Objetivos específicos de la propuesta | Alternativa de solución | Actividades | Inicio | Días | Fin | Responsable/s | Presupuesto de la implementación | KPI | Evidencia o Entregables |
|---|--|--|------------|------|------------|-------------------|----------------------------------|---|---|
| Objetivo 2. Incrementar en un 6% las ventas | Elabora proyectado del estado de situación financiera. Proyectados de flujo de caja a 5 años. | A1. Análisis de los estados financieros de la empresa. | 21/01/2022 | 3 | 24/01/2022 | a. Administración | 609.50 | KPI 3. Ratio de rentabilidad: $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times 100$ | Evidencia 2. Proyectado del estado de resultado y flujo de caja |
| | | A2. Elaborar un proyectado del estado de situación financiera a cinco años. | 24/01/2022 | 6 | 30/01/2022 | a. Contabilidad | 48.00 | | |
| | | A3. Elaboración de ratios de cuentas por cobrar y apagar a cinco años. | 30/01/2022 | 3 | 03/02/2022 | a. Administración | 134.60 | | |
| | | A4. Elaboración de ratios de rentabilidad a cinco años. | 03/02/2022 | 3 | 06/02/2022 | a. Contabilidad | 1,577.00 | KPI 4. Ratio de liquidez: $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo total}}$ | |
| | | A5. Elaboración de proyectado de flujo de caja a cinco años. | 06/02/2022 | 3 | 09/02/2022 | a. Administración | 176.50 | | |
| | | A6. Hacer más publicidad en las redes sociales de los servicios que presta la clínica. | 09/02/2022 | 3 | 12/02/2022 | a. Administración | 736.40 | | |

Cuadro 3 Matriz de direccionalidad de la propuesta

| Objetivos específicos de la propuesta | Alternativa de solución | Actividades | Inicio | Días | Fin | Responsable/s | Presupuesto de la implementación | KPI | Evidencia o Entregables |
|--|---|---|------------|------|------------|--------------------|----------------------------------|--|---|
| Objetivo 3. Contratar al personal adecuado para el área de crédito y cobranza. | Entrevista la personal para evaluar su desenvolvimiento en el puesto. | A1. Se deja anuncio en diferentes plataformas de información de empleo. | 12/02/2022 | 3 | 15/02/2022 | a. Administración | 126.90 | KPI 5. Ratio ROA: <u>Utilidad neta</u> Activo total | Evidencia 3. Selección de personal y perfil del colaborador del área de créditos y cobranza |
| | | A2. Evaluar el perfil del personal para el área de crédito y cobranzas. | 15/02/2022 | 3 | 18/02/2022 | a. RRHH | 128.00 | | |
| | | A3. Revisar CV. De la persona que estará en el área de crédito y cobranzas. | 18/02/2022 | 3 | 21/02/2022 | a. Administración | 107.00 | | |
| | Seleccionar el personal adecuado para el puesto. | A4. Entrevista del personal con el área de recursos humanos | 21/02/2022 | 2 | 23/02/2022 | a. Gerente general | 126.90 | KPI 6. Ratio ROE <u>Utilidad neta</u> Pat. neto | |
| | | A5. Entrevista con el gerente general. | 23/02/2022 | 2 | 25/02/2022 | a. Administración | 128.00 | | |
| | | A6. Preparación y entrega de manual de funciones para el puesto de crédito y cobranzas. | 25/02/2022 | 3 | 28/02/2022 | a. Administración | 107.00 | | |

4.5.7. Entregable 1

Objetivo: Proponer un plan de políticas de crédito y cobranzas.

Solución: Minimizar las cuentas por cobrar para obtener más liquidez.

Evidencia: 1

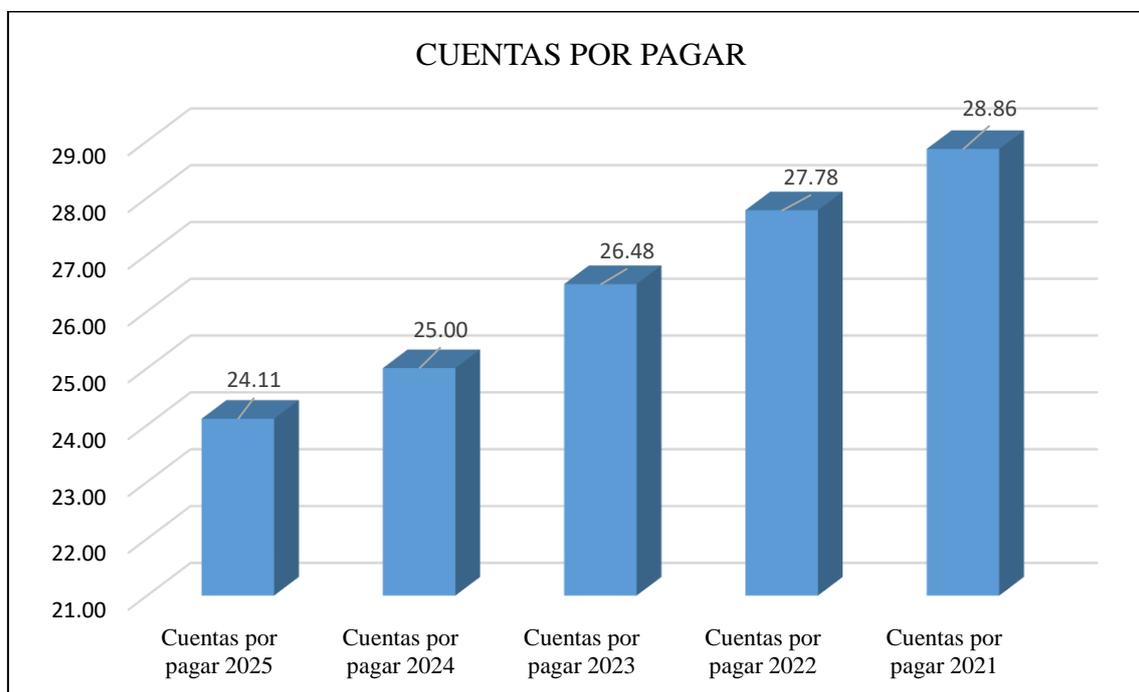
Tabla 14.

Rotación de las cuentas por pagar proyectadas a 5 años.

| Periodo | Fórmula | Variación |
|---------|--|-----------|
| 2025 | $\frac{\text{Ctas. Por pagar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{360,954,707.92}{14,973,136.40}$ | = 28.86 |
| 2024 | $\frac{\text{Ctas. Por pagar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{353,129,749.96}{14,125,600.38}$ | = 27.78 |
| 2023 | $\frac{\text{Ctas. Por pagar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{356,254,791.99}{13,452,952.74}$ | = 26.48 |
| 2022 | $\frac{\text{Ctas. Por pagar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{359,379,834.03}{12,935,531.48}$ | = 25.00 |
| 2021 | $\frac{\text{Ctas. Por pagar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{362,504,876.06}{12,558,768.43}$ | = 24.11 |

Figura 15.

Proyectado de cuentas por pagar del año 2021 al 2025.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Se utiliza el ratio de cuentas por pagar entre ventas para poder determinar el porcentaje de facturas que se pagan a un máximo de 15 días de crédito con el proveedor, en el 2021 tenemos un 28.86, y para el 2022 se tiene una cantidad de 27.78 haciendo una

reducción de periodo a periodo de 1.08, para el 2023 es de 26.48 reduciendo para ese año 1.3, en el 2024 tenemos 25.00 con una tasa de diferencia de 1.48 y para el años 2025 es de 24.11 con una diferencia de 0.89, esto nos indica que cada año estaremos ampliando el crédito de pago a proveedores llegando a un máximo de 90 días.

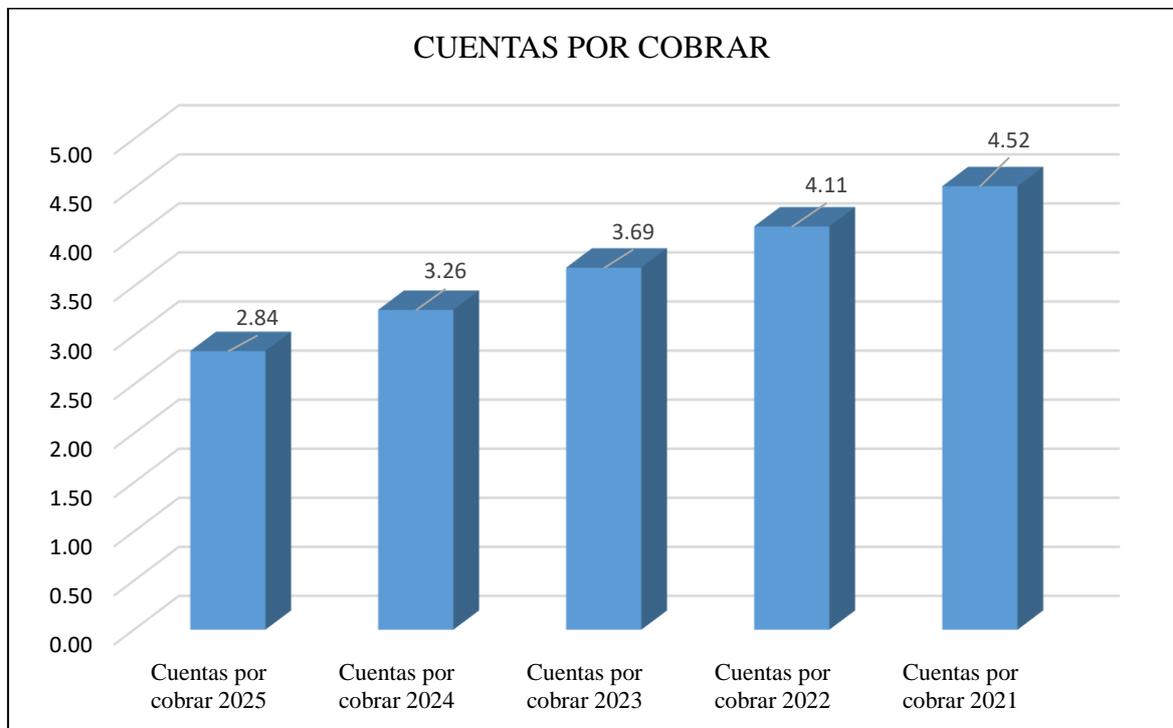
Evidencia: 2

Tabla 15.
Rotación de las cuentas por cobrar proyectada a cinco años

| Periodo | Fórmula | Variación |
|---------|--|-----------|
| 2025 | $\frac{\text{Ctas. Por cobrar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{42,546,623.58}{14,973,136.40}$ | = 2.84 |
| 2024 | $\frac{\text{Ctas. Por cobrar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{46,092,175.55}{14,125,600.38}$ | = 3.26 |
| 2023 | $\frac{\text{Ctas. Por cobrar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{49,637,727.51}{13,452,952.74}$ | = 3.69 |
| 2022 | $\frac{\text{Ctas. Por cobrar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{53,183,279.48}{12,935,531.48}$ | = 4.11 |
| 2021 | $\frac{\text{Ctas. Por cobrar} \times 100}{\text{Ventas netas}} = \frac{56,728,831.44}{12,558,768.43}$ | = 4.52 |

Figura 16.

Proyectado de cuentas por cobrar del año 2021 al 2025

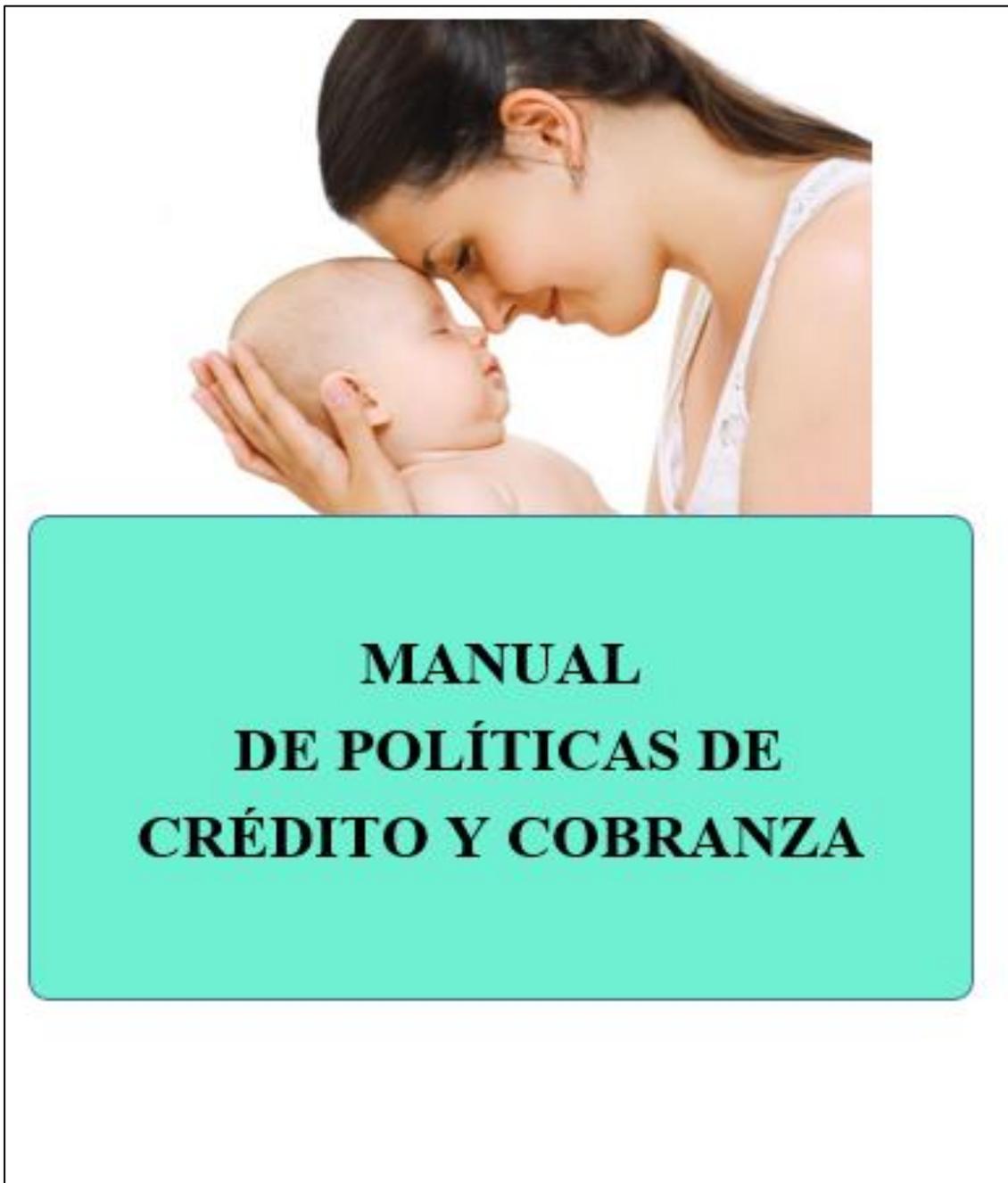


Fuente: Elaboración propia (2021)

En este ratio de cuentas por cobra entre ventas proyectado a cinco años, se aplicó para poder determinar el porcentaje de facturas al crédito que se tiene por cobrar en el año 2021 tenemos 4.52, a diferencia del año 2022 que se lograra tener es de 4.11 con una tasa de diferencia de 0.41, en el años 2023 es de 3.69 con una diferencia del años anterior de 0.42, en el años 2024 se obtendrá 3.26 con una tasa de diferencia al año anterior de 0.43, para el 2025 es de 2.84 con una tasa de reducción de 0.42, este ratio permitió a la empresa reducir el crédito a los clientes de 60 días que era el tiempo máximo que se les otorgaba, con este proyectado permitió reducir a 30 y 15 días de crédito a sus clientes.

Evidencia: 3

Se elaboran políticas de cuentas por cobrar y pagar de la empresa de servicios donde ayudara a tener un mejor control de las cuentas, y el tiempo de crédito otorgado para proveedores como clientes, las políticas permitió que la empresa de servicios tenga una mejor liquidez y por ende una mejor rentabilidad al final de cada periodo.



Fuente: Elaboración propia (2021)

4.5.8. Entregable 2

Objetivo: Incrementar en un 6% las ventas

Evidencia: 1

El estado de situación financiero proyectado a cinco años, permite a la empresa de servicios identificar los ingresos obtenidos para poder tomar decisiones en los gastos que pueda generar y para las inversiones en los activos fijos que produzca más ingresos a futuro que permita obtener una mejor rentabilidad.

Cuadro 4 Estado de situación financiera proyectado a cinco años

| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA -PROYECTADO | | | | | | | |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| (Expresado en soles) | | | | | | | |
| ACTIVO | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| ACTIVO CORRIENTE | | | | | | | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | S/ 2,189,016.31 | S/ 245,147.31 | S/ 441,265.16 | S/ 706,024.25 | S/ 1,059,036.38 | S/ 1,588,554.57 | S/ 2,382,831.85 |
| Cuentas por cobrar comerciales | S/ 134,080.80 | S/ 97,138.41 | S/ 155,421.46 | S/ 145,707.62 | S/ 135,993.77 | S/ 126,279.93 | S/ 116,566.09 |
| Otras cuentas por cobrar | S/ 99,089.81 | S/ 39,178.26 | S/ 43,879.65 | S/ 49,145.21 | S/ 52,093.92 | S/ 55,219.56 | S/ 58,532.73 |
| Existencias | S/ 714,101.66 | S/ 725,624.66 | S/ 856,237.10 | S/ 1,010,359.78 | S/ 1,172,017.34 | S/ 1,359,540.12 | S/ 1,577,066.53 |
| Servicios y otros contratados anticipado | | S/ 7,381.13 | S/ 8,266.87 | S/ 9,258.89 | S/ 9,999.60 | S/ 10,799.57 | S/ 11,663.53 |
| Activo diferido | | S/ 111,648.91 | S/ 125,046.78 | S/ 140,052.39 | S/ 148,455.54 | S/ 157,362.87 | S/ 166,804.64 |
| Otros Activos Corrientes | S/ 128,840.70 | S/ 66,392.50 | S/ 74,359.60 | S/ 83,282.75 | S/ 91,611.03 | S/ 100,772.13 | S/ 110,849.34 |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | S/ 3,265,129.28 | S/ 1,292,511.18 | S/ 1,704,476.61 | S/ 2,143,830.89 | S/ 2,669,207.58 | S/ 3,398,528.74 | S/ 4,424,314.73 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | | | | | |
| Otros Activos | S/ 45,556.74 | S/ 3,797,020.88 | S/ 3,842,585.13 | S/ 110,545.81 | S/ 114,967.64 | S/ 119,566.35 | S/ 124,349.00 |
| Propiedad, planta y Equipo | S/ 2,173,364.49 | S/ 3,728,746.35 | S/ 3,728,746.35 | S/ 3,728,746.21 | S/ 3,728,746.35 | S/ 3,728,746.35 | S/ 3,728,746.35 |
| Intangibles | S/ 3,450.00 | S/ 178,759.54 | S/ 198,423.09 | S/ 210,328.47 | S/ 222,948.18 | S/ 236,325.07 | S/ 250,504.58 |
| (-) Depreciación acumulada | -S/ 17,177.00 | -S/ 1,818,918.75 | -S/ 1,891,675.50 | -S/ 2,005,176.03 | -S/ 2,105,434.83 | -S/ 2,231,760.92 | -S/ 2,365,666.58 |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | S/ 2,205,194.23 | S/ 5,885,608.02 | S/ 5,878,079.07 | S/ 2,044,444.46 | S/ 1,961,227.34 | S/ 1,852,876.85 | S/ 1,737,933.35 |
| TOTAL ACTIVO | S/ 5,470,323.51 | S/ 7,178,119.20 | S/ 7,582,555.68 | S/ 4,188,275.35 | S/ 4,630,434.92 | S/ 5,251,405.59 | S/ 6,162,248.08 |
| PASIVO Y PATRIMONIO | | | | | | | |
| PASIVO CORRIENTE | | | | | | | |
| Impuestos por pagar | S/ 26,377.05 | S/ 167,482.50 | S/ 174,181.80 | S/ 182,890.89 | S/ 192,035.43 | S/ 203,557.56 | S/ 215,771.01 |
| Remuneraciones por pagar | | S/ 193,562.00 | S/ 201,304.48 | S/ 209,356.66 | S/ 217,730.93 | S/ 226,440.16 | S/ 235,497.77 |
| Cuentas por pagar comerciales terceros | S/ 654,079.03 | S/ 856,175.90 | S/ 993,164.04 | S/ 984,602.29 | S/ 976,040.53 | S/ 967,478.77 | S/ 958,917.01 |
| Cuentas por pagar a Accionistas | | S/ - | S/ 670.10 | S/ 710.31 | S/ 8,152.44 | S/ 151,535.57 | S/ 470,119.77 |
| Cuentas por pagar diversas terceros | S/ 183,049.31 | S/ 232,934.40 | S/ 242,251.78 | S/ 256,786.88 | S/ 272,194.10 | S/ 288,525.74 | S/ 305,837.29 |
| Otros Pasivos Corrientes | | S/ - | S/ - | S/ 2,556.89 | S/ 54,394.95 | S/ 108,632.02 | S/ 166,156.07 |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | S/ 863,505.39 | S/ 1,450,154.80 | S/ 1,611,572.20 | S/ 1,636,903.91 | S/ 1,720,548.37 | S/ 1,946,169.82 | S/ 2,352,298.92 |
| PASIVO NO CORRIENTE | | | | | | | |
| Obligaciones financieras | | S/ 3,698,635.88 | S/ 3,698,635.88 | S/ - | S/ - | S/ - | S/ - |
| TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | | S/ 3,698,635.88 | S/ 3,698,635.88 | S/ - | S/ - | S/ - | S/ - |
| PATRIMONIO | | | | | | | |
| Capital | S/ 1,056,640.00 | S/ 1,056,640.00 | S/ 1,055,823.13 | S/ 1,057,117.50 | S/ 1,056,640.00 | S/ 1,056,640.00 | S/ 1,056,640.00 |
| Reservas | S/ 374,179.01 | S/ 211,328.00 | S/ 219,781.12 | S/ 232,967.99 | S/ 246,946.07 | S/ 261,762.83 | S/ 277,468.60 |
| Resultados acumulados | S/ 1,467,695.58 | | | | | | |
| Utilidad del ejercicio | S/ 1,708,303.53 | S/ 761,360.52 | S/ 996,743.35 | S/ 1,261,285.95 | S/ 1,606,300.48 | S/ 1,986,832.94 | S/ 2,475,840.56 |
| TOTAL PATRIMONIO | S/ 4,606,818.12 | S/ 2,029,328.52 | S/ 2,272,347.60 | S/ 2,551,371.44 | S/ 2,909,886.55 | S/ 3,305,235.77 | S/ 3,809,949.16 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | S/ 5,470,323.51 | S/ 7,178,119.20 | S/ 7,582,555.68 | S/ 4,188,275.35 | S/ 4,630,434.92 | S/ 5,251,405.59 | S/ 6,162,248.08 |

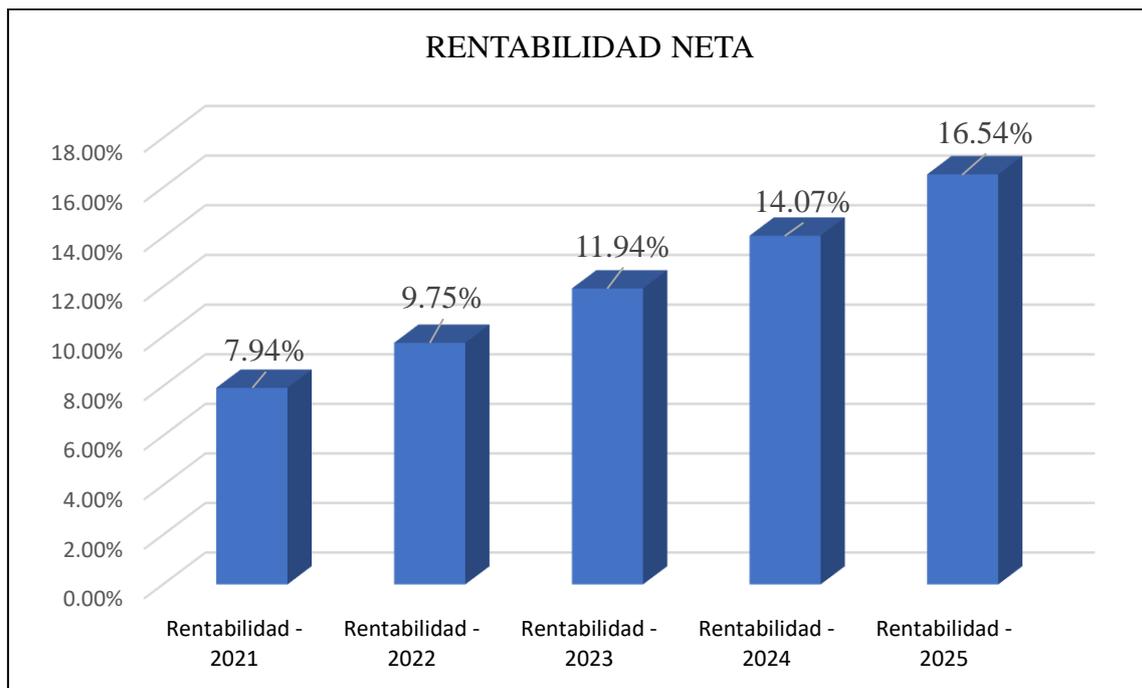
Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 16.
Ratio de rentabilidad proyectada a cinco años

| Periodo | Fórmula | Variación |
|---------|---|-----------|
| 2021 | $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{996,743.35}{12,558,768.43}$ | = 7.94% |
| 2022 | $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{1,261,285.95}{12,935,531.48}$ | = 9.75% |
| 2023 | $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{1,606,300.48}{13,452,952.74}$ | = 11.94% |
| 2024 | $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{1,986,832.94}{14,125,600.38}$ | = 14.07% |
| 2025 | $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{2,475,840.56}{14,973,136.40}$ | = 16.54% |

Figura 17.

Rentabilidad total proyectada del año 2021 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

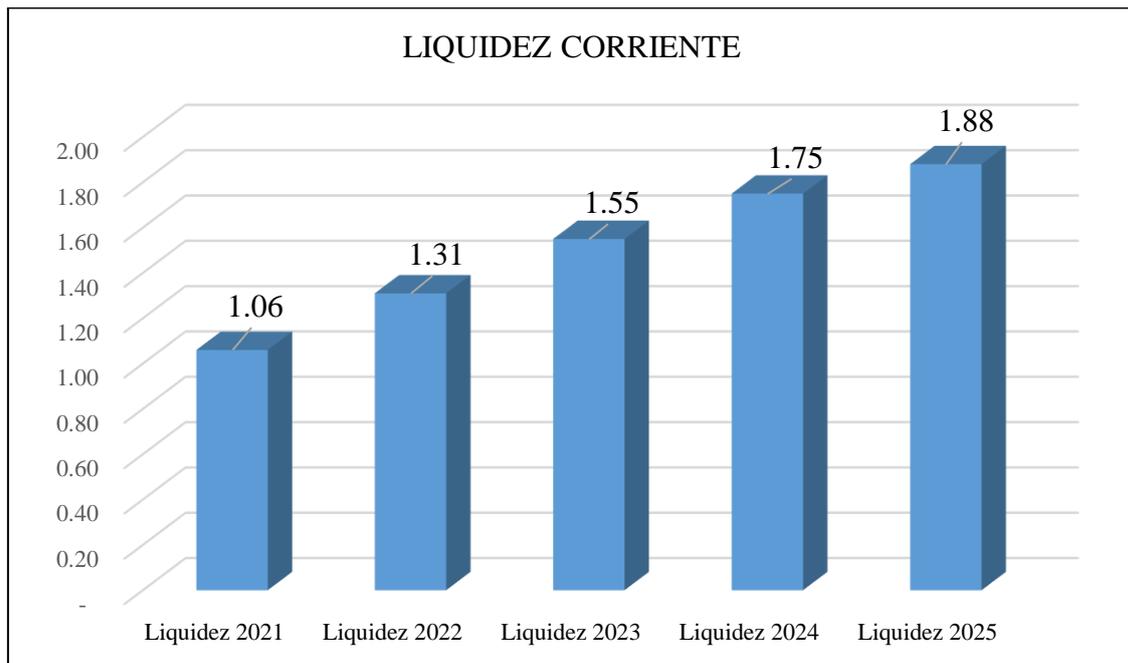
En el ratio de rentabilidad se identificó que el año 2021 tienen una tasa de rentabilidad de 7.94%, creciendo para el 2022 a 1.81%, entre en año 2022 a 2023 incrementara en un 2.19% para el año 2023 al 2024 tendrá un incremento de 2.13% y para el año 2024 al 2025 se muestra un tasa de crecimiento de 2.47% esto indica que la rentabilidad es favorables en los próximos cinco años.

Tabla 17.
Ratio de liquidez proyectada a cinco años

| Periodo | Fórmula | Variación |
|---------|---|-----------|
| 2021 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{1,704,476.61}{1,611,572.20}$ | = 1.06 |
| 2022 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{2,143,830.89}{1,636,903.91}$ | = 1.31 |
| 2023 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{2,669,207.58}{1,720,548.37}$ | = 1.55 |
| 2024 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{3,398,528.74}{1,946,169.82}$ | = 1.75 |
| 2025 | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{4,242,314.73}{2,352,298.92}$ | = 1.88 |

Figura 18.

Ratio de liquidez proyectada a cinco años



Fuente: Elaboración propia (2021)

En el ratio de liquidez indicó que en el 2021 tiene 1.06, con una tasa de crecimiento para el 2022 del 25% y para el año 2023 incrementara el 24%, para el 2024 tendría una tasa de crecimiento de solo el 20% y ala año 2025 el 13%, esto indicaría que la empresa de servicios contaría con liquidez para cubrir gastos hasta de un 82% a un corto plazo.

Evidencia: 2

Cuadro 5 Ratios de rentabilidad proyectado a cinco años

| Rentabilidad | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| ROA | | | | | | | |
| <u>Utilidad neta</u> | <u>1,467,695.58</u> | <u>761,360.53</u> | <u>996,743.35</u> | <u>1,261,285.95</u> | <u>1,606,300.48</u> | <u>1,986,832.94</u> | <u>2,475,840.56</u> |
| Activo total | 5,470,323.51 | 7,178,119.20 | 7,852,555.68 | 4,188,275.35 | 4,630,434.92 | 5,251,405.59 | 6,162,248.08 |
| RESULTADOS | 27% | 11% | 13% | 30% | 35% | 38% | 40% |
| ROE | | | | | | | |
| <u>Utilidad neta</u> | <u>1,467,695.58</u> | <u>761,360.53</u> | <u>996,743.35</u> | <u>1,261,285.95</u> | <u>1,606,300.48</u> | <u>1,986,832.94</u> | <u>2,475,840.56</u> |
| Patrimonio | 4,606,818.12 | 2,029,328.52 | 2,272,347.60 | 2,551,371.44 | 2,909,886.55 | 3,305,235.77 | 3,809,949.16 |
| RESULTADOS | 32% | 38% | 44% | 49% | 55% | 60% | 65% |
| RENTABILIDAD NETA | | | | | | | |
| <u>Utilidad neta</u> | <u>1,467,695.58</u> | <u>761,360.53</u> | <u>996,743.35</u> | <u>1,261,285.95</u> | <u>1,606,300.48</u> | <u>1,986,832.94</u> | <u>2,475,840.56</u> |
| Ventas netas | 13,911,555.02 | 12,434,424.19 | 12,558,768.43 | 12,935,531.48 | 13,452,952.74 | 14,125,600.38 | 14,973,136.40 |
| RESULTADOS | 11% | 6% | 8% | 10% | 12% | 14% | 17% |
| ROS | | | | | | | |
| <u>Utilidad bruta</u> | <u>10,796,689.03</u> | <u>9,441,069.57</u> | <u>9,385,812.53</u> | <u>9,672,198.23</u> | <u>10,087,719.50</u> | <u>10,546,559.14</u> | <u>11,267,352.69</u> |
| Ventas | 13,911,555.02 | 12,434,424.19 | 12,558,768.43 | 12,935,531.48 | 13,452,952.74 | 14,125,600.38 | 14,973,136.40 |
| RESULTADOS | 78% | 76% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |

Para dar mayor confiabilidad a la propuesta solución se utilizó ratios de rentabilidad proyectados a cinco años donde se identificó los porcentajes de variación y crecimientos que obtendrá la empresa de servicios utilizando diferentes herramientas que ayudan a incrementar la rentabilidad.

En el ratio ROA se pudo apreciar que en el año 2019 se tenía una tasa del 27%, bajando considerablemente en el 2020 a 11% esto por motivos de pandemia del COVID-19, en el 2021 se mantiene una tasa baja de 13%, como se observa en la tabla a partir del año 2022 la empresa de servicios tendría una recuperación en su activo a un 30%, incrementándose cada año que para el 2025 tiene una tasa de rentabilidad del 40%.

En el ratio ROE se utilizó la utilidad neta entra el patrimonios se observó que la tasa para el años 2019 es de 32% la cual no tiene una baja para el periodo 2020, porque la empresa adquirió un préstamo de Reactiva Perú para poder solventar los gastos de ese periodo, donde la tasa de crecimiento para los cinco años proyectados de incrementan en un 5% cada año, llegando con una tasa de crecimiento del 65% al años 2025.

En este ratio de rentabilidad neta proyectada a cinco años se tiene una tasa del 11% en el año 2019, bajando para el 2020 al 6%, teniendo una variación del 5%, para el año 2021 según tabla se logra recuperarse en un 2%, teniendo una misma tasa de crecimiento para los siguientes años llegando al 2025 una tasa de crecimiento del 17% lo cual indica que la empresa se recuperó. En el ratio ROS – razón de rentabilidad para el 2020 se tenía una tasa del 76% a partir del 2021 se mantiene una tasa del 75% no teniendo variación hasta el años 2025.

Evidencia: 3

Cuadro 6 Flujo de caja proyectado a cinco años del 2021 al 2025.

| FLUJO DE CAJA PROYECRADO A CINCO AÑOS | | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| INGRESOS | | | | | |
| Ventas | S/ 11,331,609.57 | S/ 12,238,138.33 | S/ 13,217,189.40 | S/ 14,274,564.55 | S/ 15,416,529.71 |
| Ventas al crédito | S/ 405,182.26 | S/ 429,493.20 | S/ 455,262.79 | S/ 482,578.56 | S/ 511,533.27 |
| TOTAL INGRESO | S/ 11,736,791.83 | S/ 12,667,631.53 | S/ 13,672,452.19 | S/ 14,757,143.11 | S/ 15,928,062.98 |
| EGRESOS | | | | | |
| Mercaderia | S/ 2,430,971.51 | S/ 2,503,900.65 | S/ 2,579,017.67 | S/ 2,656,388.20 | S/ 2,736,079.85 |
| Serevicios medicos | S/ 2,697,672.12 | S/ 2,805,579.00 | S/ 2,917,802.16 | S/ 3,034,514.25 | S/ 3,155,894.82 |
| Planilla | S/ 1,165,264.45 | S/ 1,188,569.74 | S/ 1,212,341.14 | S/ 1,236,587.96 | S/ 1,261,319.72 |
| Gratificación | S/ 118,655.66 | S/ 121,028.77 | S/ 123,449.35 | S/ 125,918.34 | S/ 128,436.70 |
| CTS | S/ 35,831.28 |
| Impuesto | S/ 1,107,962.76 | S/ 1,130,122.02 | S/ 1,152,724.46 | S/ 1,175,778.94 | S/ 1,199,294.52 |
| Servicios prestados ter | S/ 12,921.11 | S/ 13,308.75 | S/ 13,708.01 | S/ 14,119.25 | S/ 14,542.83 |
| Costos fijos | S/ 193,595.38 |
| Equipos y mejoras | S/ 119,659.17 | S/ 122,052.35 | S/ 124,493.40 | S/ 126,983.27 | S/ 129,522.93 |
| TOTAL EGRESOS | S/ 7,882,533.44 | S/ 8,113,987.94 | S/ 8,352,962.84 | S/ 8,599,716.86 | S/ 8,854,518.03 |
| SALDO FINAL DE CAJA | S/ 3,854,258.39 | S/ 4,553,643.59 | S/ 5,319,489.35 | S/ 6,157,426.24 | S/ 7,073,544.95 |

Fuente: Elaboración propia (2021)

Un flujo de caja proyectado a cinco años es un factor fundamental, permitió a la empresa de servicios dar a conocer los ingresos y gastos de una forma más rápida, demostrando la liquidez de la empresa, que permita a la gerencia tomar decisiones inmediatas, conocer cuanta mercadería puede comprar, que cantidad de activos puedes adquirir, en que plazos puede pagar a sus proveedores o si se necesita mejorar en los servicios para lograr una mayor rentabilidad. Como se observa el flujo de caja es una herramienta que permite tomar decisiones estratégicas en el futuro.

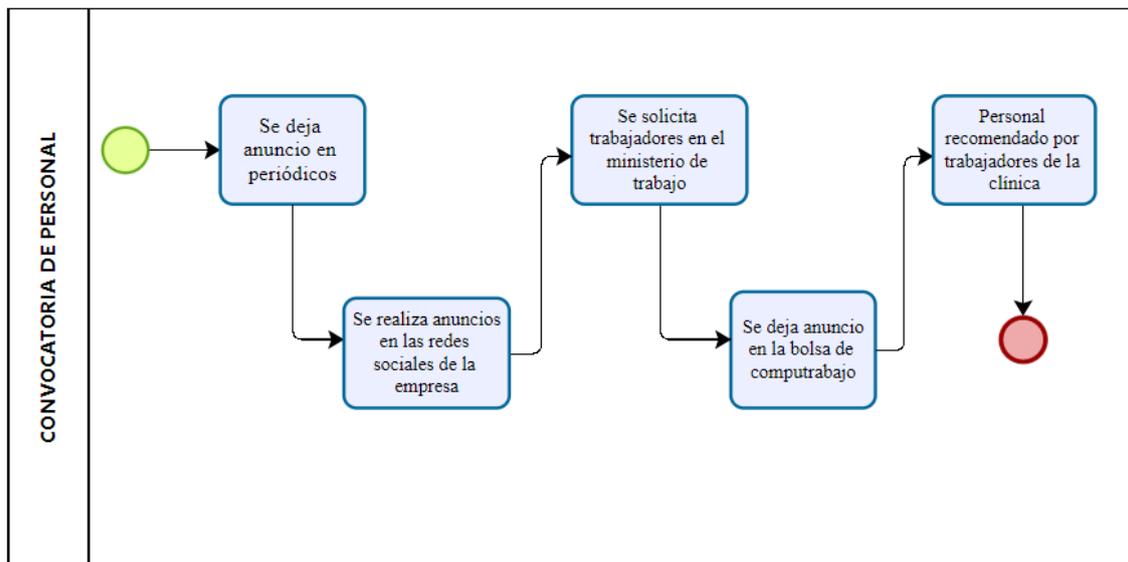
4.5.9. Entregable 3

Objetivo: contratar un personal adecuado para el área de crédito y cobranza.

Evidencia: 1

Este objetivo nace en consecuencia que en la empresa de servicios no cuenta con el área de créditos y cobranzas por ende la empresa no tiene un seguimiento adecuado en las cuentas por cobrar y pagar esto hace que afecte la liquidez de la empresa. Se presenta un flujograma de la convocatoria para el puesto:

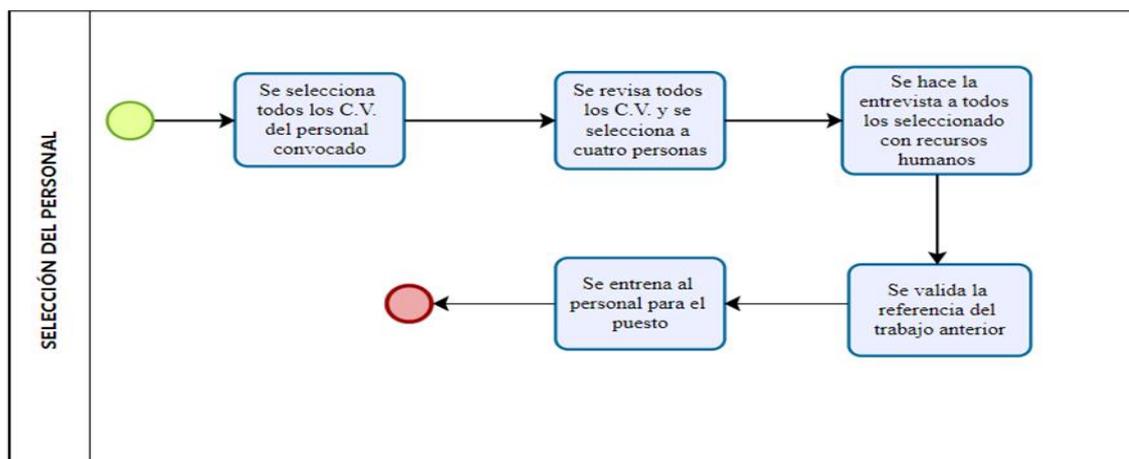
Cuadro 7 Flujo grama de convocatoria de personal



Fuente: Elaboración propia (2021)

En este flujograma se detalló cómo se eligió al colaborador que estará a cargo del área de créditos y cobranza.

Cuadro 8 Flujo grama de selección de personal



Fuente: Elaboración propia (2021)

Evidencia: 2

Se presenta el perfil de la personal que estará a cargo del área de créditos y cobranzas

Técnico o superior en contabilidad, administración o afines de la carrera.

Tener conocimiento de office (Excel) nivel intermedio o avanzado.

Experiencia mínima de un año en el puesto.

Conocimiento de inglés nivel básico.

Competencias específicas:

Trabaja bajo presión.

Capacidad de organización.

Comunicación.

Iniciativa.

Confiabilidad.

Competencias generales:

Compromiso.

Trabajo en equipo.

Enfoque al cliente.

Eficiencia.

Integridad.

Evidencia: 3

Cuadro 9 Manual de funciones

Funciones que tendrá a cargo el colaborador de créditos y cobranzas.

ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Objetivo del puesto

Recabar información financiera de los clientes que solicitan crédito y entregarla al gerente administrativo para su evaluación y su posible autorización, coordinar y controlar la gestión de cobranza a los clientes de la empresa de servicios, entregar reportes de cobranza semanal al gerente administrativo.

Funciones:

- Efectuar la cobranza a los clientes antes de la fecha de vencimiento.
- Envió de cartas de cobranza a los clientes morosos.
- Descargar del sistema de facturación las facturas que están al crédito.
- Elaboración de proyección de cobranza semanal.
- Informar al gerente administrativo el estatus del cliente para ver el grado de endeudamiento.
- Emitir reportes estadísticos a gerencia quincenal para medir al grado de gestión.
- Reportar al área de contabilidad los ingresos a la cuenta corriente.
- Cancelación de la cobranza a diario en el sistema contable.
- Tener un file de crédito a los clientes.
- efectuar seguimiento a los reclamos de los clientes cuando esté relacionado en las cuentas por cobrar.
- Revisar semanalmente la cuenta de clientes morosos
- Mantener la confiabilidad de información que maneja dentro de la empresa.
- Cumplir con el reglamento y las políticas que entregue la empresa.
- Otras funciones que sean asignadas por su jefe de inmediato.

4.5.10. Entregable 4

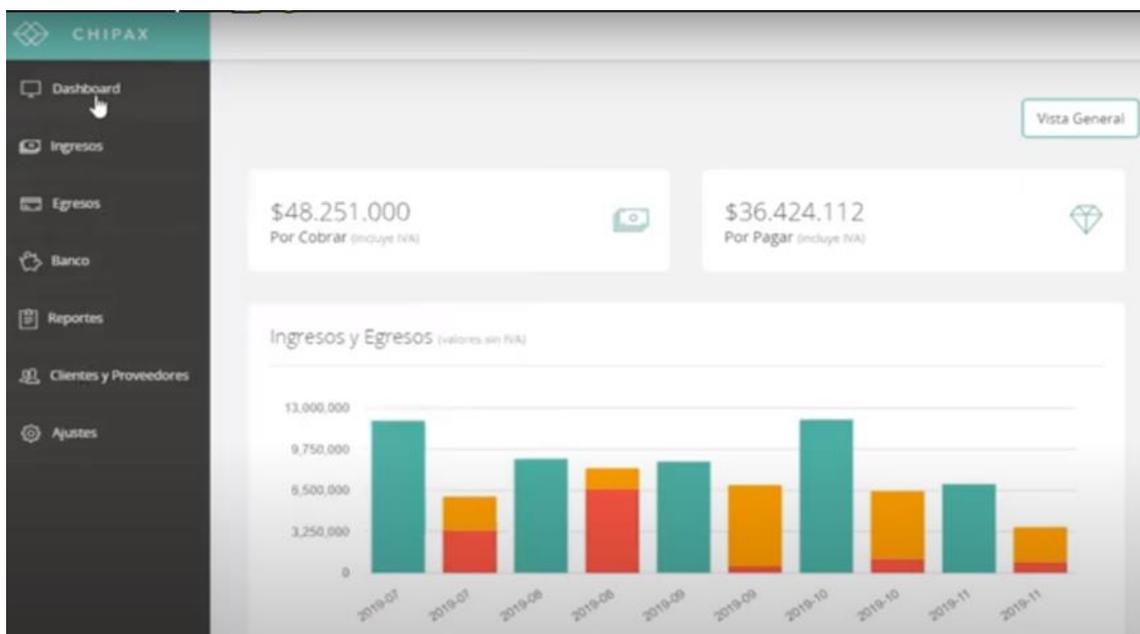
Se utilizara un sistema integrador moderno ERP - CHIPAX que permite mantener actualizado las cuentas por cobra y pagar, permite comparar resultados de flujos de caja actualizados y con gráficos de proyecciones a futuro, este sistema permite trabajar directamente con el área contable, tesorería entre otras áreas que generen ingresos o egresos, este sistema está programado para enviar notificaciones a los clientes que tengan cuentas por vencer, es un sistema que tiene app que se puede manejar desde tu celular y de cualquier lugar que se encuentre.

Cuadro 10 Sistema ERP



| Fecha Venc. ↑↓ | Razón Social ↑↓ | Monto Total ↑↓ | Estado de Pago | Cobro Automático |
|-------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|---|--|
| 2021-04-01 ● Vence en 5 días | ACME ESTUDIO Spa. 76.260.xxx-x | \$96.134 Incluye IVA | \$96.134 por cobrar Asignar pago | recordatorio en 5 días <input checked="" type="checkbox"/> ON |
| 2021-02-10 ● Venció hace 31 días | ACME ESTUDIO Spa. 76.260.xxx-x | \$95.769 Incluye IVA | \$76.618 por cobrar Asignar pago | 9 Historial <input type="checkbox"/> OFF |

Cuenta con las siguientes herramientas principales como el dashboard, ingresos, egresos, bancos, reportes, clientes y proveedores.



4.6. Discusión

De acuerdo a la investigación realizada se propone un plan de políticas de crédito y cobranza para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2019 – 2020, donde se determinó que la empresa de servicios tiene falencias para incrementar la rentabilidad, además no cuenta con políticas establecidas de cuentas por cobrar y pagar, ni la proyección de flujos de caja, ni el personal adecuado para dicho puesto. Para el adecuado desarrollo se realiza investigaciones con problemas de incremento en la rentabilidad. Coincidiendo con el estudio de Cepada y Quispe (2020), donde se identifica los componentes que incurrieron en la baja de ingresos, donde explica que para incrementar los ingresos debe implementar un plan que pueda incrementar su rentabilidad. Pero no coincide con la investigación de Chaverra (2021) donde hace mención en su investigación al realizar análisis de los documentos utilizados, lo que refleja en los estados financieros al final de cada periodo de estudio es que no obtiene ni ganancias y pérdidas en su rentabilidad.

Tiene también concordancia con Lucas (2019) donde menciona el riesgo que tiene la empresa de servicios al crecimiento de la rentabilidad económica y el impacto a la prestación de servicios, es por ellos que se propone un plan de política y el área de créditos y cobranzas, donde la empresa tenga un control adecuado de las cuentas por cobrar y pagar, siendo eso el factor fundamental que la empresa obtenga liquidez a un corto plazo y por ende mejore su rentabilidad. Del mismo modo se coincide con Damenech (2018) donde hace mención que la empresa de servicios tenga bien implementado el crédito que se otorga a los clientes con la empresa, ya que esto indica un mejor servicio brindado a sus clientes para generar una mejor rentabilidad.

De igual forma para Fontalvo, Mendoza y Visbal (2016) en su investigación indica que utiliza métodos de organización para analizar los indicadores que generen rentabilidad, la proyección de estados financieros, donde se pueda determinar la variación entre los ingresos y gastos, donde se puede elegir alternativas que mejore en servicios de la empresa, que gerencia tenga alternativas ante una posible disminución de ingresos que afecte la rentabilidad. A diferencia de Flores (2018) explica en su trabajo de investigación, para que la empresa obtenga una mejor rentabilidad deberá obtener préstamos financieros y adquirir activos fijos para una mejor prestación de sus servicios donde le permita generar más ingresos, donde pueda cubrir todo sus gastos al final de cada periodo y obtener una mejor

rentabilidad, es por ello que se propuso la proyección de estados financieros a cinco años permitiendo identificar los posibles factores que afecten la rentabilidad.

Por otro lado en los análisis realizados a la empresa de servicios, se encontró que no cuenta con un personal capacitado que cubra el área de crédito y cobranza que es de gran importancia para el crecimiento de la empresa, donde se propone contratar a un colaborador que cubra dicho puesto y que cuente con el conocimiento y normas establecidas, para que realice el seguimiento adecuado y dentro de los plazos establecidos de las cuentas por cobrar, al no ser procesadas adecuadamente afecta la liquidez de la empresa y el cumplimiento de pago a proveedores. Estos resultados coinciden con la investigación de Boulanger (2021) donde explica en sus resultados el conocimiento, desempeño y la entrega de cada trabajador que cumpla con las actividades establecidas en su área, se logra el cumplimiento de todos los objetivos establecidos, la cual forma parte de los indicadores del control interno y obtener una mejor rentabilidad. Pero no coincide con la investigación de Arana (2018) donde en su investigación explica que la planificación no es un instrumento perfecto para generar recurso y el crecimiento de la empresa cuando no están establecidos correctamente que permita a la empresa lograr una mejor rentabilidad.

Por otro lado al analizar la rentabilidad de la empresa, se puede concluir que la empresa no presenta resultados favorables, sobre todo porque no cuenta con un plan de políticas sólida en la materia de crédito y cobranza, que afecta a los ingresos de la empresa, y puede cumplir con sus obligaciones mediante el establecimiento de políticas para la recuperación de liquidez y cumplir con los pagos a proveedores. Este hallazgo complementa la investigación de Lucas (2019) sobre la rentabilidad de la empresa comercial y una buena planificación financiera para aumentar los ingresos, lo que sugiere a la administración que implemente políticas para mejorar el sector empresarial y financiero para lograr sus objetivos planteados para el incremento de la rentabilidad.

En el estudio Chaverra (2021) también muestra los problemas que se dan en la empresa, donde propone implementar un plan administrativo para informar ingresos y gastos anuales para la toma de decisiones estratégicas y así evitar inconvenientes con el pago a proveedores a un corto plazo. Para obtener un mejor ingreso Arena (2018) recomienda adquirir nuevas estrategias para las empresas que promuevan más ingresos y monitorear

con ratios a los estados financieros mensual, para identificar alguna falencia que no permita el incremento de la rentabilidad de la empresa de servicios. La solución para este autor es el análisis directo de los aspectos económicos y administrativos, por otro lado a la incorporación a la biblioteca de clientes para aumentar los ingresos en la empresa de servicios en los próximos años que le permita generar más rentabilidad.

Por último, de acuerdo al análisis de los estados financiero y elaboración de ratios que demuestra para el año 2020 tenía 1.82 de endeudamiento a diferencia de años anteriores que solo llegaba a 0.19, se incrementaron los egresos porque la empresa tenía falencias en las cuentas por cobrar, a falta de un personal adecuado para dicho puesto en la investigación de Torres y Barrera (2019) explica que por falta de análisis a los estados financieros incurrió en desbalances económicos, de la misma forma se encontró en los ratios de rentabilidad el incremento de endeudamiento con sus proveedores, debido a los bajos ingresos no solventaba el pago a un corto plazo, por otro lado no tendría con control adecuado del cobro a sus clientes por desconocimiento y falta de un personal adecuado en dicho puesto, donde incluye que es importante tener un plan de políticas establecido que le permita a la empresa de servicios generar una buena liquidez y obtener una mejor rentabilidad. Este resultado también tiene relación con la investigación de Quispe (2020) explica de cuanto serían sus ganancias en inversiones durante los periodos de proyección en sus estados financieros que le permitirán tomar decisiones de inmediato para poder incrementar sus ventas, porque le permitirá tener un control adecuado de todos sus egresos e ingresos, se propone la implementación de un sistema para el área de crédito y cobranza para un mejor control y proyección de sus estados financieros, esto permitirá que la empresa de servicios tenga un adecuado control en sus cuentas con cobrar y pagar generando una mejor rentabilidad.

De acuerdo con lo mencionado en los párrafos anteriores, la propuesta está planteada en implementar un área y el plan de políticas de crédito y cobranza y contratación de un colaborador que es la pieza fundamental para el puesto, donde la empresa tenga el seguimiento adecuado a sus clientes que cuenten con créditos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primera** : Se concluye con la propuesta de implementar un plan de políticas de crédito y cobranza, la contratación de un colaborador y la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales, para mejorar los ingresos en la empresa de servicios, ya que no cuenta con programación del tiempo de crédito que otorga a sus clientes, este reconocimiento afecta la rentabilidad de la empresa.
- Segunda** : Se diagnosticó que la rentabilidad de la empresa de servicios ha disminuido en el año 2020, debido a que las ventas han bajado considerablemente, esto debido a la pandemia del COVID-19 la mayoría de empresas se vieron afectadas por el cierre temporal de sus actividades, afectando la rentabilidad de la empresa.
- Tercero** : Se identificó los factores que afectan la rentabilidad de la empresa de servicios, esto debido a la falta de personal adecuado para el área de créditos y cobranza, y el desconocimiento de las políticas para dicha área, la falta de proyección de sus estados financieros para identificar las fallas que afectan la rentabilidad.

5.2. Recomendaciones

- Primera** : Se recomienda la implementación del plan de políticas de crédito y cobranza, la cual se busca mejorar la administración implementando un área de cobranza, mejorando el proceso de crédito a sus clientes y efectuando el cobro a tiempo para una mejor liquidez y obtener una mejor rentabilidad.
- Segunda** : Se recomienda a la empresa de servicios elaborar estados de situación financiera y flujos de caja proyectados para que tenga un mejor control de sus ingresos y egresos, para tomar decisiones a tiempo real, para la implementación de nuevos activos que permita incrementar la rentabilidad de la empresa de servicios.
- Tercero** : Se recomienda a la empresa de servicios contratar a un colaborador para el área de créditos y cobranzas, para un mejor control con el crédito a sus clientes y así poder incrementar sus ingresos en un 6%, la implementación de un sistema adecuado para créditos y cobranzas que tenga compatibilidad con las áreas que generan ingresos y egresos para una mejor rentabilidad.

REFERENCIAS

- Aching, C. (2005). *Ratios financieros y matematicas de la mercadotecnia*. ULPGC.
- Aguilar, I. (2006). *Comportamiento financiero de la rentabilidad*. España: ULPGC.
- Alcarria, J. (2012). *Introducción a la contabilidad*. España.
- Arana, G. K. (2018). *Planeación financiera para mejorar la rentabilidad en una empresa de servicios, Lima 18*. Lima.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme C.A.
- Asmat, O. (2017). *Contabilidad y fananzas para summies*. Grupo planeta.
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero enfoque y proyecciones*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Banco Central de Chile. (2021). *Informe de Estabilidad Financiera*. Chile.
- Banco Central de México. (2021). *Estabilidad financiera de México*. México.
- Banco Central de Reservas del Perú. (2021). *Rentabilidad y actividades económicas*. Perú.
- Behar, R. D. (2008). *Métodología de la investigación*. Ucrania: Shalom.
- Beltrán, J. M. (2018). *Indicadores de gestión y herramienta para lograr la competitividad*. México.
- Bernal, T. C. (2010). *Métodología de la Investigación*. Colombia.
- Boulanger, M. B. (2021). *Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la clínica neurología los parques S.A.C*. Chiclayo.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: PROFIT.
- Carhuancho, M. I., Nolasco, L. F., Sicheri, M. L., Guerrero, B. M., & Casana, J. K. (2019). *Métodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas*. Argentina: ISBN 978-987-4116-62-8.
- Cesar, M. (2013). *Cómo elaborar un flujo de caja. Asesoría empresarial*, Perú.
- Cespeda, F., & Quispe, M. (2020). *Propuesta de un modelo de gestión financiero para mejorar la rentabilidad y competitividad de la empresa S.A*. Quito.
- Chaverra, , K. A. (2021). *Efectos de la investigación vestical en la rentabilidad de los prestadorees de servicios de salud*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la adminsitración*. México.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, L. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Grew Hill.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis fianciero*. Colombia: ECOE EDICIONES.

- Cue, A. (2003). *Samuelson y la enseñanza de la teoría económica*. México.
- Domenech, C. V. (2018). *La gestión de servicios hospitalarios y el impacto en la rentabilidad*. Ecuador.
- Domínguez, J., & Seco, M. (2010). *Análisis económico financiero*. EOL.
- Dominguez, J., & Seco, M. (2010). *Análisis económico y financiero*. Escuela de organización industrial.
- Edelsy, S., & Victor, F. (2011). *Análisis de la rentabilidad económica - tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Cuba: Editorial Universitaria.
- empresarial, G. (2011). *Introducción al análisis contable - Gestión de empresas*. España: Vertice.
- Flores, V. M. (2018). *Estrategia de financiamiento para la rentabilidad de las empresas de servicios en la Provincia de Huancayo*. Huancayo.
- Fontalvo, H. T., Mendoza, M. A., & Visbal, C. D. (2016). *Evolución del comportamiento de los indicadores de productividad y rentabilidad en las empresas prestadoras de salud*. Colombia.
- Gallido, J. (2017). *Ratios de solvencia y rentabilidad en las MYMES*. Europa.
- García, S. (1994). *Teoría económica de la empresa*. España.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mercela I. Rocha Martínez.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Venezuela: Ciea-Sypal.
- Lizcano, J. (2004). *Reantabilidad empresarial y propuesta práctica de análisis y evaluación*. Madrid.
- López, J. R. (2016). *La selección de personal basado en competencias*. Bolivia.
- Lucas, H. E. (2019). *Gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad*. Guayaquil.
- Marán, D. G., & Alvarado, C. D. (2010). *Método de investigación*. México.
- Marshall, A. (1957). *Principios de la economía y sus teorías*. España: El consultor bibliográfico.
- Maya, E. (2014). *Método de técnica de la investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza*. Mexico : ISBN-970-676-707-X.
- Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria SA.
- Palacios, J. (2008). *Medición del impacto a la rentabilidad de la formación*. España: Díaz de santos.

- Parada, J. (1988). *Rentabilidad empresarial un enfoque de gestión*. Chile: Universidad de Concepción.
- Parado, R. (2000). *Teoría financiera moderna*. Chile.
- Prieto, C. A. (2010). *Análisis financiero*. Colombia: Fundación san Marcos.
- Quispe, V. Y. (2020). *Análisis de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019*. Lima.
- Rarada, R. (1988). *Rentabilidad empresarial un enfoque de gestión*. Chile: Concepción.
- Ricra, M. (2012). *Análisis financiero en las empresas*. Institución Pacifico.
- Rodríguez, F., & Gómez, L. (1991). *Indicadores de la calidad y productividad en la empresa*. Venezuela: Nievo tiempo.
- Sariano, J. (2010). *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. México: Limusa.
- Sunder, S. (1997). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: ISBN-958-701-504-5.
- Tomayo, T. M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Torres, C. (2011). *Teoría general de la administración*. Colombia.
- Torres, H. (2014). *Teoría general de la administración*. México.
- Torres, S. D., & Barrera, N. P. (2019). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Médicos la Emergencia S.R.L.* Tarapoto.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título:

| Problema general | Objetivo general | Categoría 1: Rentabilidad | | |
|---|--|--|--|---|
| | | Sub categorías | Indicadores | |
| ¿Cómo mejorar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2019 – 2020? | Proponer un plan de rentabilidad en una empresa de servicios, Lima 2019 – 2020 | Rentabilidad economía | 1. Activo total | |
| | | | 2. Pasivo total | |
| | | Rentabilidad de ventas | 3. Ventas | |
| | | | 4. Costo de ventas | |
| | | Rentabilidad financiera | 5. Patrimonio | |
| | | | 6. Ratio ROE | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Categoría 2: Plan de políticas de crédito y cobranza | | |
| ¿Cuál es la situación de rentabilidad económica en una empresa de servicios, Lima 2019 – 2020? | Diagnosticar la rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2019 – 2020 | | Objetivos | entregables |
| | | | 1. Proponer plan de políticas de crédito y cobranza | 1. Plan de políticas de crédito y cobranza. |
| ¿Cuáles son los factores que inciden en la rentabilidad en la empresa de servicios, Lima 2019 – 2020? | Identificar los factores que inciden en la rentabilidad en la empresa de servicios, Lima 2019 – 2020 | | 2. Incrementar en un 6% las ventas | 2. Proyección de estado de situación financiera cinco años. |
| | | | 3. Contratar al personal para el área de crédito y cobranza | 3. Perfil de colaborador para el área de crédito y cobranza. |
| Tipo, nivel y método | | Población, muestra y unidad informante | Técnicas e instrumentos | Procedimiento y análisis de datos |
| Sintagma: Tipo: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Inductiva y deductiva | | Población: 3 personas Muestra: estados financieros Unidad informante: documental | Técnicas: análisis documental Instrumentos: Ficha de entrevista y Guía de revisión documental | Procedimiento: Recolección de datos y elaboración, aplicación de instrumentos. Análisis de datos: uso del Atlas ti.8 |



**MANUAL
DE POLÍTICAS DE
CRÉDITO Y
COBRANZA**

Políticas de créditos y cobranza

Misión

El área de crédito y cobranzas es responsable de mantener una alta eficacia en sus cuentas por cobrar y pagar. Será norma de la empresa de servicios dar crédito a todos sus clientes, siempre y cuando cumplan los requisitos establecidos por la entidad. El departamento de crédito y cobranza descarta a los clientes que cuenten con alguna morosidad dentro de la empresa.

Objetivo

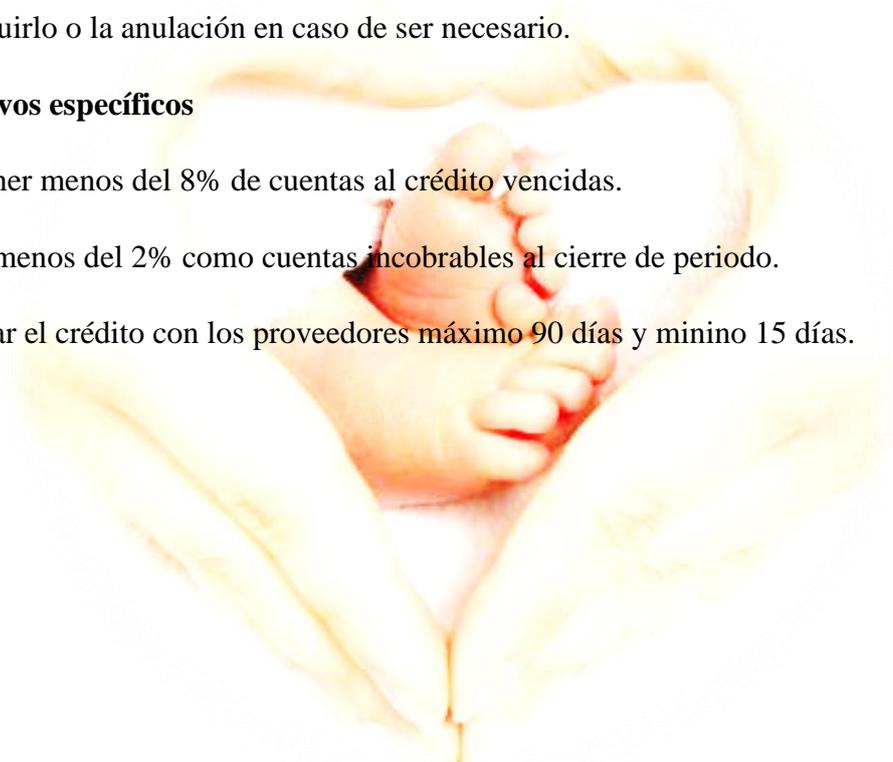
Esta política tiene como objetivo, otorgar y ampliar crédito a los clientes, así como disminuirlo o la anulación en caso de ser necesario.

Objetivos específicos

Mantener menos del 8% de cuentas al crédito vencidas.

Tener menos del 2% como cuentas incobrables al cierre de periodo.

Ampliar el crédito con los proveedores máximo 90 días y mínimo 15 días.



Políticas de cobranza

Ventajas

Las políticas de cobranza están bien definidas y se adaptan de acuerdo a la empresa de servicios incluye ventajas como: minimizar conflictos en las áreas, se evita decisiones apresuradas, agiliza los procesos dentro de la empresa. Por lo tanto, esto representa un beneficio para la empresa si están bien establecidas.

Objetivo

Tener un flujo de caja positivo para la empresa de servicios, basándose en la recuperación de los ingresos sin perder clientes.

Políticas

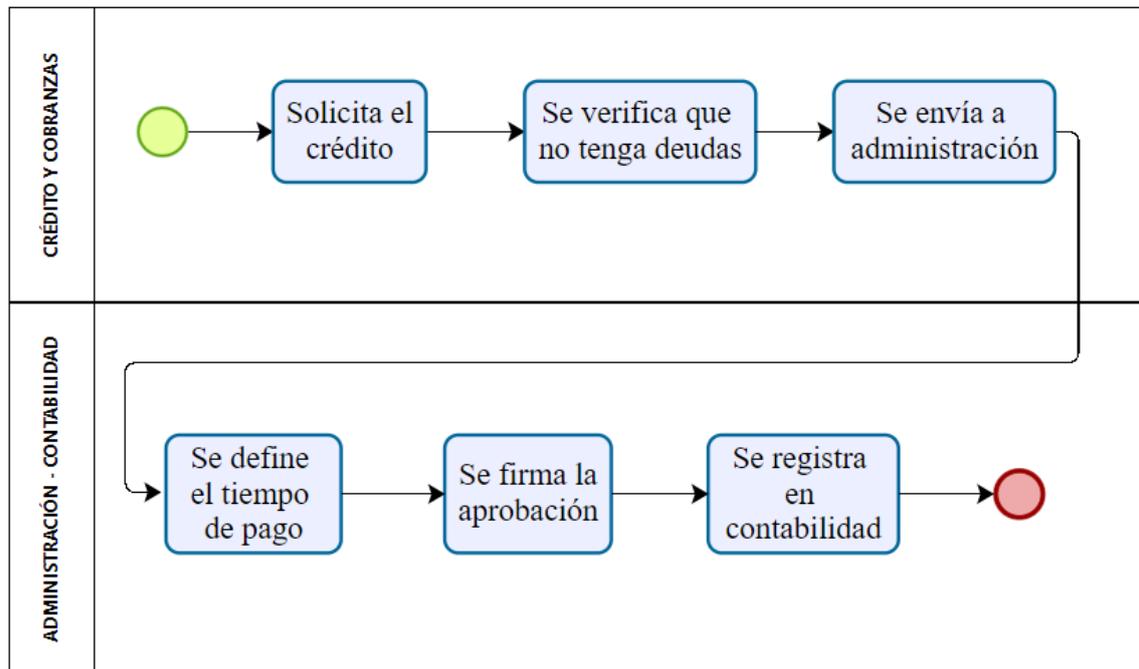
- Presenta solicitud para que le otorguen el crédito.
- Solicitar DNI. Si en persona natural, ficha RUC si es persona jurídica para el registro del cliente, correo y teléfono.
- Verificar que el cliente no se encuentre en infocorp.
- Mediante estudio del cliente se le otorgará un rango mínimo de 15 días de crédito de acorde al importe de la deuda, desde 1,000.00 (mil soles) y un máximo de 60 días con un equivalente de 15,000.00 (quince mil soles)
- Este plazo corre desde el día que comienza su procedimiento. }
- Firma compromiso de pagos.
- Toda cobranza deberá ser por transferencias entregando o enviando por correo comprobante de depósito, cheque a nombre de la empresa de servicios.
- Se deberá mantener informado a los clientes sobre sus estados de cuenta y valores pendientes por cancelar.
- Utilizar diferentes medios de comunicación con el cliente para informarle las fechas de vencimiento de su deuda.
- Únicamente al área de crédito y cobranza está autorizado en notificar y recepcionar el pago de los clientes.
- Los cheques deberán ser emitidos a nombre de la empresa de servicios y con el sello de no negociable.

Procedimientos

Analizar los plazos de acuerdo a los importes pactados.

Si excede el plazo acordado, se le solicita a una reunión para que indique la nueva fecha de pago.

Si no cumpliera con los acuerdos pactados, procederían por la vía legal para la recuperación de dicho pago.



Políticas de pago

Ayuda a la empresa de servicios a tener un control con los gastos que se puedan realizar, minimiza riesgos e incrementa la eficacia de los proveedores, pagos puntuales a los proveedores coordinación y trabajo en equipo.

Objetivo

Tiene por objetivo formar buenas relaciones con los proveedores cumpliendo los plazos y condiciones pactadas.

Políticas

- La programación de los pagos estará a cargo del área de tesorería lo cual contará con firmas y autorizaciones de la persona encargada.
- Se respetará los acuerdos y plazos establecidos con los proveedores.
- Se considerarán las cláusulas para los descuentos por pagos anticipados.
- Los plazos para los pagos estarán establecidos en la orden de compra como en la factura.
- El importe mínimo para entrar a crédito es de 500.00 soles y como máximo de 100,000.00 soles.
- Rango de créditos con los proveedores es de 15 días, 30 días, 60 días, 90 días y 120 días.

Procedimientos

Los pagos se realizarán con la factura, firma de la recepción del producto o servicios realizados, guía de remisión, orden de compra y aprobación de administración.

Los días de pago se realizar un día antes de la fecha de vencimiento de la factura.

Mensaje final

Las políticas de crédito y cobranza tienen como misión controlar la solidez total de las cuentas por cobrar y el riesgo que pueda tener la empresa al no tener un seguimiento. Es importante tener siempre en cuenta que este plan de políticas está relacionado siempre con el cliente y el proveedor, cualquier punto que no esté conteniendo en esta, deberá ser resuelto teniendo en cuenta que no trata de proteger a la empresa de servicios de los clientes, sino más bien de permitir que ambos tengan un vínculo a largo plazo, donde permita que ambos puedan cumplir sus objetivos.



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 principal objetivo de estos documentos es llegar a conocer la situación económica y financiera de la empresa de servicios, utilizando ratios que permite el análisis de los estados financieros y poder determinar la rentabilidad económica de la empresa. | Los estados financieros es la principal información que demuestra la situación real de la empresa al final de cada periodo. | Los documentos corresponden al área contable de la empresa de servicios. |

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Fecha de entrevista

| | |
|--|--|
| Cargo o puesto en que se desempeña: | Gerente administrativo, contador, tesorero |
| Nombres y apellidos | empleados |
| Código de la entrevista | Entrevistado1 (Entrev.1) |
| Fecha | 04/10/2021 |
| Lugar de la entrevista | empresa |

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|-------------|--|-------------------|
| 1 | ¿Qué función cumple los activos totales en la rentabilidad de la empresa? | |
| 2 | ¿Cuánto es el incremento de gastos que la empresa ha tenido por la pandemia entre el año 2019 - 2020? | |
| 3 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad obtenía en el año 2020 por la pandemia a diferencia de los años anteriores? | |
| 4 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad sobre las ventas y la diferencia entre el año 2019 -2020? | |
| 5 | ¿Qué resultados obtuvo la empresa con la inversión en marketing para incrementar las ventas? | |
| 6 | ¿Cómo se vio afectado los ingresos de la empresa con la pandemia del COVID-2019? | |
| 7 | ¿Con qué frecuencia los accionistas aumentan su capital? ¿Por qué? | |
| 8 | ¿Qué capacidad de endeudamiento cubriría la empresa a un corto plazo? | |

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 | |
| Período o año: | 2019 - 2020 | |
| Objetivo del documento: | Descripción del documento: | El documento responde al área o institución: |
| El principal objetivo de estos documentos es llegar a conocer la situación económica y financiera de la empresa de servicios, utilizando ratios que permite el análisis de los estados financieros y poder determinar la rentabilidad económica de la empresa. | Los estados financieros es la principal información que demuestra la situación real de la empresa al final de cada periodo. | Los documentos corresponden al área contable de la empresa de servicios. |



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

| N° | Documentos | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|----|--------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | Estado de situación financiera | X | | X | | X | | | |
| 2 | Estado de resultados | 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° | 400961822 |
| Condición en la universidad | Docente metodólogo | Teléfono / Celular | 947480893 |
| Años de experiencia | 19 años | Firma | |
| Título profesional/ Grado académico | Licenciado/ doctor | | |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo | Lugar y fecha | Setiembre del 2021 |

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

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

³Cosntrucción 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

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 principal objetivo de estos documentos es llegar a conocer la situación económica y financiera de la empresa de servicios, utilizando ratios que permite el análisis de los estados financieros y poder determinar la rentabilidad económica de la empresa. | Los estados financieros es la principal información que demuestra la situación real de la empresa al final de cada periodo. | Los documentos corresponden al área contable de la empresa de servicios. |

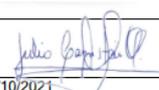
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

| N°. | Documentos | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|--------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | Estado de situación financiera | X | | X | | X | | | |
| 2 | Estado de resultados | X | | X | | X | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...Debes de analizar los tres últimos periodos por lo menos.....

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

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | Julio Ricardo Capristán Miranda | DNI N° | 06663183 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | 953708849 |
| Años de experiencia | 20 | Firma |  |
| Título profesional/ Grado académico | Maestro | | |
| Metodólogo/ temático | Temático | Lugar y fecha | 04/10/2021 |

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

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

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

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

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 principal objetivo de estos documentos es llegar a conocer la situación económica y financiera de la empresa de servicios, utilizando ratios que permite el análisis de los estados financieros y poder determinar la rentabilidad económica de la empresa. | Los estados financieros es la principal información que demuestra la situación real de la empresa al final de cada periodo. | Los documentos corresponden al área contable de la empresa de servicios. |

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

| N°. | Documentos | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|--------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | Estado de situación financiera | X | | X | | X | | | |
| 2 | Estado de resultados | 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 | CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES | DNI N° | 45491996 |
| Condición en la universidad | DOCENTE | Teléfono / Celular | 951917571 |
| Años de experiencia | 10 AÑOS | Firma |  |
| Título profesional/ Grado académico | CONTADOR PUBLICO COLEGIO / MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA | | |
| Metodólogo/ temático | TEMATICO | Lugar y fecha | 2 DE OCTUBRE DEL 2021 |

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

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

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

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

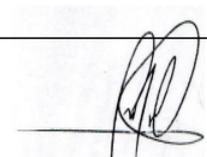
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE
ADMINISTRATIVO, CONTADO, TESORERA

| N°. | Formulación de los ítems/ preguntas abiertas | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | ¿Qué función cumple los activos totales en la rentabilidad de la empresa? | X | | X | | X | | | |
| 2 | ¿Cuánto es el incremento de gastos que la empresa ha tenido por la pandemia entre el año 2019 - 2020? | X | | X | | X | | | |
| 3 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad obtenida en el año 2020 por la pandemia a diferencia de los años anteriores? | X | | X | | X | | | |
| 4 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad sobre las ventas y la diferencia entre el año 2019 -2020? | X | | X | | X | | | |
| 5 | ¿Qué resultados obtuvo la empresa con la inversión en marketing para incrementar las ventas? | X | | X | | X | | | |
| 6 | ¿Cómo se vio afectado los ingresos de la empresa con la pandemia del COVID-2019? | X | | X | | X | | | |
| 7 | ¿Con qué frecuencia los accionistas aumentan su capital? ¿Por qué? | X | | X | | X | | | |
| 8 | ¿Qué capacidad de endeudamiento cubriría la empresa a un corto plazo? | X | | X | | X | | | |

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | Fernando Alexis Nolazco Labajos | DNI N° | 400961822 |
| Condición en la universidad | Docente metodólogo | Teléfono / Celular | 947480893 |
| Años de experiencia | 19 años | Firma |  |
| Título profesional/ Grado académico | Licenciado/ doctor | | |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo | Lugar y fecha | Setiembre del 2021 |

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

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

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

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



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE
ADMINISTRATIVO, CONTADO, TESORERA

| N°. | Formulación de los items/ preguntas abiertas | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|---|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | ¿Qué función cumple los activos totales en la rentabilidad de la empresa? | X | | X | | | x | | No se entiende la pregunta. Debes de especificar. |
| 2 | ¿Cuánto es el incremento de gastos que la empresa ha tenido por la pandemia entre el año 2019 - 2020? | X | | X | | X | | | |
| 3 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad obtenida en el año 2020 por la pandemia a diferencia de los años anteriores? | X | | X | | X | | | |
| 4 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad sobre las ventas y la diferencia entre el año 2019 -2020? | X | | X | | X | | | |
| 5 | ¿Qué resultados obtuvo la empresa con la inversión en marketing para incrementar las ventas? | X | | X | | X | | | |
| 6 | ¿Cómo se vio afectado los ingresos de la empresa con la pandemia del COVID-2019? | X | | X | | X | | | |
| 7 | ¿Con qué frecuencia los accionistas aumentan su capital? ¿Por qué? | X | | X | | X | | | |
| 8 | ¿Qué capacidad de endeudamiento cubriría la empresa a un corto plazo? | X | | X | | X | | | |

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------|------------|
| Nombres y Apellidos | Julio Ricardo Capristán Miranda | DNI N° | 06663183 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | 95.708849 |
| Años de experiencia | 20 | Firma | |
| Título profesional/ Grado académico | Maestro | | |
| Metodólogo/ temático | Temático | Lugar y fecha | 04/10/2021 |

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

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

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

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

**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE
ADMINISTRATIVO, CONTADO, TESORERA**

| N°. | Formulación de los ítems/ preguntas abiertas | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | ¿Qué función cumple los activos totales en la rentabilidad de la empresa? | X | | X | | X | | | |
| 2 | ¿Cuánto es el incremento de gastos que la empresa ha tenido por la pandemia entre el año 2019 - 2020? | X | | X | | X | | | |
| 3 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad obtenida en el año 2020 por la pandemia a diferencia de los años anteriores? | X | | X | | X | | | |
| 4 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad sobre las ventas y la diferencia entre el año 2019 - 2020? | X | | X | | X | | | |
| 5 | ¿Qué resultados obtuvo la empresa con la inversión en marketing para incrementar las ventas? | X | | X | | X | | | |
| 6 | ¿Cómo se vio afectado los ingresos de la empresa con la pandemia del COVID-2019? | X | | X | | X | | | |
| 7 | ¿Con qué frecuencia los accionistas aumentan su capital? ¿Por qué? | X | | X | | X | | | |
| 8 | ¿Qué capacidad de endeudamiento cubriría la empresa a un corto plazo? | X | | X | | X | | | |

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

| | | | |
|-------------------------------------|---|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES | DNI N° | 45491996 |
| Condición en la universidad | DOCENTE | Teléfono / Celular | 951917571 |
| Años de experiencia | 10 AÑOS | Firma |  |
| Título profesional/ Grado académico | CONTADOR PUBLICO COLEGIO / MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA | | |
| Metodólogo/ temático | TEMATICO | Lugar y fecha | 2 DE OCTUBRE DEL 2021 |

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

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

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

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

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Rentabilidad en una empresa de servicios en Lima, 2019 - 2020

Nombre de la propuesta: Plan de políticas de crédito y cobranza para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios en Lima, 2019 - 2020

Yo, Rosa Grimaldina Cueva Pérez identificado con DNI N° 45228325 Especialista en contador público Actualmente laboro en la empresa CEFRA SAC Ubicado en la Av. Guardia Civil 715. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación es válida.

2.

3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 20 / 11 / 2021

| | | | |
|----------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------|
| Apellidos y nombres: | Rosa Grimaldina Cueva Pérez | | |
| Profesional en: | Contador Público | Título / grado | C.P.C. |
| Experiencia en años: | 6 años | Experto en: | Contabilidad |
| DNI: | 45228325 | Celular: | 916603265 |
| | | Relación con la entidad | Contador |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Rentabilidad en una empresa de servicios en Lima, 2019 - 2020

Nombre de la propuesta: Plan de políticas de crédito y cobranza para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios en Lima, 2019 - 2020

Yo, Norma Betzabe Vera Ortiz, identificado con DNI Nro. 08646100 Especialista en Contabilidad y Auditoría. 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.

| 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 propuesta es coherente entre el problema y la solución.
2. Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
3. Se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 23NOV2021

| | | | |
|-----------------------------|----------------------------|--------------------------------|--|
| Apellidos y nombres: | Norma Betzabe VERA ORTIZ | | |
| Profesional en: | Contadora y Administradora | Título / grado | Contadora y Administradora/Magister en Gestión Empresarial |
| Experiencia en años: | 18 años | Experto en: | Contabilidad, Auditoría Tributaria y Marketing |
| DNI: | 08646100 | Celular: | 993221316 |
| | | Relación con la entidad | Docente a tiempo parcial |

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA | | | | | |
|--|------------------|------------------|--|------------------|------------------|
| (Expresado en soles) | | | | | |
| ACTIVO | 2019 | 2020 | PASIVO Y PATRIMONIO | 2019 | 2020 |
| ACTIVO CORRIENTE | | | PASIVO CORRIENTE | | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | 2,189,017 | 3,943,783 | Tributos por pagar | 26,377 | 167,483 |
| Cuentas por cobrar comerciales | 134,081 | 97,138 | Remuneraciones por pagar | | 193,562 |
| Otras cuentas por cobrar | 99,090 | 39,178 | Cuentas por pagar comerciales terceros | 654,079 | 856,176 |
| Cuentas por cobrar relacionadas | - | - | Cuentas por pagar a Accionistas | | - |
| Existencias | 714,102 | 725,625 | Obligaciones financieras | - | - |
| Servicios y otros contratados anticipado | | 7,381 | Cuentas por pagar diversas terceros | 183,049 | 232,934 |
| Activo diferido | | 111,649 | Otros Pasivos Corrientes | - | - |
| Otros Activos Corrientes | 128,841 | 66,393 | | | |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 3,265,130 | 4,991,147 | TOTAL PASIVO CORRIENTE | 863,505 | 1,450,155 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | PASIVO NO CORRIENTE | | |
| Otros Activos | 45,557 | 98,385 | Obligaciones financieras | | 3,698,635.88 |
| Propiedad, planta y Equipo | 2,173,364 | 3,728,746 | | | |
| Intangibles | 3450 | 178,760 | | | |
| (-) Depreciación acumulada | -17,177 | -1,818,919 | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | - | 3,698,636 |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | 2,205,194 | 2,186,972 | PATRIMONIO | | |
| | | | Capital | 1,056,640 | 1,056,640 |
| | | | Capital Adicional | | - |
| | | | Reservas | 374,179 | 211,328 |
| | | | Resultados acumulados | 1,708,304 | - |
| | | | Utilidad del ejercicio | 1,467,695.58 | 761,361 |
| | | | TOTAL PATRIMONIO | 4,606,818 | 2,029,329 |
| TOTAL ACTIVO | 5,470,324 | 7,178,119 | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 5,470,324 | 7,178,119 |

**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL POR FUNCION
(Expresado en Soles)**

| | 2019 | 2020 |
|---|----------------------|----------------------|
| INGRESOS OPERACIONALES: | | |
| Ventas Netas (Ingresos Operacionales) | 13,911,555.02 | 12,434,424.19 |
| Otros Ingresos | | |
| Total Ingresos Brutos | 13,911,555.02 | 12,434,424.19 |
| COSTO DE SERVICIOS: | | |
| Costo de Servicios (Operacionales) | - 3,114,865.99 | - 2,993,354.62 |
| Total Costos Operacionales | - 3,114,865.99 | - 2,993,354.62 |
| UTILIDAD BRUTA | 10,796,689.03 | 9,441,069.57 |
| Gastos de Ventas | - 38,455.99 | - 47,302.29 |
| Gastos de Administración | - 9,162,252.00 | - 2,510,967.41 |
| Gastos Operativos | | - 5,339,182.06 |
| Otros Ingresos | 645,948.34 | |
| Otros Gatos de Gestion | | - 426,438.51 |
| UTILIDAD OPERATIVA | 2,241,929.38 | 1,117,179.30 |
| Ingresos Financieros | 32,608.17 | 5,439.46 |
| Ingresos Diversos | | 47,738.41 |
| Gastos Financieros | - 83,129.44 | - 25,932.52 |
| Ganancia (Pérdida) por Inst.Financieros | | - 7,641.47 |
| RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA | 2,191,408.11 | 1,136,783.18 |
| Participación De Los Trabajadores | - 109,570.41 | - 56,839.16 |
| Imopuesto a la renta | - 614,142.12 | - 318,583.49 |
| RESULTADO DEL EJERCICIO | 1,467,695.58 | 761,360.53 |

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas

Fecha de entrevista

| | |
|--------------------------------|------------------------|
| Cargo que desempeña | Gerente administrativo |
| Código de la entrevista | Entrevista 1 |
| Fecha | 06/10/2021 |
| Lugar de la entrevista | La empresa |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|-------------|--|---|
| 1 | ¿Qué función cumple los activos totales en la rentabilidad de la empresa? | Los activos cumplen una función muy importante en la empresa ya que son los bienes que se vinieron adquiriendo a lo largo de toda su actividad en el mercado y los ingresos que espera obtener a futuro. |
| 2 | ¿Cuánto es el incremento de gastos que la empresa ha tenido por la pandemia entre el año 2019 - 2020? | Para el año 2020 la empresa tuvo un incremento del 4% en gastos en equipos de protección y salud en todos sus trabajadores y la desinfección permanente ya que hasta la fecha se cuenta con un protocolo de seguridad y cuidado. |
| 3 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad obtenía en el año 2020 por la pandemia a diferencia de los años anteriores? | La rentabilidad en el año 2020 se vio afectada por 4 meses que fueron los más críticos por la llegada de la pandemia del COVID-19, donde se suspendieron todo tipo de actividades, Habiendo una inmovilización total donde se redujo la utilidad en un 45% afectando en los resultados de los estados financieros del 2020. |
| 4 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad sobre las ventas y la diferencia entre el año 2019 -2020? | La rentabilidad en el 2020 tiene una baja de un 40% a inicios de año por la pandemia del COVID-19 que llega a nuestro país, a diferencia del año 2019 en que la empresa obtuvo buena rentabilidad en las ventas, generando resultados positivos a fin de año. |
| 5 | ¿Qué resultados obtuvo la empresa con la inversión en marketing para incrementar las ventas? | La empresa al invertir en marketing obtuvo buenos resultados ya que implemento varias modalidades como ventas por delivery, consultas on-line, publicidad en redes sociales, páginas web, llegando las ventas a crecer en un 6%. |

| | | |
|---|--|--|
| 6 | ¿Cómo se vio afectado los ingresos de la empresa con la pandemia del COVID-2019? | Como es una empresa de servicios se vio afectada a un 85% las ventas por la inmovilización, reducción de persona, aforo de atención a un 30%, reducción de horarios de atención entre otra limitación que se mantienen hasta la fecha. |
| 7 | ¿Con qué frecuencia los accionistas aumentan su capital? ¿Por qué? | Los accionistas no han incrementado su capital desde la apertura de la empresa. Porque los accionistas prefieren repartirse la utilidad que incrementar su capital. |
| 8 | ¿Qué capacidad de endeudamiento cubriría la empresa a un corto plazo? | La empresa si cuenta con un equivalente de efectivo para cubrir los gastos a un corto plazo con un aproximado de 50% de endeudamiento que pueda tener. |

Fecha de entrevista

| | |
|--------------------------------|--------------|
| Cargo que desempeña | Contador |
| Código de la entrevista | Entrevista 2 |
| Fecha | 06/10/2021 |
| Lugar de la entrevista | La empresa |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|-------------|--|---|
| 1 | ¿Qué función cumple los activos totales en la rentabilidad de la empresa? | Los activos fijos en la empresa se trabajan para obtener beneficios económicos futuros que ayudan al crecimiento de la empresa ya que el fin de su adquisición es obtener una inversión a corto y largo plazo. |
| 2 | ¿Cuánto es el incremento de gastos que la empresa ha tenido por la pandemia entre el año 2019 - 2020? | El incremento de gastos fue del 5%, en equipos de protección, gastos de medico ocupacional y seguridad y salud en el trabajo y otros equipos de desinfección |
| 3 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad obtenía en el año 2020 por la pandemia a diferencia de los años anteriores? | En el año 2020 se redujo la utilidad en un 40% debido a la pandemia que se originó en los meses de marzo a junio 2020 de los cual se tuvo una caída en los ingresos por tal motivo se obtuvo una baja en los estados financieros del año 2020. |
| 4 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad sobre las ventas y la diferencia entre el año 2019 - 2020? | En los meses de marzo a junio 2020 en comparación al año 2019 se obtuvo una reducción en ventas en un 50% ya que las funciones de la empresa no fueros las mismas por motivos que entramos en cuarentena y las labores diarias se paralizaron. |
| 5 | ¿Qué resultados obtuvo la empresa con la inversión en marketing para incrementar las ventas? | Muchas empresas por motivos de pandemia tuvieron que implementar diferentes métodos para hacer crecer las ventas, en nuestro caso creció el 8% con la implementación a través de venta por canales digitales, información en página web, y uso de redes sociales, Facebook, Instagram y WhatsApp. |
| 6 | ¿Cómo se vio afectado los ingresos de la empresa con la pandemia del COVID-2019? | En nuestro caso se vio afectado en la reducción de ventas ya que se atendió pedidos a pacientes con tratamiento y trabajar con el establecimiento con aforo y horario reducido eso genero la caída de los ingresos en tiempo de pandemia, ya que los clientes también se vieron afectados con sus ingresos. |

| | | |
|---|---|--|
| 7 | ¿Con qué frecuencia los accionistas aumentan su capital? ¿Por qué? | El aumento de capital no se realiza desde que se creó la empresa. |
| 8 | ¿Qué capacidad de endeudamiento cubriría la empresa a un corto plazo? | Cubriría una capacidad de un 60 % ya que tenemos activos que respaldan los endeudamientos que puedan realizarse. |

Fecha de entrevista

| | |
|--------------------------------|--------------|
| Cargo que desempeña | Tesorero |
| Código de la entrevista | Entrevista 3 |
| Fecha | 06/10/2021 |
| Lugar de la entrevista | La empresa |

Matriz de respuestas

| Nro. | Preguntas | Respuestas |
|-------------|--|--|
| 1 | ¿Qué función cumple los activos totales en la rentabilidad de la empresa? | Nos ayuda a identificar el valor de la empresa, representa todos los bienes y derechos de la empresa, adquiridos en el pasado y con los que se esperan obtener beneficios futuros en corto y largo plazo |
| 2 | ¿Cuánto es el incremento de gastos que la empresa ha tenido por la pandemia entre el año 2019 - 2020? | son aproximado del 3%, en gastos de equipos de protección, gastos de medico ocupacional y seguridad en el trabajo, y otros equipos de desinfección |
| 3 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad obtenía en el año 2020 por la pandemia a diferencia de los años anteriores? | Se redujo en un 50% debido a la caída en los meses de marzo, abril, mayo, junio, de julio en adelante empezó a dar positivo el balance. |
| 4 | ¿Cuál es la situación de la rentabilidad sobre las ventas y la diferencia entre el año 2019 - 2020? | Se tuvo una caída del 40%, debido a la ausencia de pacientes ya que también se vieron afectados por la pandemia, ocasionando que las ventas de marzo a Julio 2020 se disminuyeron. |
| 5 | ¿Qué resultados obtuvo la empresa con la inversión en marketing para incrementar las ventas? | Creció en 5% en implementación a través de venta por canales digitales, información en página web, y uso de redes sociales, Facebook e Instagram. |
| 6 | ¿Cómo se vio afectado los ingresos de la empresa con la pandemia del COVID-2019? | Se obtuvo una caída de las ventas y utilidad, se invirtió en nuevos servicios para poder aguantar el cierre del establecimiento por la pandemia, como venta por canales digitales. |

| | | |
|---|---|--|
| 7 | ¿Con qué frecuencia los accionistas aumentan su capital? ¿Por qué? | El aumento de capital es muy común, no se realiza hace muchos años. |
| 8 | ¿Qué capacidad de endeudamiento cubriría la empresa a un corto plazo? | Se tendría capacidad para soportar hasta el 50% de las ventas, por lo que la empresa cuenta con efectivo, activos y obtuvo préstamo de Reactiva Perú para poder solventar todos sus gastos a proveedores y planilla. |

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

Administrar códigos

Buscar entidades

| Nombre | Enraizamiento | Densidad | Grupos |
|-------------------------------|---------------|----------|--------|
| C 1 Rentabilidad | 0 | 0 | |
| C 1.1 Rentabilidad económico | 3 | 0 | |
| C 1.1.1 Activo total | 16 | 0 | |
| C 1.1.2 Pasivo total | 10 | 0 | |
| C 1.2 Rentabilidad de ventas | 3 | 0 | |
| C 1.2.1 Ventas netas | 15 | 0 | |
| C 1.2.2 Costo de ventas | 6 | 0 | |
| C 1.3 Rentabilidad financiera | 5 | 0 | |
| C 1.3.1 Patrimonio | 8 | 0 | |
| C 1.3.2 Ratio ROE | 14 | 0 | |

Comentario:

Administrar grupos

Buscar grupos de códigos

| Nombre | Tamaño | Creado por | Creado | Modificado por | Modificado |
|-------------------------------|--------|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|
| C 1 Rentabilidad | 9 | Marina Rivera Herrera | 9/10/2021 22:03 | Marina Rivera Herrera | 9/10/2021 22:03 |
| C 1.1 Rentabilidad económica | 2 | Marina Rivera Herrera | 9/10/2021 21:55 | Marina Rivera Herrera | 9/10/2021 21:55 |
| C 1.2 Rentabilidad de ventas | 2 | Marina Rivera Herrera | 9/10/2021 21:59 | Marina Rivera Herrera | 9/10/2021 21:59 |
| C 1.3 Rentabilidad financiera | 2 | Marina Rivera Herrera | 9/10/2021 22:00 | Marina Rivera Herrera | 9/10/2021 22:00 |

Códigos en grupo:

| Nombre |
|------------------|
| C 1 Rentabilidad |

Códigos no en grupo:

| Nombre |
|------------------------------|
| C 1.1 Rentabilidad económico |
| C 1.1.1 Activo total |
| C 1.1.2 Pasivo total |
| C 1.2 Rentabilidad de ventas |
| C 1.2.1 Ventas netas |
| C 1.2.2 Costo de ventas |

Comentario: