



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la
gestión de cuentas por cobrar en una empresa de ventas de
material médico, Lima 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Rivera Huamani, Giovanna

ORCID

0000-0002-2856-0195

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de ventas de material médico, Lima 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema Salud

Asesor

Mtra. Julca Garcia Paola Corina

Código ORCID

ORCID: 0000-0003-1630-4319

Miembros del Jurado

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

Presidente del Jurado

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

Secretario

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

Vocal

Asesor temático

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

Asesor metodólogo

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

Dedicatoria


Este trabajo se lo dedico a mis padres por el deseo de superación y amor que me brindan día a día, quienes han sabido guiarme por el sendero de la verdad, con fines de superación, Mis pilares fundamentales de mi vida.

Agradecimiento

Este trabajo se lo dedico a Dios por ser el inspirador y darme fuerza.

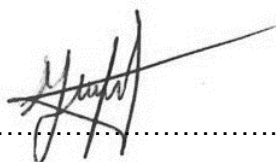
A la Universidad Norbert Wiener por haberme permitido la oportunidad de formarme como profesional, al asesor metodológico Nolazco Labajos, Fernando Alexis por brindarnos sus conocimientos y tiempo para completar la tesis, y a mis compañeros por el apoyo brindado.

Declaración de autoría

 Univer:	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Rivera Huamani Giovanna** estudiante de la escuela académica profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: **“Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de ventas de material médico, Lima 2021”**, presentado 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

Rivera Huamani Giovanna

DNI: **46628336**



Huella

Lima, 2 de diciembre del 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Índice de cuadros	xiii
Resumen	xiv
O resumen	xv
Introducción	16
CAPITULO I: EL PROBLEMA	18
1.1 Planteamiento del problema	18
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Teórica	20
1.4.2 Metodológica	21
1.4.3 Práctica	21
1.5 Limitaciones de la investigación	22

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.2 Bases teóricas	27
2.2.1 Cuentas por cobrar	27
2.2.2 Implementación de Políticas	35
CAPITULO III: METODOLOGÍA	41
3.1 Método de investigación	41
3.2 Enfoque	42
3.3 Tipo de investigación	42
3.4 Diseño de la investigación	42
3.5 Población, muestra y unidades informantes	43
3.5.1. Población	43
3.5.2. Muestra	43
3.5.3. Unidades informantes	43
3.6 Categorías y subcategorías	44
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.7.1 Técnicas	46
3.7.2 Instrumento	46
3.7.3 Descripción	47
3.7.4 Validación	48
3.8 Procesamiento y análisis de datos	49
3.9 Aspectos éticos	50
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51

4.1	Descripción de resultados cuantitativos	51
4.1.1	Ratios Liquidez.	51
4.1.2	Ratios de prueba acida.	52
4.1.3	Ratio de rotación de cartera.	54
4.1.4	Ratio de rentabilidad.	55
4.2	Descripción de resultados cualitativos	56
4.2.1	Análisis de política de crédito	56
4.2.2	Análisis de Política de cobranza.	58
4.2.3	Niveles de Política de impagos.	60
4.2.4	Análisis de cuentas por cobrar	62
4.3	Diagnóstico MIXTO	64
4.4	Identificación de los factores de mayor relevancia	65
4.5	Propuesta	66
4.5.1	Priorización de los problemas	66
4.5.2	Consolidación del problema	66
4.5.3	Categoría solución (conceptualización)	67
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1	Conclusiones	83
5.2	Recomendaciones	84
	REFERENCIAS	85
	ANEXOS	92
	Anexo 1: Matriz de consistencia	93
	Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	94
	Anexo 3: Instrumento cuantitativo	96
	Anexo 4: Instrumento cualitativo	98

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos.	99
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	105
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	107
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental	109
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	113

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización de Cuentas por cobrar.	44
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución.	45
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento.	48
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta.	49
Tabla 5. Análisis ratio de liquidez general en los periodos 2019 y 2020.	51
Tabla 6. Análisis ratio de prueba acida en los periodos 2019 y 2020.	52
Tabla 7. Análisis ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar) periodos 2019 y 2020.	54
Tabla 8. Análisis ratio de rentabilidad de la empresa en los periodos 2019 y 2020.	55
Tabla 9. Estado de Resultado integral proyectado, 2020 al 2025.	72
Tabla 10. Análisis del Efectivo y las cuentas por cobrar, períodos 2019 al 2025.	73

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Ratio de liquidez general en la empresa, periodos 2019 y 2020.	51
Figura 2. Ratio de prueba acida en la empresa periodos 2019 y 2020.	53
Figura 3. Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar) periodos 2019 y 2020.	54
Figura 4. Análisis ratio de rentabilidad de la empresa en los periodos 2019 y 2020.	56
Figura 5. Análisis cualitativo de la sub categoría Política de Crédito.	58
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría Política de Cobranza.	59
Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría Política de Impagados.	61
Figura 8. Análisis de la categoría de Cuentas por Cobrar.	63
Figura 9. Análisis de las cuentas por cobrar, períodos 2019 al 2025.	74
Figura 10. Variación de las cuentas por cobrar y su influencia en el efectivo, 2019 al 2025.	74
Figura 11. Concar reportes de las cuentas por cobrar.	75
Figura 12. Manual de funciones y políticas de cobranza en la empresa.	76
Figura 13. Ciclo de funciones y políticas de cobranza en la empresa.	77
Figura 14. Flujo grama de funciones de Créditos y Cobranza.	79

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta.	69
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta.	70
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta.	71

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como título, Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de ventas de material médico, Lima 2021 mediante el cual se realizó con el siguiente objetivo reducir la morosidad al proponer unas políticas de cobranza.

La metodología empleada en la investigación, se desarrolló a través de conceptos holísticos mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo, a través de tipo proyectivo, nivel comprensivo, los métodos deductivos e inductivos por tal motivo se determinó tres documentos de información brindada por la empresa. A su vez, se entrevistó a cuatro expertos en su área tales como el gerente general, el gerente de ventas, el contador y tesorería; la información fue obtenida mediante, documentos, entrevistas virtuales y presenciales que permitió identificar la problemática de las cuentas por cobrar; y se realizó el procesamiento y análisis de datos mediante Microsoft Excel y Atlas Ti.

Por consiguiente a través de las entrevistas y el análisis documental, podemos determinar que los problemas principales que afectan la gestión de cuentas por cobrar son: la falta de políticas de cobranza, que se adecuen a la coyuntura actual lo que ocasiona el incremento a la morosidad, este es el motivo que se busca implementar mejorar las políticas de cobranza que se puedan adaptar a cada etapa o cambio de la empresa y así mejorar las cuentas por cobrar para la recuperación de créditos otorgados y a futuro las cuentas por cobrar tenga un seguimiento constante, realizando las gestiones correctas y a su vez el personal se encuentre capacitado, es por ello que se la propuesta se basa en la implementación de políticas de cobranzas donde se establecerán los procedimientos correctos, para las áreas que intervienen en el proceso de las cobranzas.

Palabras clave: Gestión de cuentas por cobrar, Implementar políticas de cobranza, políticas de crédito, morosidad.

O resumo

O presente estudo de pesquisa tem direito, Implementação de políticas de cobrança para melhorar a gestão das contas a receber de uma empresa dedicada à venda de equipamentos médicos, Lima 2021 através da qual foi realizada com o seguinte objetivo de propor políticas de cobrança para melhorar a gestão das contas a receber.

A metodologia utilizada na pesquisa foi desenvolvida por meio de conceitos holísticos por meio de abordagem qualitativa e quantitativa, por meio de métodos projetivos, de nível abrangente, dedutivos e indutivos por essa razão foram determinados três documentos de informações fornecidos pela empresa. Por sua vez, foram entrevistados quatro especialistas em sua área, como o gerente geral, o gerente de vendas, o contador e o erário; as informações foram obtidas por meio de documentos, entrevistas virtuais e presenciais que permitissem identificar o problema das contas a receber; e o processamento e análise de dados foi realizado utilizando o Microsoft Excel e o Atlas Ti.

Portanto, por meio de entrevistas e análise documental, podemos determinar que os principais problemas que afetam a gestão das contas a receber são: a falta de políticas de cobrança, que se adaptam à situação atual que causa o aumento da inadimplência, essa é a razão que busca implementar políticas de cobrança que possam ser adaptadas a cada etapa ou mudança da empresa e, assim, melhorar as contas a receber para a recuperação dos créditos concedidos e no futuro as contas a receber têm um acompanhamento constante, realizando os procedimentos corretos e, por sua vez, o pessoal é treinado, razão pela qual a proposta se baseia na implementação de políticas de cobrança onde os procedimentos corretos serão estabelecidos, para as áreas envolvidas no processo de coleta.

Palavras-chave: Gestão a receber contas, Implementar políticas de cobrança, políticas de crédito, inadimplência.

Introducción

La presente investigación titulado “Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de venta de material médico, Lima 2021” el cual se desarrolla para disminuir los índices de morosidad de la cartera de clientes, mejorando la efectividad del área de cobranzas en la empresa. El objetivo principal es implementar políticas y procedimientos de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar.

El desarrollo de la investigación inicio con el análisis de la categoría problema, cuentas por cobrar, por lo que una adecuada gestión de cuentas por cobrar es una necesidad para las empresas, pues de ello depende contar con los niveles apropiados de liquidez para enfrentar sus obligaciones financieras, dentro de la categoría Cuentas por cobrar se establecieron como sub categorías, políticas de crédito, políticas de cobranzas y políticas de impagadas, los cuales nos ayudaran a análisis los indicadores presentes en el estudio. Lo analizado conlleva a concluir que puede repercutir a la rentabilidad de la empresa.

Del mismo modo, se determinó que los procesos para cobranzas y créditos que posee la empresa no se adecuan a la coyuntura actual, lo cual, viene generando a la empresa consecuencias negativas en la eficiencia del área de cobranzas, a causa de los procedimientos desactualizados de cobranza y la no correcta evaluación a los clientes para otorgar un crédito, la empresa se ve afectada con el capital de trabajo y la liquidez.

Al determinar la falta de una buena gestión de cobranzas, la presente investigación se centra en la importancia de elaborar políticas de créditos y cobranzas en el área de cuentas por cobrar de la empresa, por lo que la información que brinda esta área influye directamente en la toma de decisiones y estos a su vez influyen en los estados financieros.

La empresa en estudio actualmente cuenta con 5 áreas que intervienen en el proceso de cobranzas y créditos: Logística, administración, contabilidad, créditos y cobranzas. Las cuales usan el mismo sistema para la generación de reportes los mismos que se usaran para la elaboración de los estados financieros u otros informes y estos a su vez servirán para la toma de decisiones de gerencia, sin embargo, el sistema de créditos con la que actualmente está

trabajando la empresa no se encuentra enlazado con las áreas contables, lo cual genera una serie de problemas en la gestión contable y económica de la empresa, principalmente en el área de cuentas por cobrar.

En vista de lo expuesto anteriormente, la gerencia se ve en la necesidad de evaluar las consecuencias que originan el no tener una gestión en los procesos de las cuentas por cobrar, por lo que el primer paso para llevar una buena organización contable en la empresa sería analizar de qué forma influye el no contar con una gestión en el área cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa.

La investigación consiste en V capítulos: partiendo de capítulo I comprende planteamiento del problema está conformado por informe internacional, y nacional, incluye formulación de problemas, y objetivos generales y específicos asimismo justificaciones teóricas, metodológicas, prácticas, finalmente limitaciones de la investigación. Capítulo II corresponde al marco teórico, incluye antecedentes internacional y nacional, la base teórica que contienen marco fundamental y conceptual. Capítulo III llamado metodología está conformado por método, enfoque, tipo, diseño, de igual manera población, muestra, unidades informantes, variables, categorías, técnicas e instrumentos, descripción, validación, confiabilidad, procesamiento y análisis de datos y por último aspecto ético. Capítulo IV presentación, discusión, resultados. Contiene resultados cuantitativos y cualitativos, diagnóstico y propuesta. Finalmente, Capítulo V está conformado por conclusiones, recomendaciones y referencias.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El impacto de la Covid-19 en las grandes, medianas y pequeñas compañías ha evolucionado aceleradamente y descentrado, de esta forma la economía se vio paralizada por el movimiento de sus cobros de sus cuentas y a su vez muchos procesos operativos. Gran parte del cambio llego a un punto crítico, al llevar a cabo el proceso de cierre del periodo y la entrega de informes, por lo cual las compañías deben optar por desarrollar medidas para evitar los retrasos y aminorar el riesgo de errores y presentaciones equívocas, debido a que la reciente crisis causo un crecimiento en las tasas de morosidad históricamente altas, las empresas se ven obligadas a redefinir los componentes de sus modelos operativos de cobranza, con el fin de aumentar el grado de recuperación y reducir costos (Deloitte, 2020).

Las cuentas pendientes de cobro son activos representativos de una entidad, por este motivo su gestión tiene mayor importancia en las operaciones de la organización, por tal motivo que no se encuentre interferencias en el manejo, es dirigir de manera eficiente, obstaculiza el efectivo disponible y genera que la empresa tenga pérdidas por ventas no cobradas, es por este motivo que la tarea primordial de una empresa que otorga crédito a sus clientes es gestionar control adecuado con el objetivo de minimizar la morosidad y de cobrar sus facturas en el tiempo estipulado al momento de la venta. Sería perfecto que cada cliente cancelara sus facturas de manera inmediata, para así evitar pérdidas, pero eso no sucede en la realidad de los negocios.

También hace mención a los a seis errores más comunes cometidos por el área de cobranzas, los cuales son: no contar con políticas adecuadas de créditos, no contar con el adecuado seguimiento las cuentas por cobrar, la demora el enviar las facturas, fallas en los servicios de postventa, no contar con un sistema automatizado y por último no llegar a un acuerdo con el cliente. Los errores mencionados en el párrafo suelen ocurrir en empresas a nivel mundial (Corponet SAP Business One Monterrey, 2016).

La coyuntura actual ha mostrado a nivel internacional que el problema primordial que afrontan es la deficiente administración de las cuentas pendiente de cobro, esto afecta directamente el nivel del efectivo disponible de la entidad, de esto depende que puedan cumplir

con sus compromisos en el menor tiempo, en base a esto la disminución de la liquidez en la empresa esto genera problemas como: el riesgo de no cumplir con los pagos personales, a los proveedores, entre otros (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2021).

La cobranza en las empresas es el conjunto de procesos y acciones formales a través del cual se realiza el cobro de una cuenta por concepto de compra de un bien o servicio. Con el objetivo de conseguir el cierre del proceso de la venta, recuperar la inversión que hemos realizado, convertir una cuenta que aún no ha sido cobrada en activos disponible lo más pronto posible, así mismo, el mantener una buena relación comercial con nuestros clientes (Gestion, 2021).

Debido a la coyuntura del Covid-19 todas las empresas enfrentaron una economía distinta, por el motivo de que era una enfermedad que se desconocía su evolución, su tratamiento, así mismo como su contagio, la principal medida para salvaguardar la salud fue realizar una cuarentena total esto ocasionó que muchas empresas cierran sus puertas y se deje de lado las funciones que se realizaban cotidianamente. Las cuentas por cobrar se han visto afectadas en la empresa importadora de la ciudad de lima - Perú, dedicada a la venta de insumos hospitalarios y equipo médicos, el problema de la empresa es el hecho de no manejar políticas para la cuentas por cobrar, entre ellos la variedad de los plazos para realizar el cobro de las facturas, la morosidad que se les brinda a los clientes del estado, el perjuicio que ocasiona llevar un orden de las facturas impagadas de manera remota no actualizándose sus datos con eficacia, por lo cual ocasiona que no se cuente con efectivo para la disposición del negocio y así se vea afectada.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la gestión de cuentas por cobrar de una empresa de venta de material médico, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la gestión de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la venta de material médico, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores que inciden en la pérdida de liquidez de las cuentas por cobrar de una empresa de venta de material médico, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer una implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de venta de material médico, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar de una empresa de venta de material médico, Lima 2021.

Identificar los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar de una empresa de venta de material médico, Lima 2021

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La existencia de diversas teorías justifica la autenticidad de este estudio; se menciona a tres básicas, la teoría de control de Chiavenato, menciona que un sistema de control incluye procedimientos que la administración debe establecer políticas de esta manera se ordena y genera la prevención y control de documentos que puedan ser registrados oportunamente con el objetivo que la contabilidad detecte errores a tiempo y se realice oportunamente el registro facilitando este proceso en un menor tiempo posible, es claro que el estudio del control en una empresa direcciona a una mejora continua, permite ejecutar procedimientos salvaguardando los

archivos para poder la optimización de los procesos y las operaciones. También se cuenta con la teoría de la economía de Sombart propone que la actividad económica es indispensable en una empresa. El motor de la contabilidad es la economía la cual brinda instrumentos para ordenar los datos económicos indicando que es una disciplina en el desarrollo de la empresa. Fuente primordial para una empresa que requiere permanecer en el mercado, los recursos de riqueza que la empresa requiere y necesita incrementar para poder obtener una utilidad a favor con el menor índice de morosidad existente. Finalmente, la teoría de administración de sistema de Rosnay que se enfoca directamente en la metodología, indica el estado que tiene una cuenta dentro de un sistema empresarial para un control sobre los clientes que aún cuentan con deudas en la empresa, sus distintos elementos definen un sistema acorde para poder ejecutarlo de una manera eficaz, con esta estrategia se considera elementos para poseer una base de datos mediante modelos de las políticas y condiciones que la empresa necesite.

1.4.2 Metodológica

La justificación de la presente investigación radica en el sintagma holístico que permite examinar datos tanto cualitativos como cuantitativos, en base a un enfoque mixto, este método acentuará datos que se podrán relacionar y analizar a fin de obtener valores e información que precise detalladamente el problema de investigación. Se usará el instrumento encuesta y entrevista a los clientes con el fin de llevar a cabo un estudio de diagnóstico agudo de la categoría problema definida como la gestión de cuentas pendientes de pago tiene el propósito de establecer políticas de aumentar el efectivo disponible en la empresa.

1.4.3 Práctica

Las cuentas impagadas toma un paso muy importante en el impacto que ha tenido en este último año la economía originada por el covid – 19, para asegurar la liquidez de la empresa dependerá de las condiciones como las políticas que esta establezca para un control de sus cuentas a futuro, principalmente el periodo que se brinda a cada cliente para la cancelación de su deuda la reducción del tiempo que dura el proceso de la cobranza, no dejando de lado la fidelidad del cliente para que de esta manera no se vea afectado. Los resultados permitirán a

gerencia analizar y ver la liquidez que determina la compañía para poder enfrentar sus deberes financieros en el menor tiempo. Obtener mejora en el manejo del rubro documentos impagos lo que generará la satisfacción de gerencia así mismo la estabilidad laboral para el personal. La información obtenida utilizando políticas de control en la gestión permite tener reglas para una mejor condición de políticas de crédito de la misma forma las herramientas consideradas en conjunto con las diversas técnicas y parámetros de la investigación holísticas, las cuales brindan soluciones positivas respecto a las cuentas que no han sido pagadas.

1.5 Limitaciones de la investigación

Para esta investigación que demando de un tiempo considerado para poder obtener la recolección de la información, se procesó el análisis de los estados financieros más recientes que reflejen el panorama actual de la empresa de los periodos 2019 - 2020 en el área de Finanzas de la empresa, el periodo es cuatro meses entre agosto a noviembre del presente año 2021. Por consiguiente la referencia espacial tuvo como desarrollo la empresa comercial de material médico se encuentra ubicada en el distrito de San Borja, Departamento Lima, sin embargo por el tema coyuntural que atravesamos por el covid - 19 el horario laboral es de manera remota y algunos días presencial. Teniendo como áreas de estudio el área de tesorería, contabilidad y la gerencia de ventas así como la del gerente general, principales áreas para la toma de decisiones ya que cada una influye en el control de actividades. Los recursos que se emplea en esta investigación será primordialmente los estados financieros de la empresa de los periodos 2019-2020 para la evidencia de la situación que muestre la empresa en la actualidad, así mismo las entrevista a los jefes de las principales áreas teniendo en cuenta el problema coyuntural del covid – 19 las entrevistas serán de manera presencial previa coordinación y manteniendo el distanciamiento establecido por reglamento, se cuenta con un sistema contable con car que permite saber con determinación como se encuentra las cuentas por cobrar de los clientes manteniendo esta información actualizada por el área contable.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Colombia, Fernandez (2018) Elaboró un estudio sobre los cobros atrasados en tayrona en Santa Marta, Colombia. El objetivo de la investigación es buscar los procesos que son de difícil cobro para poder implementar normas y/o políticas que la empresa permita para poder obtener resultados favorables en el área de recaudación los cuales ayudara en su administración, la investigación se realizó de forma cualitativa mediante entrevistas, transcripción de audio y video cassettes escritos fotografías. Se obtuvo como resultado las evidencias de la ausencia de un método de control como la carencia de la carencia del cumplimiento de las tareas encargada de realizar los cobros, Llego a la conclusión que los métodos que se indican es fortalecer al personal para crear control interno. Referente al cliente mejorar las condiciones de pago, cotizaciones, comunicados aprobados para que de esta forma puedan reducir el periodo del pago para su cumplimiento oportuno.

En Ecuador, Caicedo y Burgos (2018) Realizó un estudio sobre estrategias de recaudación sobre deudas vencida en importadora LTDA. El objetivo de la tesis se evidencio falencias carecen de procedimiento para las cobranzas, deficiencias para recaudar evidenciando los flujos de efectivo de la empresa; la investigación se realizó mediante cualitativa y cuantitativa se aplica mediante encuesta y entrevista, Se obtuvo como resultado, que las estrategias que se emplean no brindan efectividad al cobro .Se concluyó que la empresa debe minimizar los riesgos de la cartera vencida, se analizan la concesión de crédito y cobranza, deberá cumplir políticas y evaluación a los clientes sujetos a créditos.

En Ecuador, Santillón (2017) Desarrolló un estudio sobre los cobros impagos y su impacto en el efectivo disponible de una importadora. En este estudio la investigación es analizar el estado de la liquidez a raíz de los cobro, los tiempos del crédito otorgado correspondiente a la venta, para que de esta manera no sea afectada la rentabilidad de la empresa; la investigación fue aplicar un método inductivo – analítico aplicando índices y razones financieras. Se obtuvo como resultado que la compañía si cuenta con políticas y procedimiento sin embargo se necesitan un seguimiento para la cuentas por cobrar de esta manera no afectar el

disponible de la entidad. Se finalizó que como resultado, que los cobros impagos se evidencia que no cuenta con fechas específicas de capacitación del área de cobro de facturas impagadas generando deficiencia en la efectivo disponible para el negocio.

En Ecuador, Massuh (2017) Ejecutó un estudio sobre la indagación de los saldos pendiente de cobro en la empresa de Guayaquil. El objetivo de esta investigación fue poder incluir y ejecutar un sistema de gestión como herramienta para poder revisar y se pueda comprobar los cumplimientos de las cuentas impagadas hacia la empresa; el estudio realizado mediante un enfoque cuantitativo, utiliza prueba de hipótesis, estadística realizando análisis de causa-efecto. El método secuencia deductivo, probatorio. Se determinó como resultado que la administración de cuentas impagadas existen muchos inconvenientes en consecuencia a las políticas de cobranza, carencia en el cumplimiento del periodo de pagos. Como conclusión la empresa carece de métodos de recaudación por los periodos del crédito que se brinda, de esta manera durante el proceso se puede verificar y obtener la información actualizada para hacer un seguimiento hasta su pago.

Atoche (2016) Realizó una investigación de políticas de cobranza y crédito, su interferencia en el estado financiero y económica del negocio que se dedica a los despachos. Salaverry, año 2015. En primer lugar el objetivo es dar a conocer y se observe la deficiencia que ha conllevado el mal funcionamiento de las políticas de cobranza y crédito que se ven reflejadas en la solvencia de la empresa así mismo en la situación financiera y económica de esta. Teniendo que implementar medidas así como políticas de cobranza para una efectividad de liquidez para el negocio, llevando el control de las facturas impagadas.

En conclusión, tenemos, al implementar estas estrategias se encuentran grandes cambios en la empresa porque se puede dar un seguimiento así mejorar la base de datos y reconocimiento de los clientes más morosos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Molina (2020) Elaboró una tesis sobre la gestión de cobros impagos para aumentar el efectivo disponible de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021, con la finalidad de mejorar el efectivo disponible del negocio e identificar los riesgos que genera el no aplicar los procedimientos adecuados para los cobros y diseñando procesos y políticas de cobranza para mejorar la solvencia de una empresa dedicada a la distribuidora de medicamentos, la metodología usada fue la sintagma holístico de tipo proyectivo, nivel comprensivo y método mixto, con la cual se llegó a la deducción de que la entidad no obtiene la suficiente solvencia para realizar el pago de sus deudas a causa de un incremento de las cuentas por cobrar del 2018 al 2019. Por lo cual se propuso la implementación de un flujograma de procesos para la aplicación en la declaración y pago de tributos, además de la implementación de procedimientos, periodos y políticas de cobranza en el momento de otorgar créditos.

Vargas y Vega (2019) Realizaron la tesis sobre la influencia del orden interno en la gestión de créditos y cobranzas en la compañía, Lima, 2017, teniendo como objetivo dar a conocer todo lo que implica y a su vez influye un orden interno en administración de crédito y de la misma forma cobranzas en una compañía. La metodología usada es el diseño correlacional de tipo básica y no experimental. Las herramientas empleadas fueron la revisión de documentos, encuesta y entrevista a los trabajadores de la entidad, los resultados encontrados muestran que carecen de métodos para el orden de una manera interna del área de cobros, también muestran que los procesos de control dentro de sus instalaciones son eficientes, entonces aportan favorablemente en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas. Se recomendó que se deberán desarrollar acciones de control interno e implementar una buena planifica del control y así obtenga positivamente una buena gestión de créditos y cobranzas, para obtener resultados confiables para la compañía. También se sugiere estipular lineamientos generales para la concesión de líneas de crédito, aprobación de sobregiros, tratamiento para deudas vencidas, registro y control de garantías de clientes y que estas son aplicable a todas las situaciones del tipo señalado en el objetivo.

Chulquicondor (2018) Efectuó la tesis sobre el manejo del orden de manera interna para perfeccionamiento de la cobranza en una entidad, Piura, 2018, teniendo como objetivo analizar las políticas y procedimientos actuales en la compañía, la metodología de investigación usada es no experimental, llegando a la conclusión que dicha entidad no emplea de un sistema así como un control que aporte la mejora o el beneficio de poder recuperar su cartera de clientes, esto ocasiona que la empresa quede expuesta al descontrol e ineficacia de las cobranzas, la empresa no cuenta con un organizador de planes establecidos donde especifica la responsabilidad del área encargada del cobro, la responsabilidad recae directamente sobre el gerente quien se encarga de gestionar las finanzas, donde por origen tiene la responsabilidad de tomar decisiones estableciéndose los resultados brindados. Todo negocio que decide brindar créditos como parte de su estrategia comercial para poder obtener clientes, debe proveer que dicha condición este expuesta de riesgo de cuentas impagadas, morosidad, tampoco cuentan con balances, ni reportes que muestren el rango de antigüedad de la deuda de los clientes para poder obtener un previo análisis de cuales derechos serán recuperables o no y así tener un alcance de lo que sería la cobranza dudosa.

Velásquez (2018) la tesis denominada, la administración de las cuentas pendientes de cobro y su implicación en el efectivo disponible de importaciones, periodos 2016 – 2017, tiene la finalidad de crear herramientas para el área de cobro de facturas, las deudas pendiente de cobro brinda estabilidad para administrar el capital de la entidad, la metodología de investigación fue el uso entrevista y encuesta; donde estuvo involucrado el personal administrativo. Los errores encontrados demostraron que se evidencia obstáculos para el pago de las cuentas, de esta manera se ocasiono dificultades para la rotación del efectivo, además que la gestión correcta de las cuentas conlleva el poder disponer de una plataforma o sistema financiero para controlar las cuentas que genera las ventas y establecer políticas para el aumento del efectivo. Se necesitó realizar rectificaciones para las operaciones a futuro así mantener inversiones solventes para la empresa.

Chavez (2017) Elaboró la tesis donde destaca una propuesta para mejorar los procesos de cobranza y recuperación de deudas para optimizar la liquidez en una entidad de logística de Lima, teniendo como solución ofrecer una opción de mejora para el proceso de créditos y

cobranzas lo cual ayudara a obtener el efectivo en la entidad, el cual se realizó a través de una investigación holística, basada en una metodología para emplearla en este estudio, en la que se empleó realizar una herramienta de ocho fases las cuales son: selección, examinar, registro, evaluar, establecer, definir, controlar e implantar, de esta manera estos pasos sirvieron para realizar un diagnóstico crítico y observar del proceso de créditos y cobranzas de la compañía, tratando de encontrar la mejoría, seguridad, eficiencia, resultados y calidad de trabajo. Llegando a la conclusión de que en la actualidad el proceso de las cuentas en la entidad cuenta con procesos innecesarios generados por el desorden de las políticas de control, no cuentan con procesos para su evaluación de los clientes del exterior, los procedimientos de trabajo son 40% manuales. Se procedió a identifica ventajas del aspecto técnico con la presente propuesta la cual evitará la que realicen sus funciones en doble sentido, optimizando los tiempos para producir otras actividades por lo cual se han registrado políticas para emplearlas en el área de créditos y de la misma forma cobranzas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Cuentas por cobrar

Según la teoría de contabilidad y control se determina a los procesos o también denominadas políticas que va adquiriendo el área de administración quien se encarga de salvaguardar con eficiencia el propósito de optimizar el negocio, donde sea factible un orden adquirido para la direccionalidad del negocio, La precaución de los documentos es indispensable antes de su registro de esta manera poder detectar fraudes, errores, falsificación, mentira, dolo, la veracidad y exactitud de los registros de la documentación contable y la pertinente preparación de los informes financiero veraces. La teoría de Carrasco revela que el control es el movimiento que ofrece el manejo de un propósito que apoya a disminuir los errores o corregir las irregularidades que se pueda presentar en el camino a obtener los objetivos. El control ejecuta medidas necesarias para llevar acabo la ejecución de un objetivo mediante este proceso no podemos evadir alguna política de lo contrario esto afectaría a nuestro producto final, se ejerce con referencias a lo planeado lo que se obtiene es que el sistema se encuentre regulado para poder conseguir los objetivos. Por ultimo cuando decidimos crear una estabilidad estricta con referencia al concepto de control es indispensable establecer políticas que apoyen a que sea

posible diferenciarlo entre el control y la Gestión, con el propósito de poder crear criterios para su cumplimiento para los objetivos de un negocio (Chiavenato, 2004; Carrasco, 2011; Lopez, 2009).

Según la teoría de contabilidad y la economía mencionan que la economía sin duda alguna está íntimamente unida a la contabilidad desde su creación se definen que la esta nace desde el comienzo de la apertura de un negocio siendo vinculadas por el hecho que el comercio demuestra con papeles la evolución de esta mediante el desarrollo del capitalismo, tiene como objetivo impulsar el crecimiento económico, Winjun relata que la disciplina de la economía es valiosa para la evolución de una empresa, la transformación del hombre medieval en tiempos de globalización donde se persiste tener un rendimiento económico, eso significa llegar al objetivos indicado. Por ultimo en el tema de la contabilidad se origina por el interés de obtener recursos y así mantener relaciones de poder, en la actualidad el rendimiento de una empresa es medida por su economía y la solvencia que posee para poder estar en una situación favorable (Sombart, 1919; Winjun, 1971; Maturana, 2003).

Según la teoría Administrativa de sistemas indica que la metodología que permite obtener conocimientos a través de los elementos que este sistema posee proporciona en su totalidad interacciones y sus elementos para un accionar optimo, estos elementos organizados brindaran una función para un fin. Martínez indica, los elementos que se encuentren brindan información para poder entregarla a los gerentes, administradores o cada jefe de área que lo requiera para su conocimiento y toma de decisión para que de esa manera pueda emplear estrategias evaluando los elementos, los cuales brinden expectativas positivas para el emprendimiento de un negocio, sin embargo, todas las bases de datos serán reconocidas por modelos relaciones con la calidad total. Por último, el comienzo de los sistemas tiene la finalidad de realizar la ejecución de forma dinámica, ecológico, sociales, teniendo en cuenta el origen y el fin de cada sistema que interviene junto a sus factores de forma sincronizada, crear un sistema para resolver los problemas que se encuentra y así darle solución, trabajan en paralelo con el mismo objetivo a emplear en el futuro para la empresa un sistema que apoye y beneficie para este un avance en la empresa (Rosnay, 1975; Martínez, 2012; Ansoff, Declerk, y Hayes, 2003).

La gestión de cuentas por cobrar según autores nace desde el momento que se realiza el proceso de las ventas de un bien o servicio proporcionándose en la recaudación de datos el registro de la obligación a cobrar, se asume un derecho exigible para poder realizar la cobranza respetando el ciclo financiero que debe transformarse en efectivo a corto tiempo. El periodo o tiempo prudencial que se le otorga depende de las políticas de la empresa así como la fidelización del cliente quien indica cuando de tiempo dispondrá para realizar la culminación del pago de esta obligación. Se define como conjunto de técnicas a las estrategias que se emplean para mejorar el propósito de cobranza, como por ejemplo dividir las carteras de clientes en nacionales e internacionales para un mejor reconocimiento de los mismos (Bravo, 2003; Merton y Bodie, 1999; Ayala y Fino, 2015; Brachfield, 2009; Morales y Morales, 2014).

Por otro lado la gestión de cobranza se enfoca en el desarrollo de procesos estratégicos que ayuden al cobro de deudas ya sea a corto o largo plazo buscando disminuir el nivel de morosidad. Ahora para que una buena gestión de cobranza sea efectiva se debe tener en cuenta aspectos como el trato con los clientes, la comunicación y el tipo de negocio, estos junto a actividades programadas y ejecutadas oportunamente generara la recuperación de créditos de forma tal que se puedan convertir en efectivo lo más rápido posible. Estos aspectos generan información la cual si se ordena y se canaliza rápidamente sería de gran utilidad en el proceso de cobranza (Saldaña, 2013).

Los lineamientos para poder otorgar el periodo de crédito a un cliente está enfocado en su historial crediticio, el historial crediticio es un informe el cual es actualizado por las entidades financieras, ya que estas emiten o publican con el interés de facilitar créditos, en esto se detallan los antecedentes de pagos e impagos del cliente, de esta forma la empresa decide el tiempo prudente a otorgar un crédito al cliente teniendo en cuenta su solvencia y capacidad de pago. El control es limitado sobre la cantidad de empresas que califican a un crédito por lo que, se establecen políticas para este proceso, Por consiguiente la toma de decisiones para otorgar créditos al cliente es relativa y el objetivo del porque se brinda este beneficio es con el fin de fidelizar a sus usuarios (Gitman, 2003; Ettinger, 2000; Brachfield, 2003).

Las políticas de cobranza son los lineamientos que establecen los procesos para el cumplimiento de los objetivos a los cuales se busca llegar a través de una gestión adecuada, la cual detallara el tiempo del crédito, beneficios por pronto pago, lugares y fechas de cancelación, interés o penalidades por pagar fuera de fecha, etc. del mismo modo, se debe considerar todas las opciones que pueden causar cambio en el procesos de cobranza, con la finalidad de evitar retrasos y confusiones en los pagos (Morales & Morales, 2014).

Del mismo modo la política de cobranza existe como un proceso que la empresa emplea para el cobro de sus Facturas al vencimiento, luego de haber cumplido la entrega del bien y/o servicio, es recomendable que estas políticas de cobranza tengan una supervisión a corto periodo para observar su comportamiento. De igual forma es fundamental diseñar y respetar las políticas de cada cliente para realizar la cobranza ya sean facturas vigentes y/o vencidas, por lo tanto las políticas plantean un proceso para desarrollar la cobranza y de esta manera sea eficiente, simplificando trámites y obtener el éxito del efectivo a corto plazo (Gitman, 2003; Levy, 2009; Brachfield, 2005).

La política de impagados se identifica los enemigos del impacto de deuda son identificados en la compañía. La razón por lo que existe un valor considerado de deuda es referente a la ineficiencia de las políticas establecidas por la empresa el departamento de cobranza no realiza un control para establecer metas a fin de tener al día las cobranzas, esto se debe a la ineficiencia, desorden, irresponsabilidad del seguimiento del cobro. Se origina el impago principalmente debido a deudas, problemas financieros crónicos, una entidad que no posee efectivo disponible para poder enfrentar sus obligaciones a menor tiempo ocasionando perjuicios para la empresa ya que la manera más eficaz de cobrar esta deuda se puede dar vendiendo la deuda a través de una entidad financiera sin embargo esto origina gastos de ganancia, intereses y la recuperación del 80% de la deuda (Rivas; Brachfield, 2014).

La evaluación de crédito de una empresa detalladamente establece parámetros los cuales deben ser respetados para poder obtener los niveles de crédito de esta forma se obtendrá información a través de las financieras para saber su comportamiento financiero crediticio de una empresa o persona a la que vendría ser nuestro posible cliente evaluado, de esta manera saber si cuenta con solvencia económica para poderle brindar un crédito con la condición de un periodo con el fin de la cancelación de deuda mediante facilidades para ello. La empresa es la que supervisa que este periodo no exceda y que se cumpla las condiciones indicadas para el efecto del cobro, el área encargada debe mantener la información para un crédito futuro (Gálvez, 2008).

La evaluación de un crédito es el proceso establecido con el objetivo de establecer la capacidad de pago del solicitante del crédito, para ello se analiza los antecedentes crediticios en las centrales de riesgo. La evaluación es un proceso mediante el cual se analiza, evalúa y estudia las oportunidades, amenazas, debilidades y fuerzas de las empresas, sirve como herramienta de análisis y evaluación del entorno de un organismo (Fleiman, 2007).

El origen de la puntualidad es un valor que nace a lo largo del tiempo mediante ejemplos por tradición que se adquiere cuando una persona es precisa para poder estar en el momento citado así mismo incluye otros valores como la responsabilidad de poder atender sus obligaciones en el tiempo pactado, el respeto hacia la otra persona o entidad ser conscientes de los valores que uno posee (Sangüesa, 2010).

La puntualidad conlleva a ser un buen pagador ya que esto puede traer muchos beneficios tanto en el rubro comercial y financiero. Evita retrasos en el pago de tus cuotas y te librarás del pago de penalidades y cuidarás tu historial crediticio. Ser puntual en el pago de las cuotas de tu crédito permite obtener mejores condiciones para un siguiente préstamo o compra a crédito, Si pagaras fuera de las fechas de tu cronograma, te podrían aplicar costos adicionales. Asimismo, la entidad reportará tu retraso a una central de riesgos y tu historial crediticio se verá perjudicado frente a todo el sistema. Si eso llegara a suceder, obtener un préstamo te será mucho más difícil, será un proceso más lento que limitará tu crecimiento como empresario (Mi Banco, 2021).

En el análisis de riesgo la ejecución de una base de clientes que poseen técnicas de gestión del crédito comercial utilizando métodos, procesos, y modelos de historiales crediticios los cuales representan el estado actual de una compañía en el mercado. Esta información brinda un modelo de seguridad para el otorgamiento del cual se adquiere un riesgo al brindar un crédito, esta recaudación de datos recopila la información más completa de endeudamiento de una manera eficaz y de calidad para su evaluación. La empresa elabora su propia base de datos para que el área pueda ordenar, analizar, diversificar y obtener información para el futuro de la empresa en tal sentido poder identificar los factores de riesgo de los mismos (Gálvez, 2008).

El riesgo de crédito es la posibilidad que al vencimiento de una deuda una entidad no cumpla con el pago de la deuda en parte o en su totalidad, ya sea debido a quiebra, poca liquidez o por otra razón. Está relacionado con los problemas que pueda presentar la entidad medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago). La evaluación del riesgo de crédito está enfocada en la probabilidad de el deudor incumpla con sus obligaciones (Chorafas, 2000).

El análisis de riesgo de crédito puede evaluarse en base a tres características básicas como: (a) deben cumplir con el pago de la deuda, antes de poder declarar el incumplimiento de pago. (b) exposición: se relaciona con el desconocimiento de los montos futuros en riesgo. Por lo general los créditos se amortizan con fechas específicas de pago y así poder conocer de manera anticipada el saldo a una fecha determinada; cabe resaltar que no todos los créditos cuentan con esta particularidad de importancia para conocer el monto en riesgo; (c) recuperación: se relaciona con el incumplimiento, por lo que no se pueden predecir, esto depende de la garantía que se haya recibido ya que esto minimizaría el riesgo de crédito. En el caso de avales, también existe incertidumbre, por lo que se trata de un traspaso de riesgo del avalado, también podría suceder que el aval incumpla al mismo tiempo, lo cual crearía la posibilidad de un incumplimiento en conjunto. Los eventos que originan los riesgos de crédito son el incumplimiento y el deterioro de la calidad crediticia del acreditado, con lo cual el crédito migra a una categoría de calificación más baja (Galicía, 2003).

El límite de crédito suele ser fijado gracias al límite de riesgo se obtiene luego de haber recaudado información veraz para el proceso del análisis de esta forma como resultado final se califica al cliente para posteriormente establecer un límite de crédito, el lanzamiento en el mercado como negocio influye así mismo el volumen y el sector comercial que estará enfocado, la rentabilidad que posee y la solvencia que genera cifras históricas que se puedan probar como sus antecedentes de pagos. Toda información es corroborada con documentos y análisis económico- financiero de los ratios, estado de situación financiera, estado de variaciones en el capital contable (Gálvez, 2008).

Por otro lado el límite de crédito una vez aprobada por el responsable de créditos de la empresa proveedora, es necesario establecer límites de crédito que se adecuen a las necesidades del cliente para que pueda realizar sus operaciones comerciales a lo largo del año y así poder cubrir sus necesidades crediticias en todo momento. El crédito requerido está relacionado con el importe de las compras del cliente y el plazo de pago que se ha acordado. No obstante el crédito requerido no siempre será el límite de crédito otorgue la empresa proveedora al nuevo cliente (Brachfield, 2013).

El importe abonado en relación con la práctica contable, un abono es una acción opuesta por naturaleza del cargo, que suele ubicarse en el «Debe» de la cuenta. Según la Teoría de Cargo y Abono, a cada cargo contable le corresponde, como contrapartida, un abono en el asiento contable. En otras palabras un abono adquiere distintos comportamientos y causa distintos efectos. Claro que todo está relacionado al tipo de cuenta en el que se realizan. Podemos resumir diciendo que: un abono en cuentas del Activo y las cuentas de Gastos disminuyen (Sánchez, 2015).

La asignación de intereses es una forma de recuperar los créditos de forma conveniente, por ejemplo, la aplicación de un interés moratorio que se aplica una vez vencido el plazo establecido del crédito. Los intereses moratorios representan un instrumento clave para el que presta o venta a crédito y busca desalienta los atrasos. Los que representan un castigo que se aplica cuando la cuota de un préstamo o una factura serán pagadas con atraso, el interés moratorio, sólo opera una vez vencidos los plazos pactados (Nuñez, 2012).

Un medio de pago puede estar representado por un bien o instrumento que puede ser utilizado para la adquisición de bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones. El dinero es el bien que cumple esta función, además es considerado el medio más común de intercambio y de amplia aceptación. Del mismo modo, existen otros medios de pago que son considerados productos bancarios, los que han ganado aceptación por lo que cumplen bien con la característica de medio de pago, entre algunos ejemplos de medios de pago tenemos a las tarjetas de débito , tarjetas de crédito y los cheques, entre otros (ASBA, 2014).

El nivel de la morosidad refleja el riesgo del crédito que se le brinda a una persona por lo tanto así mismo para una entidad. Es un indicador el cual refleja el grado de incumplimiento en base a una obligación a pagar con una entidad financieras, proveedores etc. Existen muchos factores que causan un nivel de morosidad alto estos deben ser observados a tiempo por la empresa para no otorgar un crédito a futuro (Parrales, 2013).

Las mejores estrategias contra la morosidad son la perseverancia, constancia e insistencia. Según el autor, para evitar llegar a situaciones complicadas y llegar a cobrar a los clientes morosos hay que tener en cuenta 3 factores que son: el tiempo, periodos de riesgo y Factor confianza. Según el autor en el tiempo es actuar con rapidez es importante pues en el primer mes se podrían recuperar la mayoría de las facturas impagadas, o sea, un aproximado del 81%. Ya que si se espera más tiempo el porcentaje podría reducir significativamente. El segundo factor periodo de riesgo, el autor nos previene sobre la existencia de periodos de riesgo, por lo que siempre existen épocas del año, como por ejemplo los meses de enero, marzo, mayo, julio, noviembre y diciembre, en las cuales es casi probable que se presenten casos de impago por

parte de algún cliente. Ello debido al hecho de que las empresas afrontan el pago de impuestos, gratificaciones, CTS o a la disminución en sus ventas de la facturación. En relación factor confianza hay que señalar, que el moroso suele seleccionar a quién va a pagar o a quién va a retrasarle el pago, porque estos ya tienen establecido sus prioridades de pago. Por lo regular, los morosos deciden no pagar a quién esté más alejado geográficamente, además siempre intentan ganar tiempo diciendo que ya van a pagar y es aquí donde se presenta el factor confianza, porque los más morosos son los amigos (Gala, 2008).

Para poder explicar la acción extrajudicial de cobranza, primero mencionaremos que la cobranza es el procedimiento mediante el cual las empresas reciben los pagos que corresponden a las deudas que sus clientes han contraído por la compra de bienes o por la adquisición de un servicio. De la eficiencia de la cobranza dependen mucho el mantener un flujo de caja positivo y a su vez contar con la liquidez suficiente para impulsar el crecimiento y cumplir con los gastos de la empresa.

2.2.2 Implementación de Políticas

La teoría de la implementación es compartir la propuesta donde nos permite reconocer la complejidad que se dio a la solución, permite obtener una visión para la problemática, Así mismo es propicio generar e implementar estrategias y políticas públicas o privadas que favorezcan el desarrollo, implementar se refiere a poner en marcha o funcionamiento aplicando los métodos para así llevarlos a cabo, para esta medida se busca e identifica factores que puedan apoyar los acuerdos como también aquellos que nos ocasionan un obstáculo con la finalidad de lograr beneficios sobre las políticas a ejecutar (Vitale, 2015).

La teoría de estrategias se desarrolla mediante la planificación y el uso de una dirección estratégica en la búsqueda de obtener participación favorable en el mercado actual para una competitividad superior al promedio establecido, existe cinco estrategias de actividades; (a) concepto de negocio la visión de a dónde se va dirigir la empresa hacia dónde quiere llegar con metas trazadas; (b) transformar la misión en objetivos fijos que sean específicos para la obtención de resultados; (c) La elaboración de estrategias que lleguen a un resultado planeado

siendo lo suficientemente preparado para la mejoría de la empresa; (d) la ejecución y poner en marcha la estratégica que se seleccione de una manera eficiente; (e) Evaluación del resultado en este caso deben identificarse los incidentes positivos al igual que los negativos para poder revisar la situación de esta forma continuar o iniciar un ajuste correctivo al fin de obtener nuestro mejores resultados (Contreras, 2013).

La teoría de las estrategias se define como el control para poder ejecutar las cobranzas, se debe mantener una meta que nos permita fijar lo que a un futuro se necesita obtener, Estas son implementadas en un lugar y tiempo específicos con los parámetros requeridos cuyo propósito es llegar a obtener la satisfacción positiva de sus objetivos marcados. La implementación nos indica el ejecutar y actuar con la finalidad de que los actos logren los cambios para los cuales han sido elaborados con el fin de lograr mejoría en el menor tiempo. La estrategia es un plan elaborado dirigido hacia un asunto determinado esto conlleva a la elaboración de acciones estas permiten a la toma de decisión. Las herramientas a utilizar para poder elaborar una estrategia son distintas entre ellas canvas, dafo nos permite observar en este método el apoyo a las entidades identificando sus competidores el dafo nos permite ver las debilidades desde el corazón de la empresa como el análisis de sus oportunidades. (Miyamoto, 2010).

La teoría en la propuesta sirve para poder guiarnos de modelos científicos estos son amplios y coordinados, la propuesta nos permite poder encontrar una ventaja que pueda reclutar todas las competencias que se requiere mediante procesos innovadores orientados en tecnología implica que la gerencia emprenda y aplique nuevas técnicas que son en beneficio de la empresa para esto es necesario que se rompan tradiciones que se vienen adoptando con los años. (Cevallos, 2018).

En el proceso de cobranza se puede dividir en 4 etapas: preventiva, administrativa, extrajudicial y judicial, los que detallaremos a continuación: (a) Cobranza preventiva es el proceso que se aplica a los clientes que son calificados como “alto riesgo de entrar en mora”. Esta etapa del cobro se realiza a través un seguimiento de la factura desde la fecha de su emisión, esto a través del envío de emails y mensajes de texto recordando la fecha de pago, mediante textos ambles y en cantidad moderada; (b) cobranza administrativa, este proceso abarca toda la

gestión de control, monitoreo y cobranza que hay desde la emisión de la factura, los pagos a cuenta o adelantos y el resumen de la deuda. En este proceso se incluye a la cartera corriente como también la cartera vencida. Cabe resaltar que para el caso de las moras, abarca las que vencieron recientemente. Para los casos en los la deuda ha superado los 21 días de atraso se suele considerar la cobranza extrajudicial. La que incluye llamadas, envío de cartas y renegociaciones; (c) cobranza Extra-judicial en cuando el acreedor procede con los cobros a través de notificaciones que son enviadas a los clientes que han tenido atrasos en el pago de sus facturas. Se podría decir que el retraso del pago de las obligaciones por parte del cliente le genera un aumento de la deuda esto debido a los intereses y los gastos de cobranza extrajudicial, que son generados por la gestione que realiza el acreedor o empresa de cobranza con el fin de recaudar del dinero adeudado; (d) cabe mencionar que esta cobranza judicial la ejecutan las empresas con el fin de poder recuperar el monto de sus facturas, este proceso por lo general se realiza cuando la deuda supera los 90 días de impago desde la fecha de su vencimiento. En otras palabras, es una demanda presentada por el acreedor en contra del deudor, en una instancia judicial la cual revisara la situación y buscara fórmulas de pago. Si el deudor no contara con recursos que conlleven al cumplimiento de sus obligaciones, el poder judicial podrá ordenar el embargo y remate de bienes, que cubran el valor proporcional a la deuda. Lo recomendable es no llegar a este punto, ya que implica inversión de tiempo y esfuerzos para las partes involucradas y por lo general es el acreedor quien asume los gastos de la cobranza judicial. En resumen una buena gestión de cobranza debería disminuir al mínimo los casos llevados hasta los procesos judiciales. El mejorar la índice de cobranzas permite cuidar las relaciones comerciales con los clientes (Duemint, 2018).

Las políticas de cobranzas son procesos implementados por las empresas con el objetivo de agilizar la cobranza de las cuentas por cobrar que hayan llegado a su vencimiento sin ser canceladas, los procesos de pueden dividir en: (a) A través de llamadas telefónicas y/o correo electrónico, esta sería la primera opción dentro la implementación de políticas de cobranza, la cual se realizaría a los días siguientes del vencimiento de la deuda, para la ejecución de esta política la persona encargada de realizar las llamadas y enviar los correos seria el gerente de creditos quien se comunicará con el cliente que posee la deuda para reclamar el pago, de acuerdo a lo conversado con el deudor se podría considerar la opción de extender el crédito o se podría

refinanciar; (b) Las notificaciones por escrito, esta sería la segunda opción en la políticas de cobranzas, la cual también se podría ejecutar al vencimiento de la deuda y también como un segundo aviso al no recibir respuesta a la llamadas y/o correos enviados, las notificaciones por escrito se pueden enviar en 3 oportunidades, en la tercera carta se deberá plantear la situación de morosidad y las consecuencias que esta atrae; (c) Las visitas personales en ocasiones esta técnica suele ser positiva, por lo que existe la posibilidad que el pago se haga en el momento, este opción representaría una tercera política de cobranza, cabe señalar que las visitas también las pueden ser realizados por el personal de cobranza o el gerente de créditos; (d) Solicitar la intervención de agencias de cobranza, esta opción que sería la cuarta, por lo regular esta opción resulta poco rentable, por lo que recurrir a una agencia conlleva a la generación de costos que son asumidos por la empresa mas no por el cliente y eso puede abarcar hasta el casi el cincuenta por ciento de la deuda por cobrar; (e) El recurso legal esta quinta opción dependiendo el monto de la deuda puede ser extremista, también se puede recurrir a esta opción antes de solicitar la intervención de agencias de cobranzas, se debe tener presente que este proceso es costoso y no garantiza el cobros de las deudas pendientes (Gitman J, 2012)

Antes de iniciar un proceso de cobranza es necesario establece políticas y procedimientos de cobranzas, si bien algunas empresas ya cuentan con estas herramientas que a su vez se encuentran definidas dentro de las políticas generales de créditos y cobranzas. Por otro lado las políticas y procedimientos de cobranza sirven para uniformizar criterio, agilizar la gestión de cobranza, evitar favoritismos en los cobros y establece los procesos de cobranzas de los encargado de los cobros. Es importante mencionar que si la empresa no cuenta con estas herramientas de manera formal se puede ver afectado el proceso de cobranza aumentando el porcentaje de incobrables, las políticas y procedimientos de cobranza debes ser plasmado y distribuido a todas el personas encargadas del áreas de crédito y cobranzas (Brachfield P, 2012).

Las políticas de cobranza son delimitadas por la dirección de la empresa con el objetivo de permitir un desarrollo eficiente de la empresa, en otras palabras son un conjunto de procedimientos o normas que detallan la forma de manejar los créditos y el pago efectivo de los clientes, esta es etapa es muy importante por lo que ayuda a evitar pérdidas, del mismo modo, tener política do cobranza bien establecidas ayudara a incrementar las ganancias

considerablemente. La política de cobranza tiene como objetivo mantener un flujo de caja constante para la empresa, del mismo modo, tiene que enfocarse en el rescate monetario, tratando de no perder la fidelidad de los clientes. En otras palabras, lo primero es mantener tu negocio y para lograrlo también tiene que preocuparse por tus clientes, en base a eso lo ideal sería crear un plan que beneficie a ambas partes. Al momento de elaborar las políticas de cobranza se deben considerar aspectos como: (a) La responsabilidades y límites, estos se constituyen anticipadamente por lo que ayuda a identificar las facultades y tareas de cada individuo involucrado y así disminuir conflictos o en el caso se presenten ya existirá un plan de acción; (b) Evaluación de crédito, en este aspecto se evalúa a cada cliente para poder disminuir los riesgos y aumentar los índices de ganancia, en base a esto, las evaluaciones que se realizan a los clientes que piden un crédito se deben realizar de manera detallada y verificando la veracidad de la información;(c) Condiciones de crédito es donde se detallan las características para otorgar un crédito, lo cual también incluye fechas de cobro, cuotas y el plazo, requisitos para conservar el crédito sobre las deudas vencidas, se detalla también los periodos en los que el cliente debe ser contactado y como debe ser contactado; (d) Políticas de cobranza, entre la estrategia y las decisiones de otorgamiento de crédito, también se debe especificar el proceso de solicitud de pagos, para lo cual existen tres políticas importantes: las políticas restrictivas las que incluyen periodos cortos, control estricto y procesos de cobro persistentes o agresivas. Estas reducen las pérdidas pero a la vez pueden disminuir las ventas, por la forma tan agresiva de proceder; Las políticas liberales, son políticas menos exigentes en cuanto al periodo de pago y condiciones, por otro lado con esta política hay el riesgo de incrementan las cuentas por cobrar, pero de la misma forma aumentan las llamadas deudas incobrables; Las políticas racionales, están enfocadas en buscar un flujo normal de crédito y cobranza, ya que cuentan con plazos comprensible y decisiones que involucran a los clientes, a su vez es calificado como es un punto medio que lograra maximizar los rendimientos. El tener políticas de cobranza bien establecidos y que se acoplen tu negocio incluye ventajas como: disminuir conflictos, se evitan decisiones erradas, apegadas a los acuerdos, estandariza el proceso y aclara las normas, esto puede significar grandes beneficio para la empresa si aplica de forma adecuada (CONTPAQI, 2021).

La administración de la liquidez se llevará a cabo con las decisiones de financiamiento que deberán llevarse a cabo con toda la información financiera disponible y en la oportunidad más

adecuada para que contribuya a lograr las metas, objetivos y obtener ventajas que requiera en el resultado de las empresas, La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas y tener un estado de obligaciones bajo en los parámetros establecidos. (Osorio, 2016)

Según la teoría de rentabilidad que está relacionado con la liquidez nos resulta importante para la empresa de esta manera obtener efectivo disponible, El dinero en su definición es el soporte que posee la empresa para poder enfrentar sus obligaciones que son generadas desde el momento del inicio de su ejercicio existen motivos por los cuales se dificulta en lo habitual la realización del cumplimiento de estas El activo liquido es el que se negocia en un mercado activo y por lo mismo puede convertirse rapidamente en efectivo al precio actual del mercado. (Posada, 2014).

Los ratios financieros es la implementación herramientas para el uso de un análisis de la situación de la empresa mediante estos podemos ver la situación actual, existen; (a) ratios de liquidez refiere para medir la solvencia que la empresa posee de esta manera demuestra si podrá enfrentar sus obligaciones financiera en corto tiempo; (b) ratios de gestión o actividad permite observar la efectividad de la empresa como las políticas de gestión sobre las ventas; (c) ratios de rentabilidad se comprende por el indicador del endeudamiento de la empresa en relación a lo que la empresa posee como patrimonio (Holded, 2021).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Se realizó con el método inductivo, señala usar la razón para que de este modo se logre los resultados, fundamentalmente, incluye estudiar y observar hechos o experiencias concretas con el fin de extraer conclusiones que se puedan resumir o permitir que se deriven de ellas las bases teóricas para lograr las deducciones cuando la adaptación sea de carácter amplio. El método de investigación inductivo amparará comprender al área de cobranza, la significación de la administración de cuentas por cobrar, para poder adquirir resultados efectivos (Bernal, 2006).

Del mismo modo se utiliza el método deductivo, señala como objeto vincular las aseveraciones que forman parte de un supuesto o de una confirmación conjunta directamente con los acuerdos Paradigma pos - positivismo (realismo) en una de sus encuestas se encontró que esto no es inconsistente con el uso de métodos cualitativos. Que el uso de procedimientos deductivos formales puede representar un paso importante para garantizar la credibilidad de los resultados de la investigación cualitativa. Los investigadores cualitativos pueden utilizar procedimientos deductivos formales en su investigación, con el propósito de llegar a adaptar un diagnóstico donde utiliza lo global hasta lo particular, reconoce las conclusiones logradas de la formulación del problema con la necesidad de dar posibles desenlaces (Kenneth, 2000).

Finalmente el método de investigación analítico señala como objeto el estudio de hallar un patrón de los vínculos interiores del acontecimiento de los hechos realizados para esto se tiene que discernir sus elementos de esta forma se puede obtener la importancia y el vínculo entre ello, aportará en la investigación a comprobar o examinar mediante pruebas los hechos de estudio y de este modo se guiará a cabo una mejor observancia de estas mismas (López, 2010).

3.2 Enfoque

Se estudiará bajo el método mixto, de tal forma que diagnosticará el proceso representa la recolección de datos y su análisis de cualitativos y cuantitativos para de esta manera se realice su integración y definición de la información. El estudio permite el entendimiento de la investigación. Posición electiva para encontrar estudios donde se demuestre enfoque cualitativo – cuantitativo para fortalecer la investigación. El método de enfoque mixto ayudará en identificar los métodos cuantitativo y cualitativo en una sola investigación de la dirección de cuentas por cobrar con el fin de alcanzar la convicción de informes para lograr entender los problemas (Baptista, Fernández, y Hernández; Barrantes, 2014).

3.3 Tipo de investigación

El estudio se realizará bajo el tipo de investigación proyectiva, en esta investigación se busca solucionar los diferentes problemas que pueda acontecer mediante procesos, acciones, situación de manera sencilla para mejorar la situación aportará al estudio constatar el diagnóstico preciso para la presentación de los procesos reveladores y las tendencias futuras para desenlaces a un problema (Rodríguez, 2019; Hurtado, 2010).

3.4 Diseño de la investigación

Este diseño comprende explicativo secuencial comprende en exponer datos cuantitativos alcanzados por averiguación de registros documentarios, el instrumento más habitual en los sondeos para obtener resultados reflejados en tablas, datos comprobados, Es el punto en el cual se realiza el análisis de los datos cualitativos y a su vez cuantitativos, la recolección de datos como se indica es primordial, posteriormente, luego de los resultados se da a conocer ambas etapas siendo frecuente como prioridad a lo cuantitativo y posterior lo cualitativo puede suceder que ambos tengas el mismo nivel. La importancia del diseño de la investigación explicativo secuencial se utiliza estos resultados para auxiliar de la interpretación y explicación de esta manera profundizar la investigación (Baptista, Fernández, y Hernández, 2014).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

3.5.1. Población

La población es la sociedad, son las personas que componen o participan para la investigación de esta forma es el grupo elegido para su se define por conjunto finito o infinito de una población recopilada de la que se obtiene información o datos concretamente sobre el diseño del estudio y así las conclusiones de la investigación (Arias, 2012).

3.5.2. Muestra

La muestra según los autores permite conocer donde las personas encuestadas tienen la misma probabilidad que las demás, para la investigación a estudiar está conformada por cuatro personas de la población, personas conocedoras de la problemática involucradas directamente, entre ellos, la gerente general, el contador general, la gerente de ventas, y la asistente de tesorería, El método utilizado es aleatorio debido a que se ha seleccionado a los trabajadores de la empresa que conocen el tema de investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019).

3.5.3. Unidades informantes

Los participantes según lo indicado informantes o unidades de análisis que menciona el autor son todos elementos que se les permite tener ciertas características de similitud en la investigación o tema de investigación Nuestra investigación fue apoyada por cuatro informantes de la empresa participante en el incidente o activos. Se les considera porque conocen el problema, porque son los colaboradores involucrados y están relacionados con el problema (Bernal, 2010).

3.6 Categorías y subcategorías

Cuentas por cobrar es la categoría primordial en la investigación, por lo tanto se identifica los problemas que atraviesa la empresa para la carencia del efectivo disponible esto debido a no contar con políticas que nos proporciona la medición así como el orden de las cuentas que actualmente se encuentren sin cancelar. Por ello es indispensable obtener métodos veraces que puedan apoyar la mejoría de la empresa con el fin de enfrentar sus responsabilidades económicas para poder solventarlas a corto tiempo (Vargas, 2021).

Tabla 1.

Matriz de categorización de Cuentas por cobrar.

Categoría	Sub categoría	Indicador
Cuentas por cobrar	SC1 Política de Crédito	I1 Evaluación de crédito
		I2 Puntualidad
		I3 Análisis de riesgo
		I4 Fijar límite de crédito
		I5 Importe Abonado
	SC2 Política de Cobranza	I6 Asignación de intereses
		I7 Medios de cobro
		I8 Nivel morosidad
		I9 Acción extrajudicial
	SC2 Política de Impagados	I10 Acción Judicial
		I11 Control de intereses
	E: Liquidez	I12 Ratios Financieros

Fuente: Elaboración propia (2021)

Categoría solución

En la investigación se consideró la categoría solución a implementar las políticas de cobranza con el fin de tener el primer paso para una buena gestión de cobranza y a su vez evitar que los clientes acumulen deudas con la empresa, de esta forma mantener un historial crediticio intachable, la carencia de la planificación para el efecto del cobro aplicando políticas se podrá tener responsabilidades fijas de tal forma que se aplique técnicas en los procesos con el fin de obtener resultados positivos para la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza. (Franco, 2020).

Tabla 2.

Matriz de categorización de la categoría solución.

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Implementación de políticas	1. Implementar políticas de cobranza que se adecuen a la coyuntura actual.	Ratios de liquidez Absoluta y liquidez corriente	Estado de situación financiera y estado de resultado periodo 2019-2020
	2. Implementar flujo de comunicación de gestión que involucre todas las áreas.	Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar	Manual de políticas y procedimientos de cobranza.
	3. Elaborar un procedimiento para la comunicación de áreas implicadas.	Cronograma de actividades de áreas	Flujo grama de funciones de créditos y cobranzas.

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

La encuesta según el autor permitió dar respuesta a preguntas en términos descriptivos (como la conexión de variables) luego de recolectar información con base en el sistema de diseño previamente establecido para asegurar el rigor de la adquisición de información. Cabe señalar que esta tecnología está dirigida a los directores nacionales y se distribuye según muestras técnica de recopilación de datos cuantitativa de análisis de documentos, indica que es un diagnóstico documentario de aquellos registros fuentes de información, y la extracción de los mismos, para ser seleccionados por significancia desde el punto objeto que se requerirá estudiar (Tamayo, 2008).

La técnica de recopilación de datos cualitativo, son métodos y ejercicios que ayudaran al investigador acceder los datos necesarios para lograr sus objetivos de investigación. Realizará a través de una entrevista, esta se aplicará en la investigación sobre los asuntos fijados en las categorías e indicadores, donde intervendrá el investigador y las personas implicadas en el estudio. Con el fin de establecer y aclarar interrogantes de tipo cognoscitivo, el entrevistador es el que realiza las preguntas que serán respondidas por el entrevistado. (Tamayo, 2008; Corbetta, 2007).

3.7.2 Instrumento

La técnica de recopilación de datos cuantitativo, registro documental se aplicó con la finalidad de obtener documentos reportes herramientas como impresos, audiovisuales, electrónicos que se utilizaran para la administración de cuentas por cobrar. Proceso que está referido hacia la búsqueda, la interpretación de los datos que se obtienen para la investigación, los cuales son audiovisuales, electrónicos o documentos impresos los cuales aporten nuevas herramientas de conocimiento. El instrumento de recopilación de datos cuantitativo se declara que es imprescindible en cada caso para obtener la recopilación de datos que se recolecta, no sólo para verificarla es para poder agregar información y pruebas veraces para los fines del estudio (Tamayo, 2008; Arias, 2012).

La técnica de recopilación de datos cualitativo, la guía para la ejecución de la entrevista ayuda a no omitir detalles importantes sobre los temas a tocar en una entrevista debido a la fluidez pueden ocurrir nuevos temas de interés que no fueron previstos por eso la importancia de poder tener una guía para no tener contratiempos en una posterior entrevista, Tiene como finalidad poder obtener la mayor información para absolver las dudas sobre el planteamiento del problema. Tener en cuenta la cantidad de preguntas así poder tenerla en un documento para poder presentarlas, La redacción de las preguntas deben ser claras y concisas para una mayor fluidez (Lopez y Deslauriers, 2011; Baptista, Fernández, y Hernández, 2014).

3.7.3 Descripción

Ficha técnica: Registro documental.

Nombre: Estado de situación financiera 2020.

Año: 2021.

Autor: Giovanna Rivera Huamani.

Objetivo del instrumento: Conocer una imagen de la situación financiera.

Sub categorías: políticas de crédito, políticas de cobranza y políticas impagadas.

El registro documental nos permitió conocer la situación actual, obtener una imagen de la situación financiera de la empresa aquel documento nos representa la historia es decir el antecedente de las cuentas, está representada la documentación de la manera unificada para su ejecución es considerada útil

Ficha técnica: Entrevista

Nombre: Guía de entrevista para los colaboradores Gerente General, Gerente de ventas, contador y Tesorería.

Año: 2021

Autor: Giovanna Rivera Huamani

Objetivo del instrumento: Medir la gestión de cuentas por cobrar.

Sub categorías: políticas de crédito, políticas de cobranza y políticas impagadas.

Las entrevistas nos permitió conocer el comportamiento de cada área relacionada con el problema de la investigación, se pudo recolectar información de esta manera esta herramienta se utilizó para visualizar las carencias como fortalezas de cada representante de cada área, se utilizaron preguntas claves para poder identificar una respuesta amplia de cada situación que se enfrenta para la elaboración de sus funciones, se entrevistó al gerente general, varón de 40 años de profesión Químico Farmacéutico, el Gerente de ventas varón de 39 años, el contador de 40 años varón de Profesión Contador y Auditor y una tesorera dama de 30 años. El instrumento mencionado nos permitió ser utilizado en la investigación brindando una eficacia en el proceso de la entrevista obteniendo respuestas precisas para identificar el problema.

3.7.4 Validación

La validez de un instrumento es una técnica por este motivo mide lo que en verdad pretende medir. En este se verifican los resultados y no necesario del instrumento que fueron válidos, cuando se tiene un instrumento este no es válido por el simple hecho debe presentar un propósito que pueda demostrar mediante grupo de eventos o personas que estén referidas o de alguna forma involucradas a la investigación. Con esta actitud se refiere a la capacidad de un instrumento cuantificar de una manera amplia y adecuada justamente para lo que ha sido diseñado (Hurtado, 2012; Hernández; Fernández y Baptista, 2006).

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento.

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis	Lic. Educación/Administración	Aprobado
Mg. Vera Ortiz Norma Betzabe	CPC Contadora/Mg.Gestión Empresarial	Aprobado
Mg. Capristan Miranda Julio Ricardo	Mg. Licenciado en Administración	Aprobado

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta.

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Miguel Angel Perez Huamani	CPC Contabilidad y Auditoria	Es viable la propuesta
Julca Garcia, Paola Corina	CPC Contabilidad Finanzas	Es viable la propuesta

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Es esta investigación se puedo constituir mediante los siguientes pasos que nos permiten el proceso de los datos. (a) La búsqueda y recaudación de información conforme al entorno del problema que se ha identificado en la entidad y de esta manera estudiarlo a nivel internacional, nivel nacional y local. (b) para tomar la decisión del instrumento este fue recomendado por el asesor temático (c) Recaudar fuentes de esta manera procesar mediante atlas ti 9 u otros programas que nos permitan el análisis de datos (d) Es válido el instrumento, en el sentido que permite la precisión de poder adquirir los datos precisos. (e) luego ha esto es concluido con el instrumento con la técnica que es escogida en la investigación se realizó el análisis documental y la entrevista.

El Excel en la investigación se utilizó información del sistema para poder poseer los datos actuales para manejar y la variedad ya que se cuenta con la aplicación de informática al no poder realizar calculo manual, se puede realizar gráficos así mismo como cuadros que permitan expresar la información de una manera uniforme Los datos brindan información para un programa estadístico exige la precisión con el cálculo para de esa forma se trabaje los datos numéricos. Tiene como finalidad apoyar el cálculo veraz de las cuentas por cobrar (Buendía, Colás, y Hernández, 1997; Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Se obtiene de los resultados, es importante los procedimientos para calcular la confiabilidad para el reconocimiento de esto se realizan fórmulas que producen coeficiente de confiabilidad. La confiabilidad del instrumento, será importante en el estudio, dado que en este se concreta la confiabilidad para la administración de cuentas por cobrar en la entidad (Hurtado, 2012; Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

La triangulación mixta requiere de conocimientos empleados en la investigación cuyo objetivo principal es incrementar su validez de los resultados para poder lograr los objetivos tiene como objetivo disminuir los errores de cada método o herramienta para así poder realizar hallazgos en la investigación brinda un soporte a las teorías (Rodríguez, 2005; Breitmayer, Ayres, y Knafl, 1993).

3.9 Aspectos éticos

En la investigación se consideró toda la información se encuentra correctamente citado y referencia bajo el formato APA 7. La muestra se ha elegido a los trabajadores de la empresa como los principales referentes del área para ello lo realizaron voluntariamente, respetándose cada opinión brindada por los colaboradores. Los datos obtenidos no fueron modificados ni adulterados, esto evidencia que la información es real y por lo tanto se ha utilizado en el trabajo de investigación.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Ratios Liquidez.

Tabla 5.

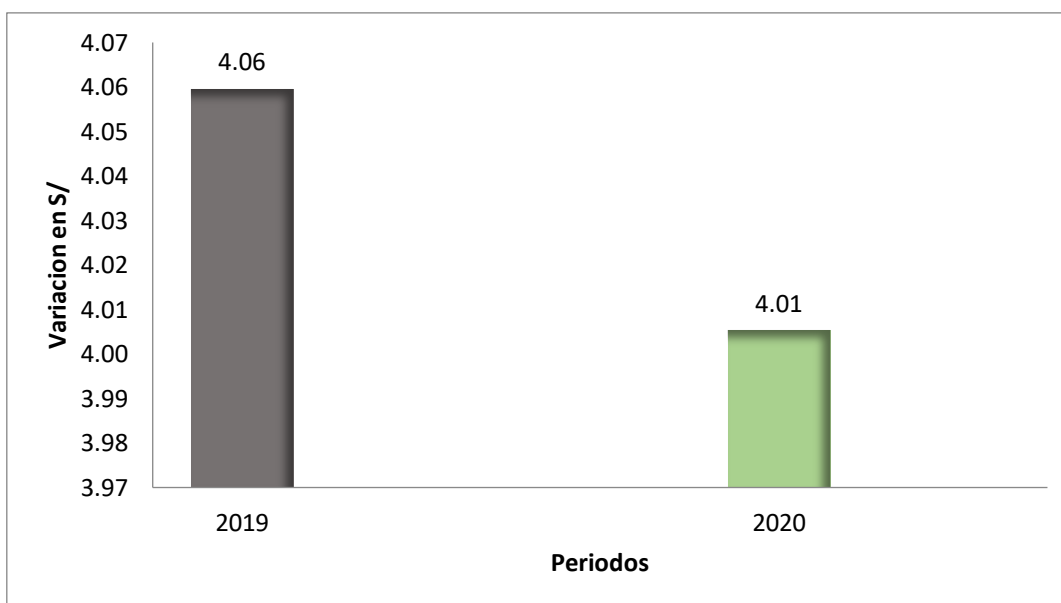
Análisis ratio de liquidez general en los periodos 2019 y 2020.

Análisis Documental	Formula	Variación S/
Liquidez General 2019	$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{666,166}{164,099} =$	4.06
Liquidez General 2020	$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{606,076}{151,318} =$	4.01

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 1.

Ratio de liquidez general en la empresa, periodos 2019 y 2020.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Este ratio nos muestra que en el año 2019 por cada S/1.00 por pagar existen S/ 4.06 por cobrar ya que en el año 2020 cada S/1.00 por pagar existe S/ 4.01 por cobrar, en base a esta información comparativa podemos decir que la diferencia entre ambos años es mínima, en relación a las cuentas por cobrar con lo que podría afrontar sus deudas, pero también podemos observar que la empresa ha mantenido su rango de endeudamiento con relación al 2019. Este cuadro muestra la capacidad de afrontar las deudas de 4 a 1, lo cual podría deberse al aumento de las ventas por pandemia o a la reducción de los gastos y al atraso en las cobranzas.

4.1.2 Ratios de prueba acida.

Tabla 6.

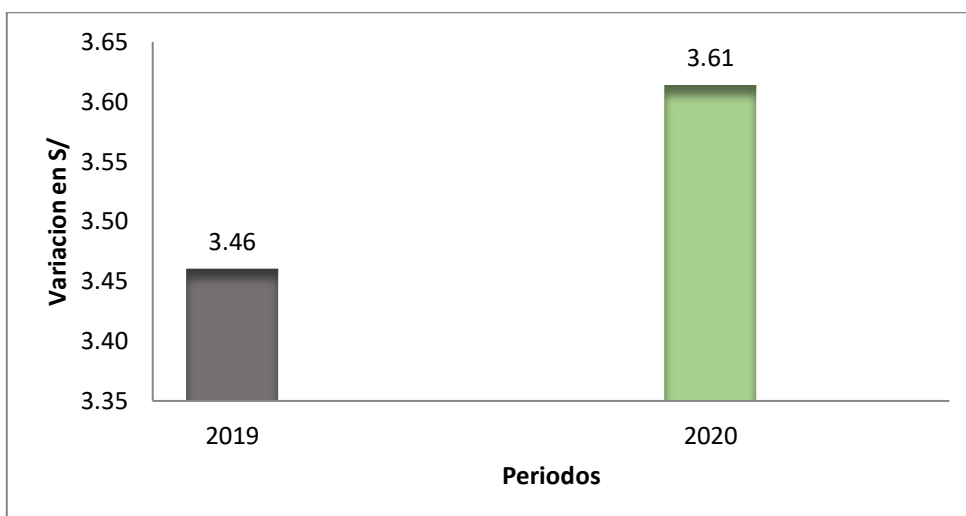
Análisis ratio de prueba acida en los periodos 2019 y 2020.

Análisis Documental	Formula	Variación S/
Prueba Ácida 2019	$= \frac{(\text{Activo Corriente-Inventario})}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{666,166 - 98,345}{164,099} =$	3.46
Prueba Ácida 2020	$= \frac{(\text{Activo Corriente-Inventario})}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{606,076 - 59,234}{151,318} =$	3.61

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 2.

Ratio de prueba acida en la empresa periodos 2019 y 2020.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Este índice muestra que en el año 2019 la empresa poseía S/3.46 de activos disponible por cada S/1.00 de los Pasivos de Corto Plazo y en el 2020 tuvo un ligero aumento y muestra que posee S/3.61 de activos disponible por cada S/1.00 de los Pasivos de Corto Plazo, En base a estos datos se podría decir que por cada S/1.00 por pagar la empresa cuenta con S/3.61 para cumplir con sus obligaciones y que mantiene su margen de liquidez en comparación al año 2019, que aunque hay un ligero cambio se ha mantenido dentro del margen. La empresa refiere que en la actualidad se enfrentan a muchos cambios referente a los activos disponibles es necesario tener medidas para poder tener un índice acertado para el resultado positivo de la entidad. Se considera importante obtener un indicador favorable es decir que sea básicamente con los saldos efectivo de esta forma coordinar con las áreas correspondientes para poder obtener medidas a fin de mejorar la estado de la empresa.

4.1.3 Ratio de rotación de cartera.

Tabla 7.

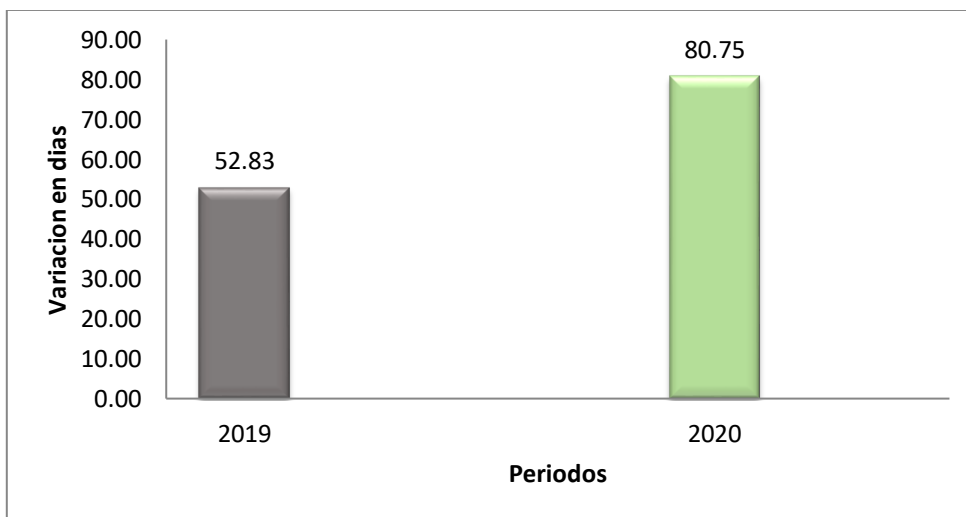
Análisis ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar) periodos 2019 y 2020.

Análisis Documental	Formula	Variación en días
Rotación de Cartera 2019	$= \frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas}} = \frac{305,345 \times 360}{2,080,686}$	52.83
Rotación de Cartera 2020	$= \frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas}} = \frac{375,897 \times 360}{1,675,922}$	80.75

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 3.

Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar) periodos 2019 y 2020.



Fuente: Elaboración propia (2021)

En base a la información mostrada en la tabla 7 y la figura 3 podemos observar que en el año 2019 los retrasos de las cuentas por cobrar tenían un promedio de 53 días, el cual tuvo un aumento de casi el 50% en el proceso de cobranzas porque para el 2020 se elevó a un promedio de 81 días de retraso, los que se podría atribuir los constantes cambios por la emergencia sanitaria que sacudió al país por la Covid-19. Se tendría que implementar nuevas políticas de ventas y de cobranzas para disminuir el tiempo de retraso en las cobranzas, porque, podría correr el riesgo que se conviertan en cuentas incobrables lo cual ocasionaría pérdidas para la empresa.

4.1.4 Ratio de rentabilidad.

Tabla 8.

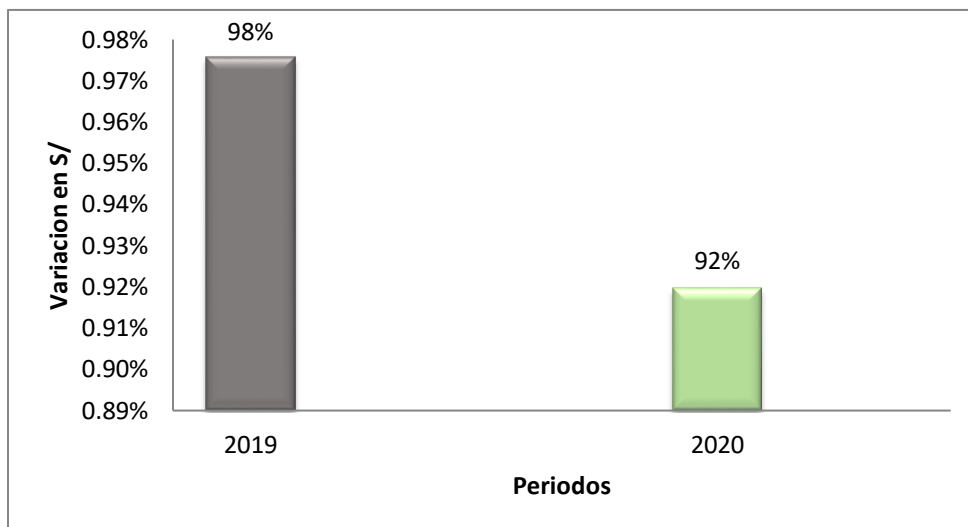
Análisis ratio de rentabilidad de la empresa en los periodos 2019 y 2020.

Análisis Documental	Formula	Variación %
Rentabilidad de la Empresa 2019	$= \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Activo Neto Total}} = \frac{686,695}{703,812}$	= 98%
Rentabilidad de la Empresa 2020	$= \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Activo Neto Total}} = \frac{647,132}{703,640}$	= 92%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 4.

Análisis ratio de rentabilidad de la empresa en los periodos 2019 y 2020.



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 8 los datos mostrados en la tabla y la imagen muestran la rentabilidad de los años 2019 y 2020 con relación al Activo Total, que para el año 2019 la utilidad representó un 98% del valor de sus activos y en el 2020 tuvo un ligero descenso a 92%, estos valores tan positivos son posibles gracias a que la empresa tiene más activos que deudas, también nos muestra que la recuperación de la inversión es casi en su totalidad.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

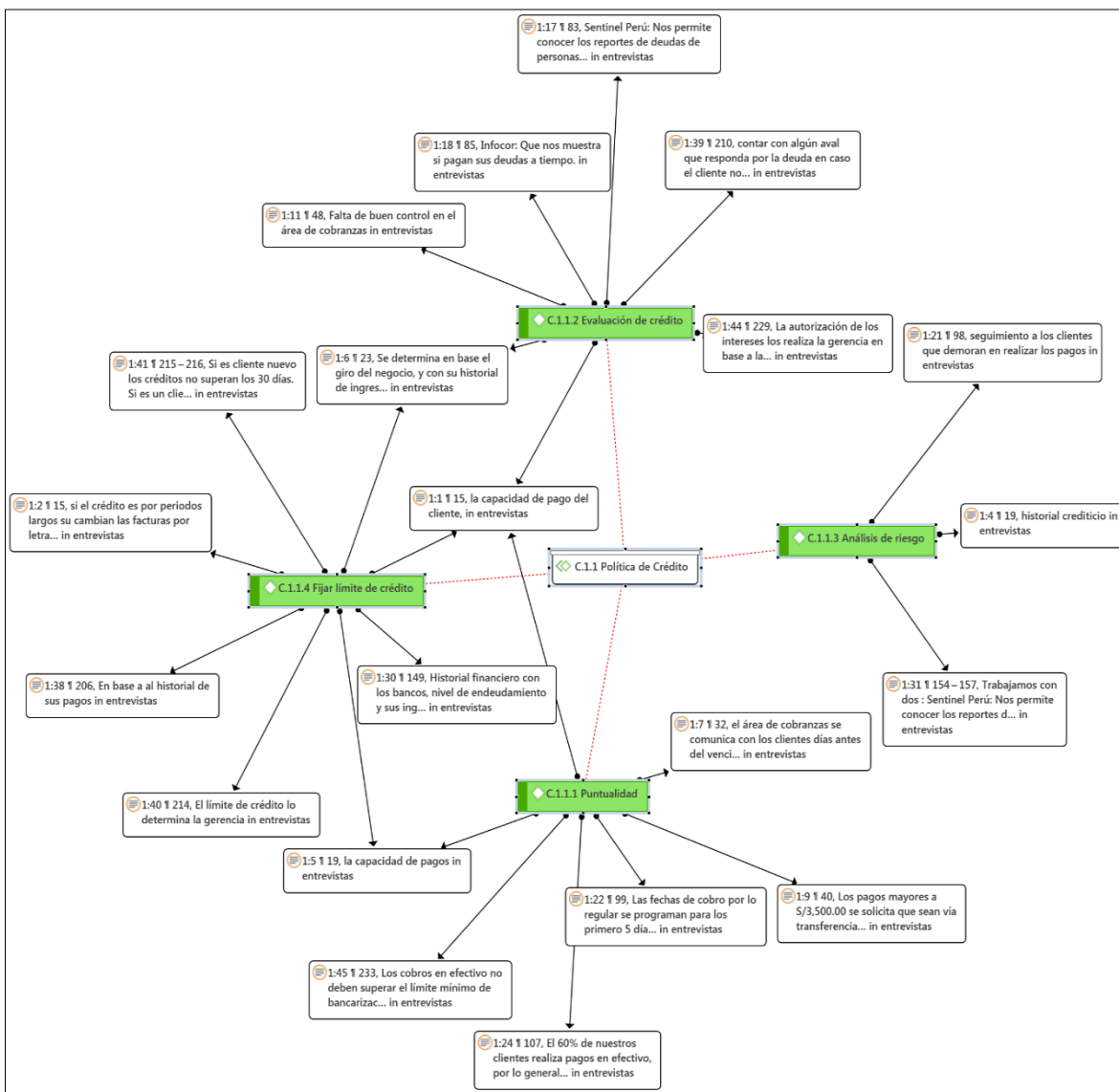
4.2.1 Análisis de política de crédito

En la figura 5 de la subcategoría de la política de crédito, se respalda en base al historial que mantiene con la empresa. Los entrevistados manifestaron que la empresa brinda un crédito a sus clientes como primera medida denominados clientes habituales quienes se confirman con el periodo de antigüedad y regularidad que realizan un pedido a la empresa, se otorgan periodos de hasta treinta días para realizar la cancelación de la facturas esto con

el fin de fidelizar al cliente cabe resaltar que esto solo ocurre con clientes frecuentes, se reporta inconvenientes para clientes nuevos se recibe un abono con el 50 % del pago contra entrega brindándole treinta días para su cancelación de esta forma no correr el riesgo de que no sea cancelada toda la factura no obstante indicaron que el área no cuenta con políticas de crédito que brinden la seguridad el apoyo en este rubro con entidades como sentinel que nos brinda el récord crediticio de una empresa y nos indica si obtiene liquidez para enfrentar sus obligaciones, de tal forma la entidad de infocor nos reporta aquellas entidades que poseen deudas y no han sido canceladas esto muestra clientes a los cuales no se le puede ofrecer ningún crédito. Se considera como un riesgo que afecta directamente a la entidad ya que la empresa no obtiene el efectivo para poder enfrentar sus obligaciones financieros a corto tiempo.

Figura 5.

Análisis cualitativo de la sub categoría Política de Crédito.



Fuente: Elaboración propia (2021).

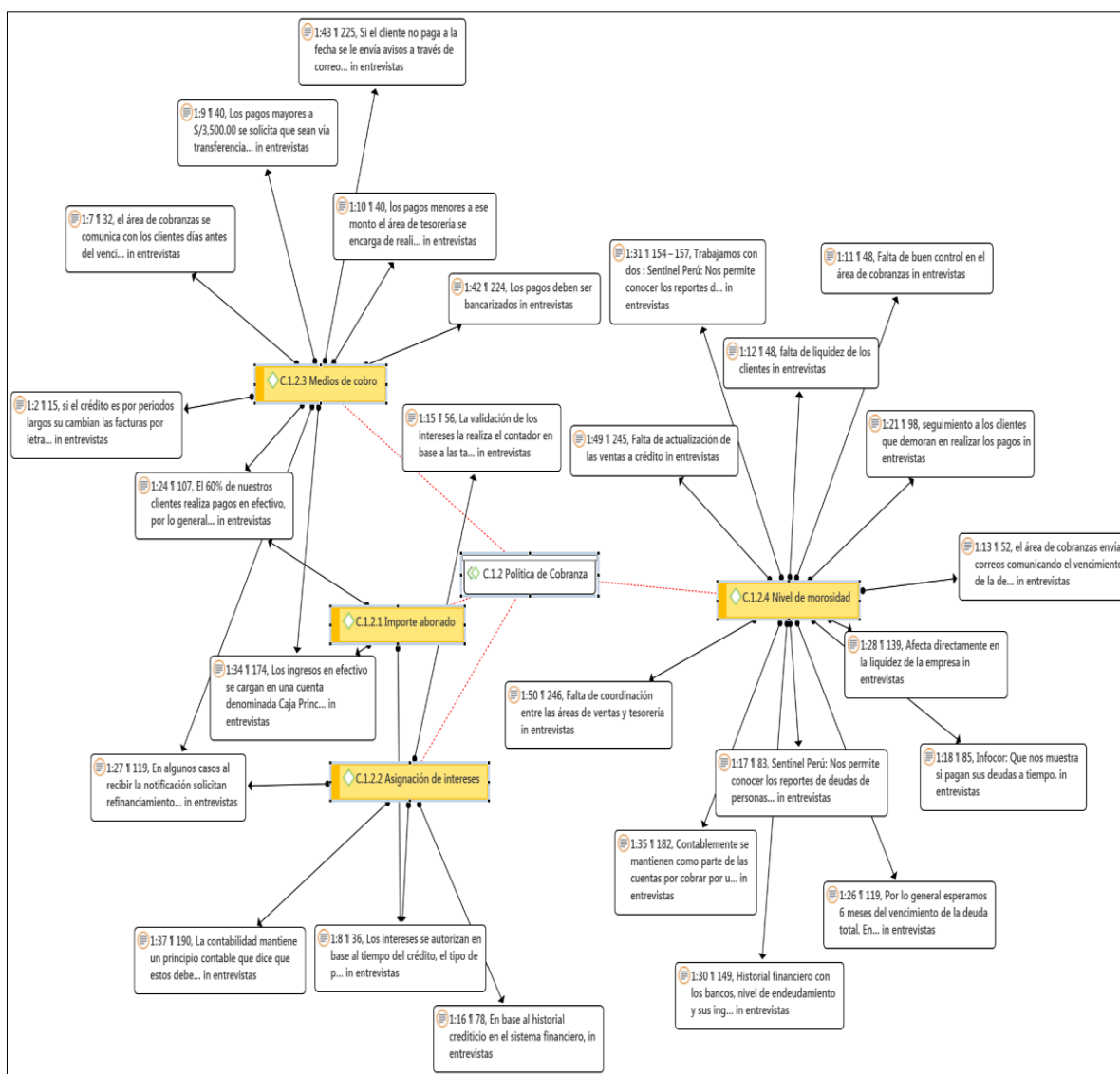
4.2.2 Análisis de Política de cobranza.

En la figura 6 de la subcategoría de la política de cobranza, Se determina si los clientes aún no han cancelado para esto se cuenta con políticas como la revisión del vencimiento de la factura para realizar una llamada y brindarle los medios de pago, para un mayor control se

sugiere que todos los pagos sean bancarizados para que de esta forma se pueda registrar en el sistema. Se facilita medios de pago con tarjeta de crédito, transferencia, recojo de cheque. Etc. La prioridad son aquellas deudas elevadas por otro lado se tiene en claro que este tipo de tratamientos para clientes de deudas, demanda gastos operativos a la empresa así mismo se requiere de un tiempo laboral que emplee el área de tesorería en cuanto a la recaudación de ingresos, llamadas telefónicas y redacción de correos.

Figura 6.

Análisis cualitativo de la sub categoría Política de Cobranza.



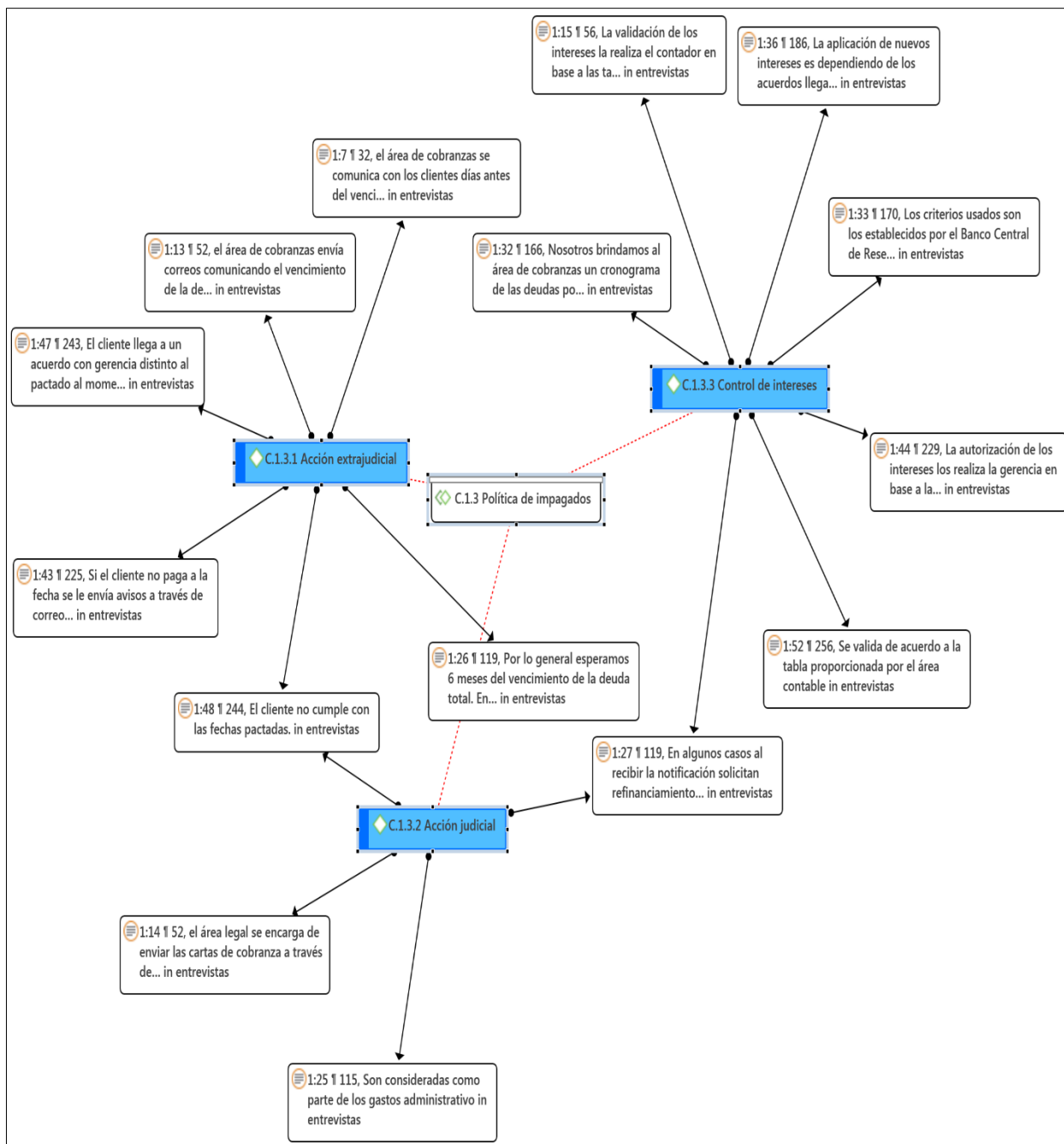
Fuente: Elaboración propia (2021)

4.2.3 Niveles de Política de impagos.

En la figura 7 de la subcategoría de la política de impagos, está respaldada en indicadores como control de intereses, acción a extrajudicial. Los entrevistados manifestaron que las cuentas a falta de un control son impagadas meses dejando a la empresa sin liquidez para poder enfrentar sus obligaciones financieras, de esta forma inicialmente se considera él envió de correos notificando la deuda pendiente de esta forma hacerles recordar que mantienen una deuda con la empresa y que se le ofrece los medios de pagos para estas deudas, se aplica intereses con el fin de que cancelen la deuda porcentaje que es aplicado por el contador mediante una tasa de registro del banco central de reserva del Perú. Sin embargo muchas de ellas no llegan a un buen acuerdo realizando una cobranza por la vía legal a través de una notaría esto conlleva a gastos que son registrados como gastos administrativos, de esta manera se puede contar con el pronto pago de estas facturas. El contador indica que mantiene un principio contable que dice que estos deben registrarse en el momento en que se generan. Es decir, que estos se registran a su fecha, independientemente de si estos son pagados antes o después de la fecha final.

Figura 7.

Análisis cualitativo de la sub categoría Política de Impagados.



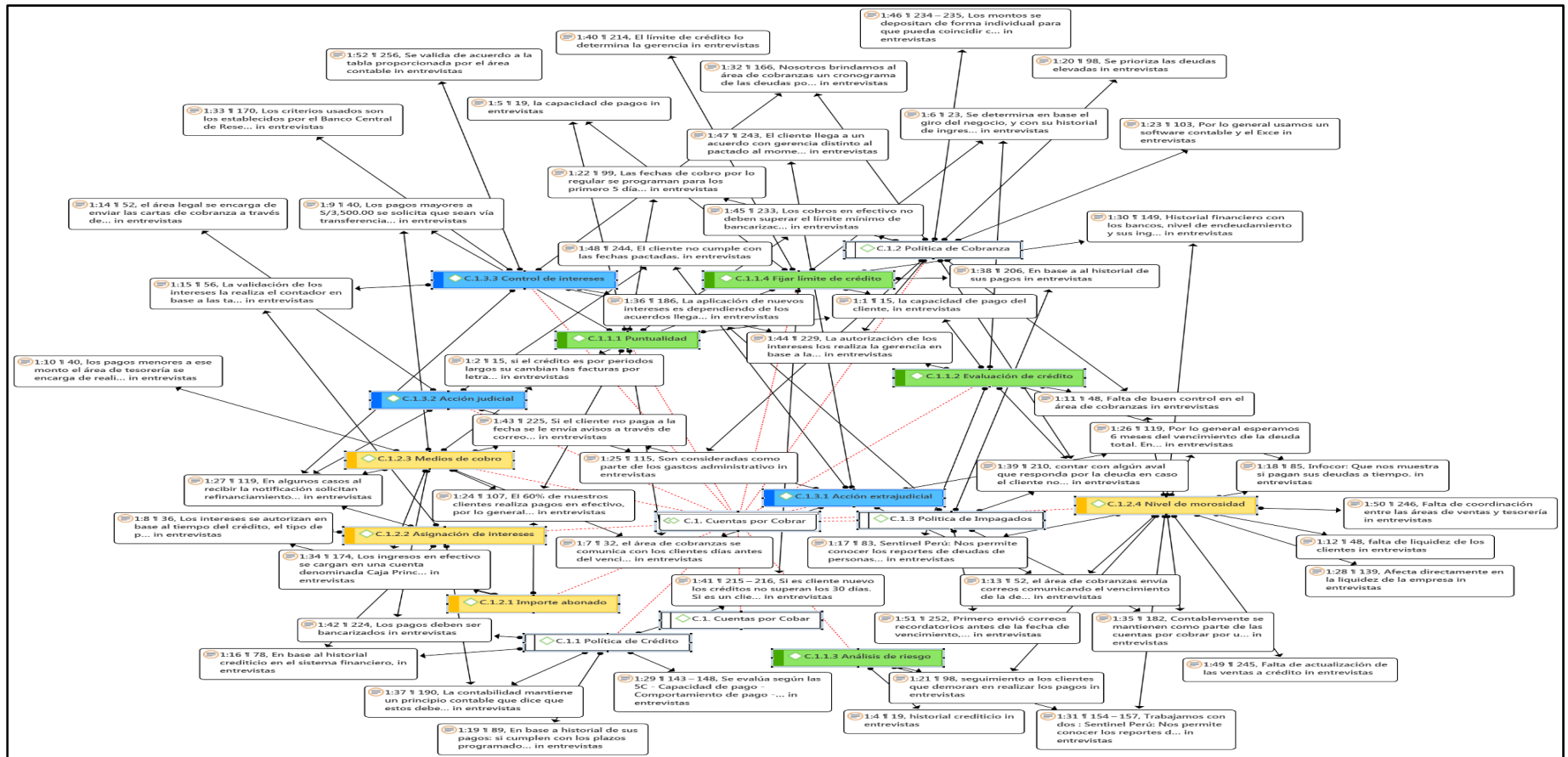
Fuente: Elaboración propia (2021).

4.2.4 Análisis de cuentas por cobrar

En la figura 8 las cuentas por cobrar de la empresa dedicada a la venta de material médico está conformada por tres subcategorías que avalan al estudio, están son políticas de créditos en donde mencionan que se consideran como principal requisito para otorgar un crédito el historial que ha mantenido con sus reiterados pagos hacia la empresa sin embargo existe el conflicto con los nuevos clientes quienes no son evaluados correctamente para poderle brindar un crédito ocasionando que estas cuentas se vean afectadas y sin un pronto pago en esta sub categoría obtenemos los indicadores como la evaluación de crédito que les permite saber hasta que monto se puede otorgar el crédito de la misma forma el análisis de riesgo se debe medir este riesgo para saber si existe un riesgo alto para de esta manera prevenir el otorgamiento al crédito si no al contrario exigir a la empresa un porcentaje mayor al 50% contra entrega. En consecuencia fijar un límite de crédito dependiendo al rubro de la empresa mediante la evaluación. En la política de cobranza se evidencia carencia por parte del personal, la oportuna identificación del vencimiento en las facturas es indispensable para poder solicitar su cancelación teniendo como indicadores el importe abonado para poder actualizar el saldo de esta forma enviar correos electrónicos notificando la cobranza informando los medios de pago para su cancelación. Finalmente la política de impagos quien nos refleja aquellos clientes morosos con más de seis meses de incumplimiento a quienes se les tiene que realizar la cobranza por vía legal con carta notariales a los clientes fijar con el cliente un refinanciamiento a fin de que se cumpla la cancelación de la deuda.

Figura 8.

Análisis de la categoría de Cuentas por Cobrar.



Fuente: Elaboración propia (2021).

4.3 Diagnóstico MIXTO

Las cuentas de cobrar que se observa en la empresa dedicada a la venta de material médico del distrito de San Borja refleja dificultades para poder emplear políticas para una buena liquidez de disponible para la empresa según los datos, es importante resaltar que hubo una variación en cuanto a la liquidez por la pandemia que fue a nivel mundial de 4.01% en el año 2020 a diferencia del año 2019 que fue de 4.06 % esto refleja que hay una connotación que es considerable durante el periodo, ya que se estima que cada periodo se debería reflejar un crecimiento de la misma empresa para que pueda obtener disponible de liquidez para el pago de sus obligaciones que esta adquiere al realizar sus ejercicios.

Asimismo, con los datos brindados del análisis horizontal al comparar los periodos del 2019 y 2020, se puede observar un ligero aumento y muestra que posee 3.61 % de activos disponible en el año 2020 el cual en el año 2019 se reflejó que era 3.46% de los pasivos a corto plazo. Según Diario El Comercio (2020), Debido a la problemática mundial por el virus de la Covid -19 muchas empresas se vieron afectadas económicamente la ausencia de sus labores, y también de los periodos que el estado estableció como emergencia muchas de las empresas tuvieron que cerrar sus puertas ocasionando que no funcione las áreas encargadas en realizar los pagos, También se reflejó en la ausencia de liquidez ya que se incrementó las cuentas por cobrar en cada empresa para enfrentar sus obligaciones.

Se conoce que en el periodo en base a la información recaudada se observa que el año 2019 se reflejan los retrasos para el cobro de las cuentas donde el porcentaje tiene un aumento notorio y reflejado de 52.83% mientras que en el periodo 2020 se tiene una consideración del 80.75% de cobranza para que la empresa pueda seguir con sus actividades ya que se restablecido el mercado a nivel nacional por el motivo de la pandemia que se atravesó, brindándoles las facilidades de los pagos para que no sean incobrables ya que la empresa tiene como fin recuperar el pago de todas sus facturas por la venta de los materiales médicos que fueron vendidos. Si una factura se transforma en la condición de incobrable esto genera gastos administrativos para la empresa desembolsando un dinero adicional para poder ejecutar el cobro de estas, Por lo tanto no es recomendable para la empresa entrar a una vía legal para realiza la cobranza.

La categoría emergente del valor de la puntualidad se representa por la carencia de cada entidad ya que actúa sin medidas y políticas establecidas para enfrentar el pago sin que se haya realizado antes la cobranza por medio de correos o llamadas telefónicas, se carece de esta medida que es política de cada empresa.

En relación con los datos obtenidos de rentabilidad de la empresa que nos muestra la capacidad que posee esta para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades en el año 2019 muestra 98% de beneficio del activo mientras que en el año 2020 se observa un 92% descendió a comparación del periodo anterior este resultado es favorable gracias a que la empresa posee más activos que deudas que de esta manera puede darse una recuperación de la inversión, un principio de la fidelización de los clientes para los materiales de la empresa por la calidad que estos ofrecen. Según Kotler y Keller (2006) nos indica que la experiencia que uno obtiene por el uso de un producto es positiva y crea expectativas el cliente sentirá la necesidad de seguir consumiéndolo.

Según lo analizado en el reporte de cuentas por cobrar nos muestra que en el año 2019 se carecieron de políticas para realizar el cobro de cuentas tanto en hospitales nacionales y clínicas privadas. Al analizar los dos últimos años de la empresa se observa que estuvo un incremento de este índice, debido a la covid -19 quien afectado la economía, Finalmente la aplicación de políticas y la reactivación del mercado peruano son requisitos indispensables para poder seguir con las actividades de la empresa.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Los acontecimientos de importancia que fueron identificados en esta investigación han sido verificados los resultados por los instrumentos aplicados, los registros documentales que fueron los estados financieros se identificó el valor de los porcentajes en el análisis vertical y horizontal, mediante los ratios financieros se pudo identificar lo siguiente:

Se identificó que en la entidad el problema es que no cuentan con políticas de cobranza durante todo el tiempo se ha mantenido una función rutinaria al respecto a este problema generando falta de liquidez para que la empresa pueda enfrentar sus obligaciones financieras la carencia de evaluación de créditos para poder otorgar plazos justos y así mismo

promociones a las empresas que realicen el pronto pago a fin de evitar gastos adicionales que genera un cobranza.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Basados en el análisis realizado utilizando los instrumentos requeridos para poder identificar deficiencias que ocasionan el mal manejo de las cuentas por cobrar, tales como: entrevistas, revisión de documentos y procedimientos que son necesarios para el cumplimiento de sus funciones. La información recopilada nos dio más indicios sobre el problema en la empresa dedicada a la venta material médicos, 2020. Se detectaron 03 problemas que afectan a la gestión de cuentas por cobrar que son: 1) No contar con políticas establecidas para el departamento de créditos y cobranzas, lo cual es importante para que la empresa pueda poseer efectivo para enfrentar sus obligaciones; 2) El Incremento de morosidad relacionada al cobro de deudas; tras la crisis sanitaria ocasionada por el virus Covid-19; 3) La carencia de capacitación del personal para poder desempeñar un buen roll de sus funciones en la entidad.

4.5.2 Consolidación del problema

En la empresa dedicada a la venta de material médico el cual se ha visto afectada y de este modo esta en materia de estudio referente a sus cuentas por cobrar en el ejercicio 2020. Las cuentas por cobrar determinar la ausencia de efectivo en la entidad se observa que debido a la coyuntura de salud Covid-19 esto ha obstaculizado estos procesos que usualmente se utilizaban para tener una eficacia, la no utilización de sus políticas ocasiona que la entidad no pueda obtener el efectivo que desea para poder enfrentar sus obligaciones financieras así mismo sus obligaciones con el personal y poder dar un movimiento de este efectivo para la compra de materiales para poder cubrir sus existencias, Además, el desconocimiento en las políticas de su personal el cual no está capacitado para enfrentar y asumir responsabilidades diversas que no solo limiten a sus funciones de lo contrario se puedan utilizar nuevas herramientas que permitan desempeñar labores concretas en el proceso de cobranza. Finalmente el incremento de las cuentas por cobras en el área de tesorería, por no contar con políticas de créditos y cobranza donde se determina y concreta

las funciones, de la misma forma las labores que no llegan a ser ejecutadas de esta forma ocasionan gastos adicionales para la empresa con estos acontecimientos en la actualidad donde no han permitido la realización de operaciones financieras debido al precario manejo de sus controles en la área respectiva de la empresa.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Desde este punto de vista, para una reducción del porcentaje de la morosidad de las cuentas por cobrar al cierre del año en ejercicio, se determinó que en la actualidad las políticas, lineamientos y labores identificados en el proceso no cumplen con las medidas adecuadas para esta actualidad ocasionando pérdidas para la entidad. De otro lado se necesita aplicar el uso de un sistema donde se identifique a empresas con exceso de deudas o préstamos para considerar el riesgo de asumir a un crédito que pueda brindar nuestra entidad.

También, ingresar políticas contables de créditos y cobranzas para implementar funciones donde aporten beneficios a la entidad estableciendo responsabilidades para cada área que se encuentra comprometida con este proceso, las estrategias permitirán tener un orden en tal sentido se pueda reducir los riesgos de morosidad así la empresa obtener resultados a corto tiempo de igual forma la capacitación a su personal innovando para el uso de plataformas que apoyen a sus funciones que desempeñen en cada área. Permitirá identificar inconsistencias en el proceso y así poder subsanarlas esto con el fin de disminuir las carencias de las políticas de créditos y cobranzas. Finalmente la empresa obtendría la liquidez para su beneficio.

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

Determina, como objetivo principal, proponer un proceso mediante el cual se pueden reducir los márgenes de morosidad en la empresa comercializadora. Del mismo modo, se cuenta con objetivos específicos como: a) la implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas. b) Identificar los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar y así disminuir el porcentaje de morosidad para el final

del periodo en 10 %; c) Capacitar al personal para que puedan desarrollo correctamente los procesos de evaluación de créditos y los procesos de cobranza.

4.5.5 Impacto de la propuesta

El impacto que generaría la propuesta muy importante en la toma de decisión para la otorgar créditos ya sea a clientes nuevos como también a clientes habituales. Del mismo modo podrá contar con la liquidez en menor tiempo, la cual se podría usar para mayor inversión y a su vez cumplir con sus obligaciones propias del giro de la empresa. Porque el estado de resultados proyectados muestra márgenes de recuperación de deudas atractivos, como por ejemplo las cuentas cobrar representaba un 245% mayor que el efectivo y equivalente a efectivo y para el 2025 bajaría a solo un 84%, lo que muestra que muestra una reducción de más el 50% en atrasos o morosidad.

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 una implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de ventas de Lima, 2021.	Alternativa 1. Implementar políticas de cobranza que se adecuen a la coyuntura actual.	A1 Recolección de información	03/01/2022	2	05/01/2022	a. Contabilidad b. Gerencia	50	KPI 1. Cumplimiento de las políticas de cuentas por Cobrar)	Evidencia 1. Estado de Resultado (proyección 5 años).
		A2 Revisar las políticas existentes de control de las cuentas por cobrar	05/01/2022	3	08/01/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	100		
		A3 Evaluar los Riesgos de los límites de créditos	08/01/2022	3	11/01/2022	a. Administración b. Tesorería	400		
		A4 Proponer tiempo para los créditos de las facturas.	11/01/2022	2	13/01/2022	a. Contabilidad b. Tesorería	0	KPI 2. Verificación de los límites para brindar un crédito	
		A5 Presupuesto de cuanto costara utilizar aplicación de riesgo de crédito	13/01/2022	3	16/01/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	150		
		A6 Elaboración de reporte de un resultado sobre la línea de crédito	16/01/2022	1	17/01/2022	a. Tesorería	10		

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. Identificar las deficiencias de la comunicación entre las áreas que intervienen en el proceso de cobranza.	Alternativa 2. Implementar un flujo de comunicación de gestión que involucre todas las áreas.	A1 Capacitación al Personal de Tesorería	17/01/2022	5	22/01/2022	a. Administración b. Tesorería	400	KPI 3. Verificación del registro de las cuentas en el sistema Contable	Evidencia 2. Manual de Política de Cobranza
		A2 Verificar el registro de las facturas al sistema Contable.	22/01/2022	3	25/01/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	50		
		A3 Solicitar Informes de las facturas pendiente de Cobrar Reporte semanal	25/01/2022	7	01/02/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	400		
		A4 Realizar llamadas para las cobranzas	01/02/2022	2	03/02/2022	c. Tesorería	70	KPI 4. Cumplimiento de periodos señalados para el envío de información a contabilidad	
		A5 Evaluar los plazos establecidos para la cobranza	03/02/2022	2	05/02/2022	a. Contabilidad b. Tesorería	40		
		A6 Ejecución de estados financieros proyectados	05/02/2022	4	09/02/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	200		

Cuadro 3.

Matriz de direccionalidad de la propuesta.

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Dias	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Revisar si se considera el riesgo financiero en la evaluación del crédito.	Alternativa 2. Elaborar un procedimiento para la evaluación del crédito considerando el riesgo financiero.	A1 Determinar los gastos adicionales que origina las cuentas impagadas	09/02/2022	5	14/02/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	100	KPI 5. Cumplimiento de los cronogramas asignados de todas las áreas	Evidencia 3. Flujo grama de funciones Créditos y Cobranza
		A2 cuadro de procesos cobranza	14/02/2022	10	24/02/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	50		
		A3 Establecer políticas Actualizadas de acuerdo a la coyuntura Actual	24/02/2022	5	01/03/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	400		
		A4 comunicación de las áreas implicadas	01/03/2022	1	02/03/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	50	KPI 6. Ejecutar nuevas políticas de las cuentas por cobrar.	
		A5 aplicación de flujograma	02/03/2022	4	06/03/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	0		
		A6 Evaluar resultados de la aplicación de flujograma	06/03/2022	2	08/03/2022	a. Contabilidad b. Gerencia c. Tesorería	100		

4.4.1 Entregable 1

Objetivo 1: Reducir los porcentajes de Morosidad de 10%.

Solución 1: Reducción progresiva de las cuentas por cobrar al cierre de la declaración jurada.

Evidencia 1. Estado de Resultado Integral proyectado.

Tabla 9.

Estado de Resultado integral proyectado, 2020 al 2025.

Activos	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
Activo Corriente							
Efectivo y Equivalente de Efectivo	245,678	153,267	95,026	114,031	136,837	164,204	197,045
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	305,345	375,897	462,353	416,118	374,506	337,056	303,350
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	16,798	17,678	18,562	17,634	16,752	15,915	15,119
Inventarios, (Neto)	98,345	59,234	45,610	54,732	65,679	78,814	94,577
Total activo corriente	666,166	606,076	621,551	602,515	593,774	595,989	610,091
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	9,487	41,432	37,289	33,560	30,204	27,184	24,465
Activos Intangibles (Neto)	11,098	8,133	7,320	6,588	5,929	5,336	4,802
Activos diferidos	5,687	19,345	21,280	23,407	25,748	28,323	31,155
Otros Activos no financieros	11,374	28,654	31,519	34,671	38,138	41,952	46,148
Total activo no corriente	37,646	97,564	97,407	98,226	100,020	102,795	106,571
Total activos	703,812	703,640	718,958	700,741	693,793	698,784	716,662
Pasivo y patrimonio							
Obligaciones financieras			95,612	86,051	77,446	69,701	62,731
Cuentas por Pagar Comerciales	57,322	87,430	96,173	86,556	77,900	70,110	63,099
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	106,777	63,888	63,888	70,277	73,791	77,480	81,354
Total pasivo corriente	164,099	151,318	255,673	242,883	229,136	217,291	207,184
Obligaciones financieras		49,232	44,309	39,878	35,890	32,301	29,071
Cuentas por Pagar Comerciales	51,879	107,125	101,769	91,592	82,433	74,189	66,770
Otras Cuentas por Pagar	95,467	89,930	85,434	81,162	77,104	73,249	69,586
Total pasivo no corriente	147,346	246,287	231,511	212,632	195,427	179,739	165,428
Total pasivo	311,445	397,605	487,184	455,515	424,563	397,031	372,612
Patrimonio neto							
Capital	199,456	199,456	199,456	199,456	199,456	199,456	199,456
Resultados Acumulados	123,677	73,456	106,579	32,318	45,770	69,774	102,297
Resultados del Ejercicio	69,234	33,123	-74,261	13,452	24,004	32,523	42,297
Total patrimonio	392,367	306,035	231,774	245,226	269,230	301,753	344,050
Total pasivo y patrimonio	703,812	703,640	718,958	700,741	693,793	698,784	716,662

Fuente: Elaboración propia 2021

El cuadro muestra la información de los periodos 2019 y 2020 la cual fue proporcionada por la empresa la información de 2021 se generó basados en la variación de los periodos anteriores, donde podemos observar que sus cuentas por cobrar han aumentado pero su efectivo y equivalente a efectivo a disminuido, esto debido a que cuenta con políticas de cobros que no se adecuan a la coyuntura actual. Es por tal motivo que el estado planteo la aplicación de nuevas políticas para el otorgamiento de créditos los cuales afectaran positivamente en los procesos de cobranza acortando los tiempos y mejorando la evaluación crediticia a sus clientes actuales y los nuevos, lo cual ayudara a mejorar sus ingresos como se muestra la proyección elaborada.

Indicador 1: Análisis del Efectivo y Equivalente a Efectivo Neto y las cuentas por cobrar.

Tabla 10.

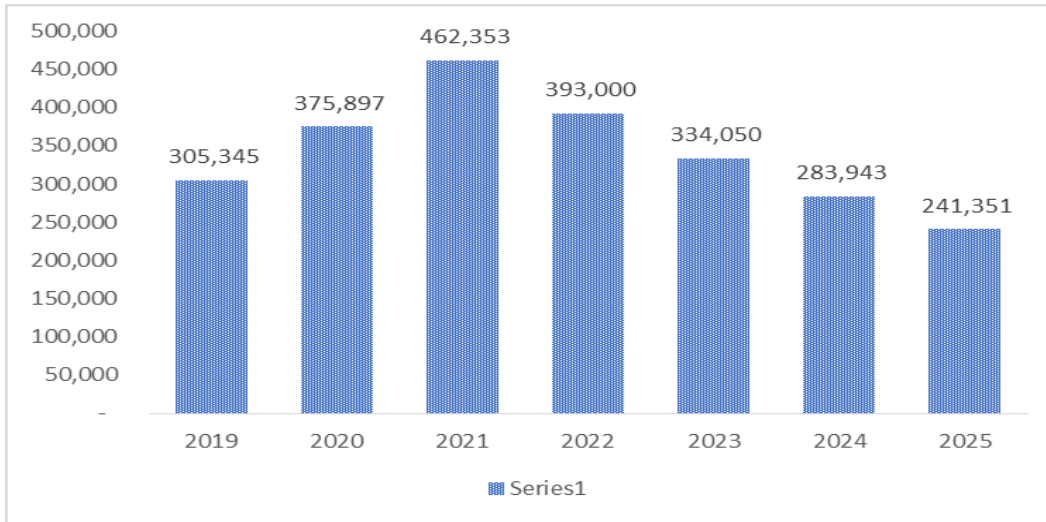
Análisis del Efectivo y las cuentas por cobrar, periodos 2019 al 2025.

Fórmula	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Efectivo y Equivalente de Efectivo	245,678	153,267	95,026	114,031	136,837	164,204	197,045
Cuentas por cobrar	305,345	375,897	462,353	416,118	374,506	337,056	303,350
	124%	245%	487%	365%	274%	205%	154%

Fuente: Elaboración propia 2021

Figura 9.

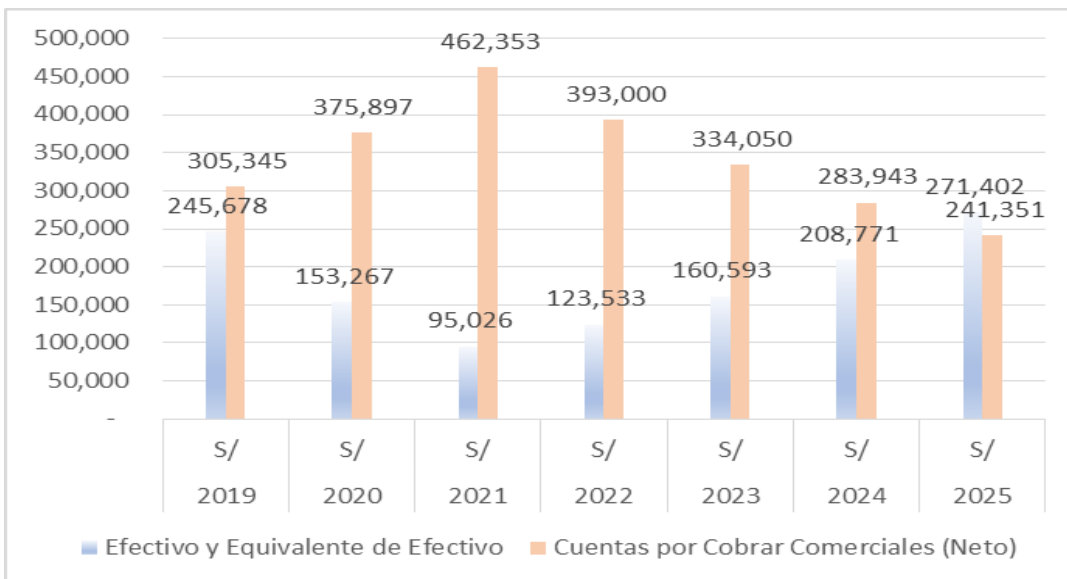
Análisis de las cuentas por cobrar, períodos 2019 al 2025.



Fuente: Elaboración propia 2021

Figura 10.

Variación de las cuentas por cobrar y su influencia en el efectivo, 2019 al 2025.



Fuente: Elaboración propia 2021

En la imagen podemos ver como el exceso de cuentas por cobrar influye en la disponibilidad de efectivo para la empresa, con la aplicación de nuevas políticas de cobro esto podría mejorar de acuerdo a la proyección mostrada. De esta manera la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo con el fin de mantener un ciclo de Efectivo disponible.

4.4.2 Entregable 2

Objetivo 2: Disminuir las cuentas por cobrar.

Solución 2: Implementar políticas para crear un orden en las áreas relacionadas.

Evidencia 2: Manual de funciones y responsabilidades, sección contable.

Figura 11.

Concar reportes de las cuentas por cobrar.



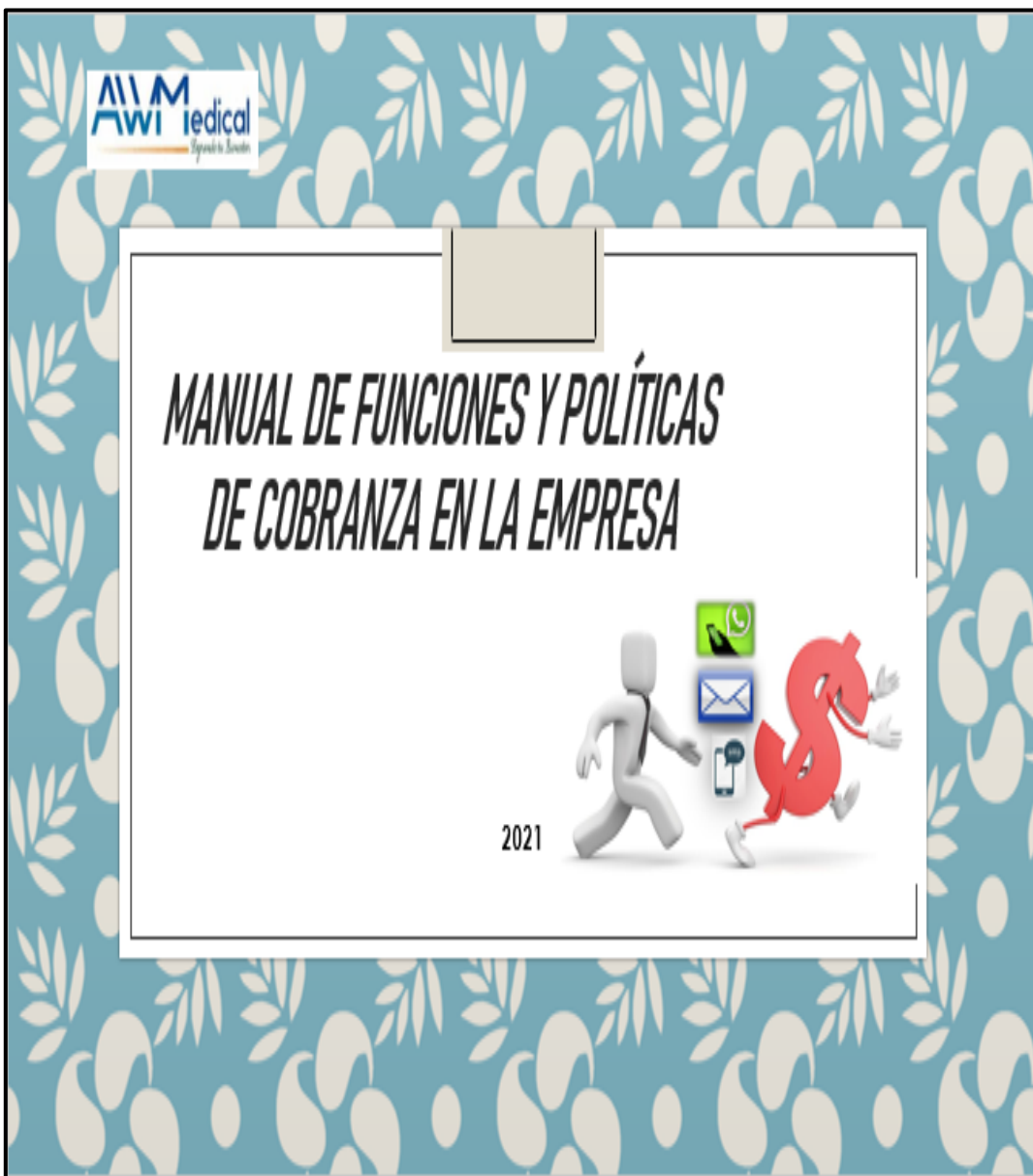
Fuente: Elaboración propia 2021

Solución 2: Elaboración de funciones y políticas de cobranza en la empresa.

Evidencia 2: Manual de funciones y responsabilidades, sección contable.

Figura 12.

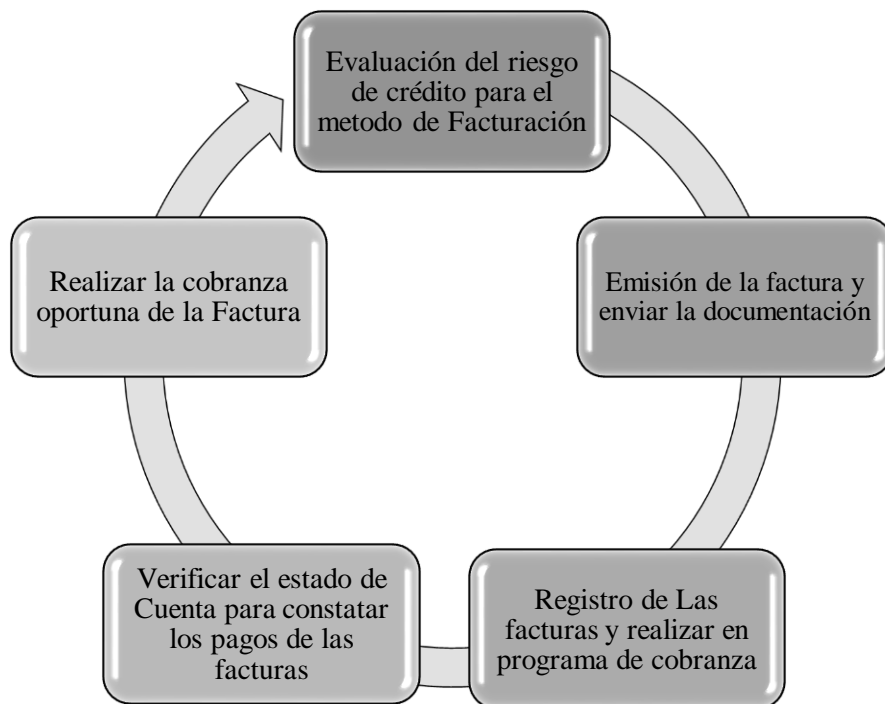
Manual de funciones y políticas de cobranza en la empresa.



Fuente: Elaboración propia 2021

Figura 13.

Ciclo de funciones y políticas de cobranza en la empresa.



Fuente: Elaboración propia 2021

Para este procedimiento tiene como prioridad que cada área ejerza un rol importante en la capacitación constante de su personal, de esta forma el personal podrá ejercer las funciones con mayor eficacia. Se ha establecido políticas desde el momento de realizar la venta de un material médico esto de qué forma será posible dentro de aplicaciones nuevas que nos permiten conocer el riesgo del crédito que podemos ofrecer a un cliente para salvaguardar nuestros intereses. Las aplicaciones nos permiten ver el riesgo y el monto máximo que se puede brindar a un cliente, Así mismo no dejando de lado el historial crediticio que el cliente ya ha obtenido con la empresa.

La presentación de la factura especificando la fecha de vencimiento, las condiciones de la venta. Las facturas son electrónicas así que esto facilita el registro donde el área de ventas tendrá que derivar oportunamente con una fecha establecida para que el área de tesorería o área

de créditos y cobranzas cumpla con la función de realizar el cobro en la fecha establecida. Factura debidamente llenadas y selladas por cada área para su revisión y validación de estas.

En la cobranza de facturas vencidas se enviara un correo al cliente, realizar llamadas telefónicas a los plazos establecidos indicarles que de lo contrario se aplicará un intereses por los gastos adicionales que ocasiona, brindarle facilidades de pago así como los medios, en tanto para clientes del estado el periodo de cobro es extenso teniéndose que aplicar él envió de cartas notariales para que procedan con la cancelación y que de esta manera se tenga una constancia de que hay una cobranza en curso.

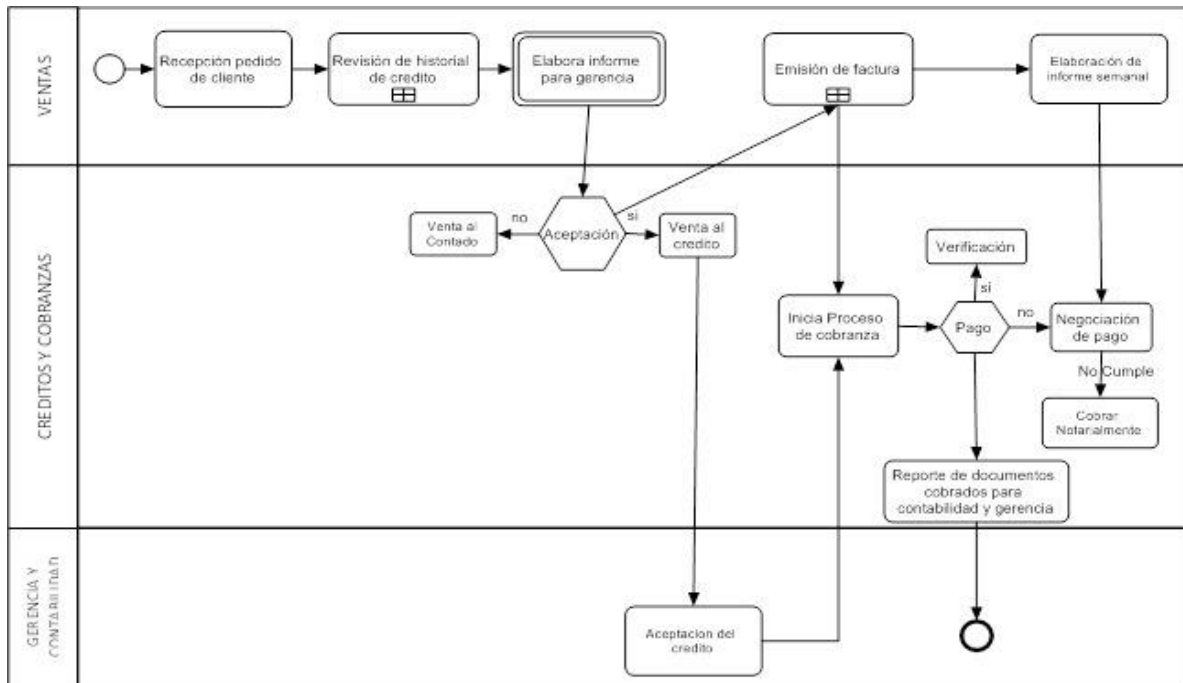
Finalmente se suspenderán los pedidos a aquellos clientes que no cuenten con la intención de realizar el pago de las facturas, programarle un nuevo cronograma para si pueda realizar el pago y cancelación de estos nuevos plazos.

4.4.3 Entregable 3

Evidencia 3: Flujo grama de función de Créditos y Cobranza.

Figura 14.

Flujo grama de funciones de Créditos y Cobranza.



Fuente: Elaboración propia 2021

El flujo grama muestra el proceso que se debería seguir para la otorgación de un crédito y el proceso de cobranza, donde, inicialmente el área de ventas recepcione la orden de pedido del cliente, revisa el historial de crédito ya sea en la empresa y en las plataformas web como Sentinel e Infocor, en base a la información recaudada se presentara un informe al área de créditos y cobranzas en cual informara da la aceptación de la venta a crédito a gerencia. Después se emitirá la factura donde se indicaría la fecha de vencimiento. El área de cobranza indicara el proceso por el cual será realizara el cobro y verificara los pagos realizados de los clientes. El área de ventas deberá emitir un informe semanal de las ventas realizadas ya sean al contado o crédito, el cual será entregado al área de créditos y cobranzas para su verificación, en caso los clientes no hayan cumplido con el pago de sus facturas se procederá con la negociación del pago y de no cumplir con el acuerdo se procederá por la vía legal empezando con cartas notariales.

El área de créditos y cobranza deberá emitir un reporte semanal al área de contabilidad de las facturas cobradas y de las pendientes de cobros para su registro en los libros contables, también a la gerencia para que tenga conocimiento sobre los procesos de cobranzas.

4.6 Discusión

La presente investigación la cual tiene como título Implementación de políticas de cobranza para mejorar la gestión de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la venta de material médico, Lima 2021. En esta investigación se utilizaron herramientas que permitieron conocer la problemática que enfrentaba la entidad por lo cual se tiene como objetivo la implementación de políticas de cobranza procesos en los cuales se pueda desarrollar la mejoría de la gestión de cuentas por cobrar para reducir la morosidad que posee la empresa esto con la finalidad de realizar un incremento en la liquidez de la empresa así pueda enfrentar sus obligaciones financieras, La empresa hasta la fecha no cuenta con políticas establecidas para el cobro de las cuentas por este motivo en la coyuntura actual sufrió grandes obstáculos para poder enfrentar este acontecimiento ya que no tenían un respaldo para poder enfrentar este problema. Ello con lleva a tomar decisiones para perfeccionar lo antes comentado incluyendo a las áreas principales como gerente general, gerente de ventas, contabilidad y tesorería que apoyen en conjunto los cambios que se deben realizar y adjuntar para su prosperidad de la empresa.

Por tal motivo se pudieron obtener análisis de la realidad de la empresa mediante cuantitativa y cualitativa en estas se puede obtener datos precisos en lo cual se presentó tres problemas los cuales son: La falta de políticas de cobranzas para poder realizar oportunamente el cobro de las facturas mediante procesos que sean veraces para poder obtener efectivo, no se cuenta con una precisa gestión para poder enfrentar este tipo de situación.

El análisis de las políticas de cobranza tiene como objetivo la reducción de la morosidad, donde se aplica como muestra los indicadores financieros para saber la liquidez que posee la entidad en la actualidad, de otro lado la antigüedad que el cliente posee con la empresa como historial para su obtención de un crédito, Esto nace desde el momento de haber ejecutado una actividad comercial o servicio quiere decir haberse realizado una venta donde se ha realizado el

termino de crédito, luego el proceso de la cobranza donde se defiende un control de documentos de morosidad. Por consiguiente el artículo tiene como objetivo la mejora de la cartera de clientes para poder establecer comunicación con ellos, Se recomienda que la gerencia implemente procedimientos para realizar un seguimiento constante de las cuentas impagadas oportunamente, Entablar comunicación entre ambas partes para saber los resultados actuales del proceso de las cobranzas, Por otro lado cada personal esencialmente los jefes de área deben ser capacitados con el fin de poder ejecutar nuevos métodos para poder lograr sus funciones con precisión de tal forma puedan utilizar nuevas plataformas para obtener resultados actuales (Rivera, 2017) .

En tal sentido en la investigación se tuvo como objetivo específico diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la venta de material médico en la cual se identificó mediante la documentación brindada que fueron reflejados en los estados financieros donde se observó que la empresa no cuenta con efectivo equivalente para poder enfrentar sus obligaciones financieras a corto plazo. Estos fueron demostrados por ratios financieros donde demostraron esta problemática la empresa cuenta con baja disponibilidad de efectivo, la tasa de morosidad aumentada debido a la rotación de cuentas por cobrar y esto afecta a la disponibilidad de un efectivo inmediato ya que la empresa evidencia carencias de políticas para su cobranza fijas. Este resultado coincide con la investigación de realizada de con anterioridad donde se propuso estrategias para gestión de mejora en las cuentas por cobrar ya que en los estados financieros después de realizar el análisis respectivo se pudo concluir con cuentas significativas para poder presentar un reporte a gerencia y debatir la ausencia de políticas que no fueron previstas oportunamente (Aranda 2020).

De acuerdo a los resultados cuantitativos que se aplicaron a los estados financieros 2020-2021 se consideró evaluarlos mediante ratios, se pudo observar el índice crítico debido a la pandemia por la covid-19 por temas de la coyuntura que fueron brindándose nuevas mandatos atrasando por ese motivo las cobranzas, El personal se mantuvo trabajando desde casa remotamente debido a esto no se pudo obtener la información con precisión y actual para el desarrollo de las actividades que normalmente se desempeñaba cada persona encargada de su área, motivo también por el cual otras entidades suspendieron sus actividades ocasionando demora, atraso y hasta e no pago de las deudas que tenían a la fecha con la empresa. De ahí

marca el determinado mensaje de que se realice una evaluación crediticia veraz para poder otorgar un crédito a una empresa que debe tener la solvencia de poder enfrentar sus obligaciones (Cortez L, 2018).

La Gerencia debe realizar la toma de decisiones de esta forma comunicar a las áreas que están involucradas el problema que ha surgido en la empresa luego de haber revisado los estados financieros ya que estos nos permite ver el estado de la empresa como marchó en todo el año cuánto se ha facturado, cuál es el balance total de compras, qué cantidad debe un proveedor, cuánto queda por amortizar de un préstamo, cuál es el importe pagado en cuotas a la seguridad social por mis trabajadores, etc., son operaciones comunes en el día a día de una empresa. La finalidad de la toma de una decisión conforma procesos básicos de condición importante donde se elabora una proyección de cinco años donde nos permitirá tomar medidas para poder alcanzar la meta deseada (Chiavenato, 2009)

La evaluación de la toma de decisiones es importante ya que un buen gerente decidirá y brindara oportunidades para la mejora continua que brinden un plan definido de acción y un control de resultados que permitan establecer con acierto su decisión, El liderazgo se refiere a la responsabilidad de coordinar y dirigir por ello es un aporte la construcción de metas que no involucre riesgos para la empresa (Cabeza L, 2010)

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

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : En la investigación tuvo como objetivo implementar políticas para una gestión de cuentas por cobrar adecuada con el propósito de que la empresa pueda obtener liquidez, Efectivo disponible para enfrentar sus obligaciones a la cual siempre está sujeta la entidad, los resultados obtenidos mediante los instrumentos financieros precisan que la entidad posee una liquidez escasa esto es causado por las cuentas por cobrar se identificaron que este área carece de reglas y procesos para efectuar una adecuada cobranza. Por ello se establece procesos y políticas para diseñar la gestión de cobranza de las facturas emitidas que haya vencido su plazo establecido. Se pueden otorgar medidas como descuento al pago anticipado con el fin de obtener el efectivo a corto plazo.
- Segunda** : El análisis realizado con los procesos documentales se observa la carencia de políticas por lo cual se elaboraron instrumentos cualitativos registro documental y entrevista a los jefes de las áreas comprometidas con el problema como el área de gerente general, gerente de ventas, contador y tesorería donde se diagnosticaron la situación de las cuentas por cobrar.
- Tercera** : Mediante los factores que inciden se pudo diagnosticar la situación real de las cuentas por cobrar y las no empleadas políticas de cobranza, el no utilizar los procesos y uso de nuevas plataformas que han ido lanzadas en la actualidad como las plataformas que evalúan el riesgo de crédito que se concede a las empresas.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Se recomienda aplicar las políticas y procedimientos de cobranza con la objetivo de obtener resultados en la gestión que lleva el control de las cobranza de esta manera la empresa pueda tener caja o dinero disponible. La entidad enfrenta gastos como obligaciones financieras que son adquiridas día a día. De esta forma ejerce medidas donde los clientes tomen conciencia de evaluación y efectividad de realizar el pago de las facturas para así la empresa no se vea afectada, es preciso mantener un seguimiento eficaz para obtener un resultado favorable a esta problemática.
- Segunda** : Se sugiere que la gerencia aplique la toma de decisión con el fin de que las áreas más importantes y comprometidas e involucradas en esta investigación sean capacitadas con la constante actualización de aplicaciones que se viene creando tales como plataforma que nos permite conocer el riesgo de clientes morosos. Determinar los orígenes del incremento de las cuentas por cobrar en la situación financiera proyectado obtener los resultados propuestos para el beneficio propio de la empresa.
- Tercera** : Se propone elaborar una red de comunicación a través de un flujograma de esta forma llevar un control aplicar los procesos de evaluación de riesgo crediticio de los clientes de tal manera tome la decisiones adecuadas al momento al otorgar el crédito y las cobranzas, Las áreas deben mantener comunicación fluida en tal sentido de mantener la información actualizada.

REFERENCIAS

- Ansoff, H., Declerk, R., & Hayes, R. (2003). El planteamiento estratégico: nueva tendencia de la administración. Editorial Trillas.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6 ed.). Editorial Episteme.
- ASBA. (2014). Programa de Educación Financiera de ASBA. Obtenido de Módulo 3: Medios de pago: <https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/dinero-1.shtml>
- Atradius N.V. (2018). América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018. Países Bajos: Atradius-Paymnt-Practices-Barometer-Americas.
- Ayala, S., & Fino, G. (2015). Un enfoque administrativo y de control interno Libro I. Corporación Universitaria Republicana.
- Baptista, P., Fernández, F., & Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Ed Mc Graw Hill.
- Barrantes, R. (2014). Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto. San Jose Costa Rica: Editorial EUNED.
- Bernal. (2010). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ra ed.). (O. F. Palma, Ed.) Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación.
- Brachfield. (2003). Como vender a crédito y cobrar sin contratiempo.
- Brachfield. (2005). Jaque a los impagados.
- Brachfield. (09 de 01 de 2013). Obtenido de Credit & Risk Consultants: <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-asignacion-de-los-limites-de-credito/>

- Brachfield. (2014). El Blog de Morosología. Obtenido de <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/morosidad/algunos-factores-que-influyen-sobre-el-impacto-de-la-morosidad> accedido
- Brachfield P. (2012). Instrumentos para gestionar y cobrar impagados. Profit Editorial.
- Brachfield, P. (2009). Gestión del crédito y cobro. Profit.
- Bravo, M. (2003). La Administración del Capital de Trabajo. Prentice Hall.
- Breitmayer, B., Ayres, L., & Knafl, K. (1993). Triangulación en la investigación cualitativa: evaluación de la integridad y propósitos de confirmación. Obtenido de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed?linkname=pubmed_uid=8225358. [En línea].
- Buendía, L., Colás, P., & Hernández, F. (1997). Métodos de investigación en psicopedagogía. Mac Graw Hill.
- Cabeza L, M. A. (2010). ANÁLISIS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES. Universidad El Bosque.
- Caicedo, & Burgos. (2018). Estrategias de Recuperación de cartera vencida en Importadora. Guayaquil.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. UIDE.
- Carrasco. (2011). Investigación denominada Estudio Sobre Implementación de Gestión Basada en Procesos en Banco Estado.
- Cevallos, J. (2018). Una propuesta de organización . Sistema de bibliotecas.
- Chavez, E. (2017). Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en una empresa logística Lima 2017. (Tesis de título profesional) Universidad San Ignacio de Loyola, Peru.
- Chiavenato. (2009). Comportamiento organizacional. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración (7ma ed.). McGraw-Hill/ Interamericana, editores.

- Chorafas, D. (2000). Managing credit risk, analysing rating and pricing the probability of default. Euromoney InstitutionalInvestor.
- Chulquicondor, G. (2018). Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercial. Piura: (Tesis para obtener titulo profesional) Universidad Nacional de Piura.
- CONTPAQI. (08 de 06 de 2021). CONTPAQi®. Obtenido de <https://blog.contpaqi.com/gestion-empresarial/como-establecer-politicas-de-cobranza>
- Contreras, E. (2013). Universidad del Norte. El concepto de estrategia como fundamento de la planeación Estratégica. Pensamientos & gestion.
- Corbetta, P. (2007). Metodología y técnicas de investigación. McGrawHill.
- Corponet SAP Business One Monterrey. (13 de Enero de 2015). Blog Corponet. Cuentas por cobrar. Obtenido de SAP Recognized Expertise in SAP Business One: <https://blog.corponet.com.mx/6-errores-que-debes-evitar-en-la-administracion-de-cuentas-por-cobrar>
- Cortez L, N. D. (2018). Procesos de la investigacion. Editorial UTMACH.
- Deloitte. (2020). Navegando Los impactos del COVID 19. Deloitte Insights.
- Duemint. (24 de 08 de 2018). Duemint. Obtenido de Las etapas de la cobranza: <https://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/>
- Ettinger, R. (2000). Créditos y cobranzas. Continental.
- Fernandez. (2018). Optimización de los procesos para un eficiente manejo de las cuentas por cobrar en Tayrona a traves de la evaluación y elaboración de un analisis para la aplicacion de un manual contable. Santa Marta.
- Fernandez, C., Hernandez, R., & Baptista, P. (2014). Metodologia de la investigacion sexta edición. Mexico: Editorial Mexicana, Reg.
- Fleiman. (2007). Evaluación integral para implementar modelos de calidad. Pax México.

- Franco, Q. N. (2020). Implementación de políticas de gestión en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C. Contabilidad y Finanzas.
- Gala, A. (2008). Consejos para evitar la morosidad. La Gaceta de los Negocios.
- Galicia, M. (2003). Los enfoques del riesgo de crédito. México: Instituto del Riesgo Financiero.
- Gestion. (30 de 08 de 2021). Gestión tv | 'Con las cuentas claras' ¿Cómo lograr una eficaz gestión de cobranzas en tu empresa? Importancia de contar con una eficaz gestión de cobranza.
- Gitman J, Z. J. (2012). Principios de administración financiera. PEARSON EDUCACIÓN.
- Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. Mexico: Pearson educación.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2008). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2008). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, F., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Ed Mc Graw Hill.
- Hernández; Fernández; Baptista. (2006). Metodología de la Investigación. Editorial Ultra S.A.
- Holded, A. (2021). Ratios Financieros. Holded.
- Hurtado. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4ta ed.). Ciea-Sypal y Quirón.
- Hurtado, J. (2010). Metodologia de la investigación. Caracas: Quirón Ediciones.
- Hurtado, J. (2010). Metodologia de la investigación. Quirón Ediciones.
- j, H. (2007). El proyecto de Investigación. Quinta edición. Ediciones Quirón-Sypal.
- Kenneth, H. (2000). Reconocer los procesos deductivos en la investigación cualitativa. Mercado cualitativo Investigación: una revista internacional, 3(2), 82-90.
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. Lima.

- Levy, L. (2009). Planeación financiera en la empresa moderna. Pearson educación.
- Lopez. (2009). El control de gestión en las organizaciones. El Cid Editor.
- López, K. (2010). Educación, pedagogía, método, didáctica, recursos didácticos. Obtenido de <http://es.slideshare.net/kmla28/ok-metodologiametododidactica12107814494334698>
- Lopez, R., & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica. Canada.
- Lopez, R., & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. Margen.
- Martínez, J. (2012). Vigencia del pensamiento sistémico en la administración. Obtenido de <https://www.incp.org.co/incp/document/vigencia-del-pensamiento-sistemico-en-laadministracion/>
- Massuh, J. (2017). Estudio y diseño de un parque recreativo deportivo y cultural con enfoque eco - sustentable, año 2016. Guayaquil: Plan Nacional de ciencia Tecnología innovación y Saberes.
- Maturana, H. (2003). Conversando con Maturana de educación. Aljibe.
- Mendoza, C., & Hernández, R. (2008). El matrimonio cuantitativo cualitativo: el paradigma mixto.
- Merton, R., & Bodie, z. (1999). Finanzas. Prentice Hall.
- Mi Banco. (2021). Obtenido de BENEFICIOS EN LA PUNTUALIDAD DEL PAGO DE LOS CRÉDITOS: <https://www.mibanco.com.pe/noticia/beneficios-en-la-puntualidad-del-pago>
- Miyamoto, M. (2010). Teoria de las estragias . Emprendices, <https://www.emprendices.co/teoria-de-la-estrategia/>.
- Molina, L. (2020). Gestión de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021. Lima: (Título Profesional) Universidad Privada Norbert Wiener.

- Molina, L. (2020). Gestion de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021. Lima: (Título Profesional) Universidad Privada Norbert Wiener.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). Crédito y cobranza. Patria.
- Núñez, E. (26 de 08 de 2012). Aprende a calcular los intereses moratorios. Obtenido de <http://www.fundapymes.com/blog/aprende-calcular-intereses-moratorios/>
- Parrales. (2013). Analisis del indice de Morosidad en la cartera de créditos del Iece y propuesta de mecanismo de prevencion de morosidad y tecnicas eficientes de Cobranzas. Guayaquil.
- Posada, C. (2014). El dinero y la liquidez. Scielo.
- Rivas, J. (2014). Negociación. Universidad Pontificia de Comillas (ICADE).
- Rivera, J. M. (2017). CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD.
- Rodríguez. (2005). La Triangulación como Estrategia de Investigación en Ciencias Sociales. Revista de Investigación en Gestión de la Innovación y Tecnología(31).
- Rodríguez. (4 de 08 de 2019). Investigación proyectiva: características y metodología. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-proyectiva/>.
- Rodríguez, D. (04 de Agosto de 2019). Investigación proyectiva: características y metodología. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/investigacion-proyectiva/>.
- Rosnay, J. (1975). Le microscope Vers une vision globale. SEUIL.
- Saldaña, G. (16 de 08 de 2013). Prezi. Obtenido de <https://prezi.com/ggvfeqnlbjf/la-cobranza-outsourcing/>
- Sánchez. (30 de 11 de 2015). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/abono.html>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma - Vicerrectorado de Investigación.
- Sangüesa, O. (2010). La importancia de la puntualidad "la hora boliviana". Oruro.
- Sombart, W. (1919). Der Moderne kapitalismus. Ed. duncher Humblot.
- Tamayo, M. (2008). El Proceso de la Investigación Científica (4ta ed.). Limusa.
- Vargas. (2021). procedimientos de cobranza y crédito para el incremento de la liquidez en una empresa. Lima.
- Vargas, I., & Vega, D. (2019). Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en la compañía e inversiones forli s.a.c. año 2017. Lima: (Tesis para optar el título profesional) Universidad Privada del Norte.
- Velásquez, A. (2018). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en las importaciones 2016 - 2017. Chimbote: (Tesis para título profesional) Universidad San Pedro.
- Vitale, J. (2015). La teoría de la Implementación de Observatorios . Teorías del Actor-Red .
- Winjun, J. (1971). Accounting and the rise off Capitalism: An Accountants Wiew. Journal of Accounting Research.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de ventas de material médico, Lima 2021

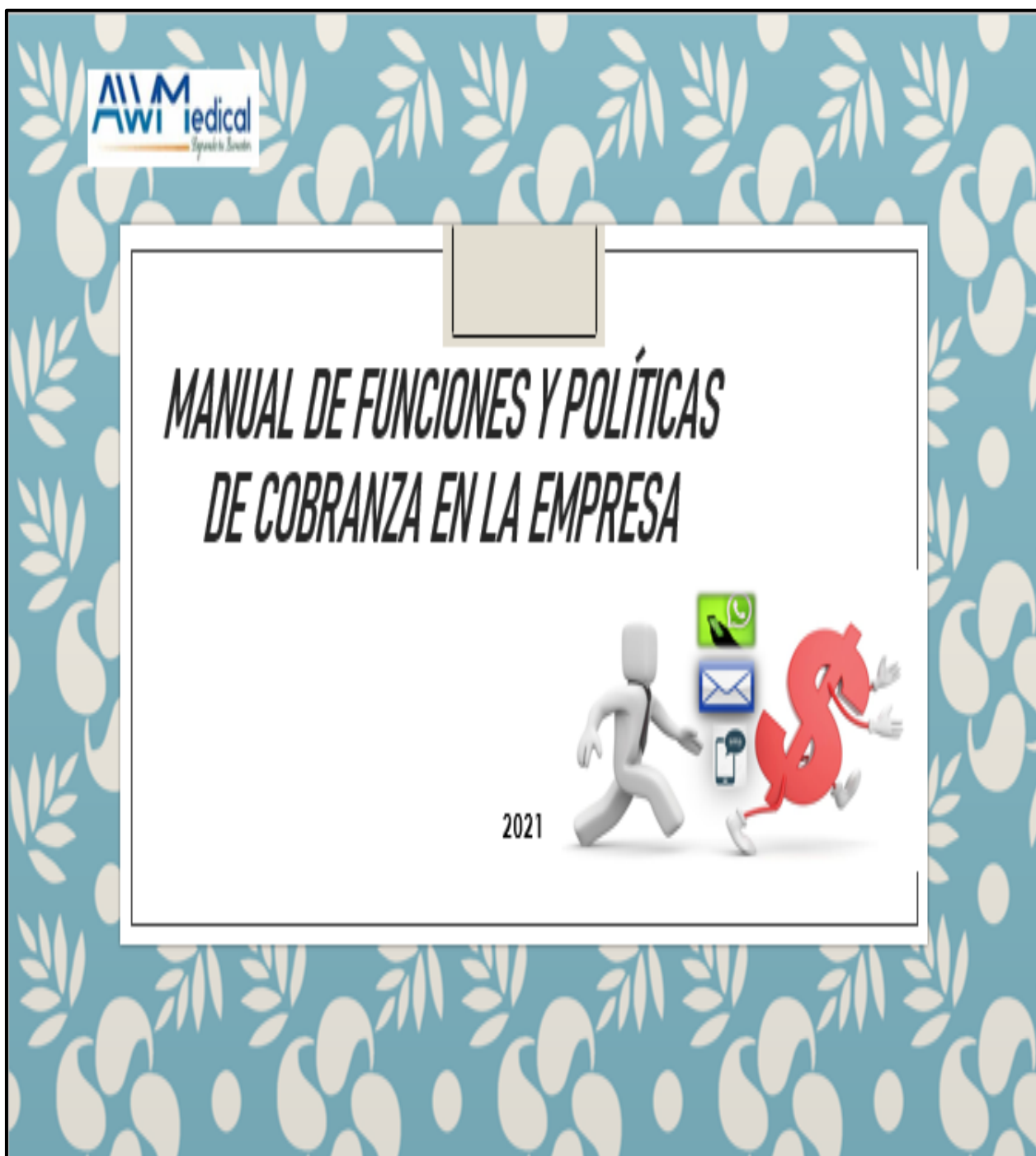
Problema general	Objetivo general	Categoría 1:		
		Sub categorías	Indicadores	
¿Cómo se puede mejorar la gestión de cuentas por cobrar en una empresa comercial de Lima, 2020?	Proponer una implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de ventas de Lima, 2020.	SC1 Política de Crédito	1.	Puntualidad
			2.	Evaluación de crédito
			3.	Análisis de riesgo
			4.	Fijar límite de crédito
		SC2 Política de Cobranza	5.	Importe Abonado
			6.	Asignación de Intereses
			7.	Medios de cobro
		SC3 Política de impagados	8.	Nivel morosidad
			9.	Acción a extrajudicial
			10.	Acción judicial
			11.	Control de Intereses
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2 Solución:		
		Problema	Objetivos	Solución / Entregable
¿Cuál es la situación de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa comercial de Lima?	Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2020.	Falta de liquidez en la empresa para enfrentar sus obligaciones financieras.	Aumenta la liquidez para obtener Efectivo.	Estado de situación financiera.
¿Cuáles son los factores que inciden en la pérdida de liquidez de la gestión de cuentas por cobrar?	Identificar los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021.	No cuentas con políticas de procedimiento de cobranza.	Implementación de políticas y procedimientos.	Manual de políticas y procedimiento de créditos y cobranza.
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holística. Tipo: Proyectiva. Nivel: Compresiva. Método: Inductivo –Deductivo – Analítico explicativo Diseño: Explicativo Secuencial.		Población: 4 personas del área. Muestra: Unidad informante: 4 informantes.	Técnicas: Entrevista a 4 personas, análisis documental. Instrumentos: Guía de entrevista.	Procedimiento: Recopilación de datos. Análisis de datos: Atlas ti Microsoft Exvel.

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

Entregable 1

Activos	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>	<u>2025</u>
Activo Corriente	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
Efectivo y Equivalente de Efectivo	245,678	153,267	95,026	114,031	136,837	164,204	197,045
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	305,345	375,897	462,353	416,118	374,506	337,056	303,350
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	16,798	17,678	18,562	17,634	16,752	15,915	15,119
Inventarios, (Neto)	98,345	59,234	45,610	54,732	65,679	78,814	94,577
Total activo corriente	666,166	606,076	621,551	602,515	593,774	595,989	610,091
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	9,487	41,432	37,289	33,560	30,204	27,184	24,465
Activos Intangibles (Neto)	11,098	8,133	7,320	6,588	5,929	5,336	4,802
Activos diferidos	5,687	19,345	21,280	23,407	25,748	28,323	31,155
Otros Activos no financieros	11,374	28,654	31,519	34,671	38,138	41,952	46,148
Total activo no corriente	37,646	97,564	97,407	98,226	100,020	102,795	106,571
Total activos	703,812	703,640	718,958	700,741	693,793	698,784	716,662
Pasivo y patrimonio							
Obligaciones financieras			95,612	86,051	77,446	69,701	62,731
Cuentas por Pagar Comerciales	57,322	87,430	96,173	86,556	77,900	70,110	63,099
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	106,777	63,888	63,888	70,277	73,791	77,480	81,354
Total pasivo corriente	164,099	151,318	255,673	242,883	229,136	217,291	207,184
Obligaciones financieras		49,232	44,309	39,878	35,890	32,301	29,071
Cuentas por Pagar Comerciales	51,879	107,125	101,769	91,592	82,433	74,189	66,770
Otras Cuentas por Pagar	95,467	89,930	85,434	81,162	77,104	73,249	69,586
Total pasivo no corriente	147,346	246,287	231,511	212,632	195,427	179,739	165,428
Total pasivo	311,445	397,605	487,184	455,515	424,563	397,031	372,612
Patrimonio neto							
Capital	199,456	199,456	199,456	199,456	199,456	199,456	199,456
Resultados Acumulados	123,677	73,456	106,579	32,318	45,770	69,774	102,297
Resultados del Ejercicio	69,234	33,123	-74,261	13,452	24,004	32,523	42,297
Total patrimonio	392,367	306,035	231,774	245,226	269,230	301,753	344,050
Total pasivo y patrimonio	703,812	703,640	718,958	700,741	693,793	698,784	716,662

Entregable 2



Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Misión

Contribuir con el crecimiento y perfeccionamiento de la comunidad médica y Científica nacional, proporcionando dispositivos médicos de la más alta calidad y tecnología. Para brindar soluciones terapéuticas, que permitan su bienestar y la seguridad del paciente.

Visión

Ser la empresa Importadora líder en asesoría y venta de dispositivos médicos de alta calidad y tecnología, posicionando nuestro prestigio nivel nacional, acompañado de nuestro talento humano y sobre todo la confianza de nuestros clientes y profesionales de la salud.

En este manual de políticas de cobranza tiene como propósito, establecer lineamientos para una correcta gestión y seguimiento de la cobranza a terceros, se deberá de tener en cuenta cada criterio establecido en pro de la integridad económica y financiera de la empresa, las políticas fueron elaboradas a necesidad de la entidad, los trabajadores y las características de los clientes, manteniendo la integridad, veracidad, responsabilidad y criterios a favor de todos los involucrados.

Presentación de facturas.- En este proceso tenemos la herramienta de la implementación de la facturación electrónica, para ello es necesario realizar un reporte mensual descargando del portal sunat para su verificación de las facturas emitidas.



Requisito para registro de facturas presentadas.- todos los comprobantes que se presenten físicamente deberá de tener nombre, firma y sello de la persona responsable.

Cobranza de facturas vencidas.- se comunicara con el cliente al vencimiento de la factura, a través de llamadas telefónicas y así mismo correos recordatorios, se podrá otorgaran días

adicionales en caso el cliente maneje políticas de pagos, esto no debe superar los 10 días calendario.

Envío de cartas de cobranza por facturas vencidas.- se enviara cartas de cobranza a todos los clientes cuya factura tenga más de 10 días de vencido, el segundo comunicado se dará pasado los 15 días con un argumento más fuerte y de alerta a suspensión de su crédito con la empresa

Cargos adicionales por protestos.- se cobrara todos los gastos que se generen al momento del protesto más un importe adicional por procedimientos administrativos de la empresa (acordado con el área de finanzas), salvo el protesto sea por motivos ajenos al cliente, es decir, por desastres naturales.

Suspensión de pedidos.- el gestor de cobranza tiene la obligación de coordinar con el departamento de ventas para poder emitir una siguiente venta condicionando la cancelación de la anterior deuda en el caso de 30 días de vencido.

Solicitud de refinanciamiento.- todo las solicitudes deben tener sustento crediticio para tener un antecedente para una próxima venta y contar con la liquidez.

El manual de funciones y políticas de cobranza en la empresa. Es una guía de instrucciones que va permitir un orden en el procedimiento de cada área de la entidad.

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

Datos:

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

Nro.	Preguntas de la Entrevista
1	¿Cómo evalúa el factor de riesgo para autorizar el crédito a los clientes?
2	¿Qué criterios considera favorables para aprobar los créditos?
3	¿Cómo se determina un límite de crédito?
4	¿Cuáles son los criterios que utilizan para las cobranzas?
5	¿Cuáles son los criterios para la autorización de los intereses?
6	¿Cuáles son las políticas que se emplean para los cobros efectivos?
7	¿Cuáles son los elementos que afectan las cobranzas?
8	¿Cuál es el proceso de notificación a los clientes que están pendiente de pago?
9	¿Cómo validar la aplicación de los intereses?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos.



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTE, GERENTE DE VENTAS, CONTADOR Y TESORERÍA.

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo evalúa el factor de riesgo para autorizar el crédito a los clientes?	X		X		X			
2	¿Qué criterios considera favorables para aprobar los créditos?	X		X		X			
3	¿Cómo se determina un límite de crédito?	X		X		X			
4	¿Cuáles son los criterios que utilizan para las cobranzas?	X		X		X			
5	¿Cuáles son los criterios para la autorización de los intereses?	X		X		X			
6	¿Cuáles son las políticas que se emplean para los cobros efectivos?	X		X		X			
7	¿Cuáles son los elementos que afectan a las cobranzas?	X		X		X			
8	¿Cuáles es el proceso de notificación a los clientes que están pendiente de pago?	X		X		X			
9	¿Cómo validar la aplicación de los intereses?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849

Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto técnico 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.

CERTIFICADO DE EVALUACION DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTE, GERENTE DE VENTAS, CONTADOR Y TESORERIA.


N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo evalúa el factor de riesgo para autorizar el crédito a los clientes?	X		X		X			
2	¿Qué criterios considera favorables para aprobar los créditos?	X		X		X			
3	¿Cómo se determina un límite de crédito?	X		X		X			
4	¿Cuáles son los criterios que utilizan para las cobranzas?	X				X			
5	¿Cuáles son los criterios para la autorización de los intereses?	X		X		X			
6	¿Cuáles son las políticas que se emplean para los cobros efectivos?	X		X		X			
7	¿Cuáles son los elementos que afectan las cobranzas?	X		X		X			
8	¿Cuál es el proceso de notificación a los clientes que están pendiente de pago?	X		X		X			
9	¿Cómo validar la aplicación de los intereses?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	NORMA BETZABE VERA ORTIZ	DNI N°	08646100
---------------------	--------------------------	--------	----------

Condición en la universidad	PROFESORA CONTRATADA A TIEMPO PARCIAL	Teléfono / Celular	993221316
Años de experiencia	18 ANOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADORA Y ADMINISTRADORA/MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL		
Metodólogo/ temático	TEMÁTICO	Lugar y fecha	10/10/2021

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

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

³Costrucción 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 A GERENTE, GERENTE DE VENTAS, CONTADOR Y TESORERÍA.

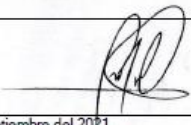
N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo evalúa el factor de riesgo para autorizar el crédito a los clientes?	X		X		X			
2	¿Qué criterios considera favorables para aprobar los créditos?	X		X		X			
3	¿Cómo se determina un límite de crédito?	X		X		X			
4	¿Cuáles son los criterios que utilizan para las cobranzas?	X		X		X			
5	¿Cuáles son los criterios para la autorización de los intereses?	X		X		X			
6	¿Cuáles son las políticas que se emplean para los cobros efectivos?	X		X		X			
7	¿Cuáles son los elementos que afectan las cobranzas?	X		X		X			
8	¿Cuál es el proceso de notificación a los clientes que están pendiente de pago?	X		X		X			
9	¿Cómo validar la aplicación de los intereses?	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	Seiembre 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

³Costrucción 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	
Periodo o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Permite el análisis para poder interpretar los indicadores de la empresa, mediante los ratios financieros del estado de situación financiera y el estado de resultados para la toma de decisiones	Los estados financieros demostrarán la información de la posición económica y financiera de la empresa de acuerdo con las operaciones que realiza.	Los documentos corresponden al área de contabilidad.

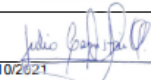
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
2	Estado de Rendimiento financiero 2020	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):se recomienda utilizar los EEEF desde el 2018.....

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	Lugar y fecha	07/10/2021
Metodólogo/ temático	Temático		

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

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

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

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

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados Financieros	
Período o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Permite el análisis para poder interpretar los indicadores de la empresa, mediante los ratios financieros del estado de situación financiera y el estado de resultados para la toma de decisiones	Los estados financieros demostrarán la información de la posición económica y financiera de la empresa de acuerdo con las operaciones que realiza.	Los documentos corresponden al área de contabilidad.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

Nº.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
2	Estado de Rendimiento financiero 2020	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombres y Apellidos	NORMA BETZABE VERA ORTIZ	DNI N°	08646100
Condición en la universidad	PROFESORA CONTRATADA A TIEMPO PARCIAL	Teléfono / Celular	993221316
Años de experiencia	18 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADORA Y ADMINISTRADORA/MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL		
Metodólogo/ temático	TEMÁTICO	Lugar y fecha	10/10/2021

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:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Permite el análisis para poder interpretar los indicadores de la empresa, mediante los ratios financieros del estado de situación financiera y el estado de resultados para la toma de decisiones	Los estados financieros demostrarán la información de la posición económica y financiera de la empresa de acuerdo con las operaciones que realiza.	Los documentos corresponden al área de contabilidad.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
2	Estado de Rendimiento financiero 2020	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	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

³Costrucción 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



Anexo 6 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementación de políticas de cobranza para mejorar la gestión de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la venta de material médico, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Implementación Políticas de cobranza

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

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

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.

2.

3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 23 de Noviembre 2021

Apellidos y nombres:	Paola Corina Julca Garcia		
Profesional en:	Contabilidad - Contador Público	Título / grado	Maestra en Contabilidad y Finanzas
Experiencia en años:	15 Años	Experto en:	Contabilidad y Finanzas
DNI:	10713347	Celular:	945508639
		Relación con la entidad	Asesor Temático y Docente



Universidad
Norbert Wiener

Anexo 6 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementación de políticas de cobranza para mejorar la gestión de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la venta de material médico, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Implementación Políticas de cobranza

Yo, Mg. Miguel Ángel Pérez Huamani identificado con DNI Nro . 41231290 Especialista en Contabilidad y Finanzas Actualmente laboro en la empresa Aw Medical SAC. Ubicado en San Borja Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.
2.
3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 24 de Noviembre 2021

Apellidos y nombres:	Miguel Ángel Pérez Huamani		
Profesional en:	Contabilidad – Contador Público	Título / grado	Contador en Contabilidad y Finanzas
Experiencia en años:	12 Años	Experto en:	Contabilidad y Finanzas
DNI:	41231290	Celular:	991668947
		Relación con la entidad	Contador.

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

AW MEDICAL SAC					
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA					
Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019					
(Expresado en Soles)					
	<u>Al</u> <u>31.12.2020</u>	<u>Al</u> <u>31.12.2019</u>		<u>Al</u> <u>31.12.2020</u>	<u>Al</u> <u>31.12.2019</u>
	<u>S/</u>	<u>S/</u>		<u>S/</u>	<u>S/</u>
ACTIVOS			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTES			PASIVOS CORRIENTES		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	153,267.00	245,678.00	Remuneraciones y Participaciones por Pag	63,888.00	106,777.00
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	375,897.00	305,345.00			
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	17,678.00	16,798.00			
Inventarios, (Neto)	59,234.00	98,345.00			
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	<u>606,076</u>	<u>666,166</u>	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	<u>63,888</u>	<u>106,777</u>
ACTIVOS NO CORRIENTES			PASIVOS NO CORRIENTES		
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	41,432.00	9,487.00	Cuentas por Pagar Comerciales	94,555.00	109,201.00
Activos Intangibles (Neto)	8,133.00	11,098.00	Otras Cuentas por Pagar	89,930.00	95,467.00
Activos diferidos	19,345.00	5,687.00	Obligaciones financieras	49,232.00	120,464.00
Otros Activos no financieros	28,654.00	11,374.00	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	<u>233,717</u>	<u>- 204,668</u>
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	<u>97,564</u>	<u>37,646</u>	TOTAL PASIVOS	<u>297,605</u>	<u>- 311,445</u>
TOTAL ACTIVO	<u>703,640</u>	<u>703,812</u>	PATRIMONIO		
			Capital	199,456.00	199,456.00
			Resultados Acumulados	73,456.00	123,677.00
			Resultados del Ejercicio	33,123.00	69,234.00
			TOTAL PATRIMONIO	<u>306,035</u>	<u>392,367</u>
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>603,640</u>	<u>703,812</u>

EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DE MATERIAL MÉDICO						
AV MEDICAL SAC						
Estado Separado de Situación financiera						
ACTIVOS	2020		2019		variacion	
ACTIVO CORRIENTES						
Efectivo y Equivalente de Efectivo	153,267.00	22%	245,678.00	35%		-38%
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	375,897.00	53%	305,345.00	43%		23%
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	17,678.00	3%	16,798.00	2%		5%
Inventarios, (Neto)	59,234.00	8%	98,345.00	14%		-40%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	606,076	86%	666,166	95%		-9%
ACTIVOS NO CORRIENTES						
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	41,432.00	6%	9,487.00	1%		337%
Activos Intangibles (Neto)	8,133.00	1%	11,098.00	2%		-27%
Activos diferidos	19,345.00	3%	5,687.00	1%		240%
Otros Activos no financieros	28,654.00	4%	11,374.00	2%		152%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	97,564	14%	37,646	5%		159%
TOTAL ACTIVO	703,640	100%	703,812	100%		0%
PASIVO Y PATRIMONIO						
PASIVOS CORRIENTES						
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	63,888.00	9%	106,777.00	15%		-40%
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	63,888	9%	106,777	15%		-40%
PASIVOS NO CORRIENTES						
Cuentas por Pagar Comerciales	94,555.00	13%	109,201.00	16%		-13%
Otras Cuentas por Pagar	89,930.00	13%	95,467.00	14%		-6%
Obligaciones financieras	49,232.00	7%	120,464.00	17%		-59%
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	233,717	33%	204,668	29%		14%
TOTAL PASIVOS	297,605	42%	311,445	44%		-4%
PATRIMONIO						
Capital	199,456.00	28%	199,456.00	28%		0%
Resultados Acumulados	73,456.00	10%	123,677.00	18%		-41%
Resultados del Ejercicio	33,123.00	5%	69,234.00	10%		-52%
TOTAL PATRIMONIO	306,035	43%	392,367	56%		-22%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	703,640	100%	703,812	100%		0%

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

Ficha de entrevista

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General
Nombres y apellidos	Alex Paz Ventura
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	04/10/2021
Lugar de la entrevista	San Borja

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Política de Crédito	¿Cómo evalúa el factor de riesgo para autorizar el crédito a los clientes?	Se evalúa el tiempo la antigüedad de la empresa y el crédito se otorgarse en función a la capacidad de pago del cliente, en algunos de los casos si el crédito es por periodos largos su cambian las facturas por letras, por lo que las letras cuentan con un aval.
2		¿Qué criterios considera favorables para aprobar los créditos?	Su historial crediticio, la capacidad de pagos, que cuenta con locales fáciles de ubicar.
3		¿Cómo se determina un límite de crédito?	Se determina en base el giro del negocio, y con su historial de ingresos
4	Política de Cobranzas	¿Cuáles son los criterios que utilizan para las cobranzas?	Si los clientes aún no han cancelado, el área de cobranzas se comunica con los clientes días antes del vencimiento de la deuda para recordarles y coordinar la forma de pago.
5		¿Cuáles son los criterios para la autorización de los intereses?	Los intereses se autorizan en base al tiempo del crédito, el tipo de producto y en base al pago inicial, se podría decir que a menores cuotas menor interés y mayores cuotas mayor interés
6		¿Cuáles son las políticas que se emplean para los cobros efectivos?	Los pagos mayores a S/3,500.00 se solicita que sean vía transferencia o mediante cheques, los pagos menores a ese monto el área de tesorería se encarga de realizar los depósitos de individualmente para que cuadren con las cuotas o facturas pagadas.
7	Política de Impagados	¿Cuáles son los elementos que afectan las cobranzas?	Falta de buen control en el área de cobranzas, falta de liquidez de los clientes
8		¿Cuál es el proceso de notificación a los clientes que están pendiente de pago?	Inicialmente el área de cobranzas envía correos comunicando en vencimiento de la deuda. Después el área legal se encarga de enviar las cartas de cobra a través de una notaria
9		¿Cómo validar la aplicación de los intereses?	La validación de los intereses la realiza el contador en base a las tasas de interés del mercado financiero.

Ficha de entrevista

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente de Ventas
Nombres y apellidos	Juan Campos Hernandez
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	04/10/2021
Lugar de la entrevista	San Borja

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Política de Crédito	¿De qué manera evalúa el factor de riesgo para autorizar el crédito a los clientes?	En base al historial crediticio en el sistema financiero.
2		¿Qué entidades les permite conocer el estado de un cliente para otorgar créditos?	Trabajamos con dos : Sentinel Perú: Nos permite conocer los reportes de deudas de personas naturales y jurídicas, también historial crediticio y capacidad de endeudamiento. Infocor:
3		¿Cómo determina un límite de crédito de un cliente continuo?	En base a historial de sus pagos: si cumplen con los plazos programados y a la frecuencia de sus compras.
4	Política de Cobranzas	¿Cómo organizan el proceso para las cobranzas?	Se prioriza las deudas elevadas, dando un seguimiento a los clientes que demoran en realizar los pagos. Las fechas de cobro por lo regular se programan para los primero 5 días del mes siguiente.
5		¿Qué herramientas utilizan para obtener el porcentaje de interés?	Por lo general usamos un software contable y el Excel
6		¿Qué porcentaje son los clientes que realizan cobros en efectivo?	El 60% de nuestros clientes realiza pagos en efectivo, por lo general es porque realizan pagos semanales a cuenta de su deuda mensual.
7	Política de Impagados	¿Los gastos de realizar una cobranza atrasada son considerados?	Son consideradas como parte de los gastos administrativo.
8		¿Cuánto tiempo debe transcurrir para ser considerado una cobranza legal y notificarle?	Por lo general esperamos 6 meses del vencimiento de la deuda total. En casos excepcionales al año, ya que influyen muchos aspectos. En algunos casos al recibir la notificación solicitan refinanciamiento de la deuda.
9		¿Qué instrumentos permiten validar un correcto porcentaje de intereses?	No contamos con ese tipo de instrumentos, todo lo manejamos con cuadros de Excel elaborados por el contador.

Ficha de entrevista

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador
Nombres y apellidos	Miguel Ángel Pérez Huamani
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entrev.3)
Fecha	04/10/2021
Lugar de la entrevista	San Borja

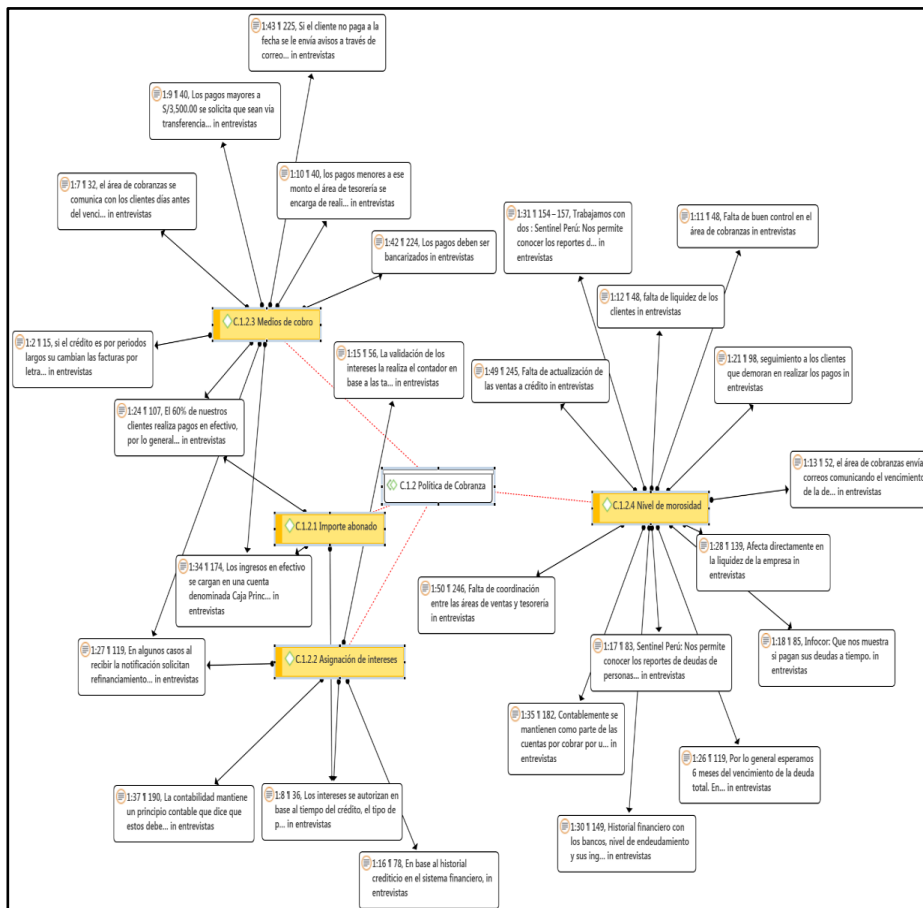
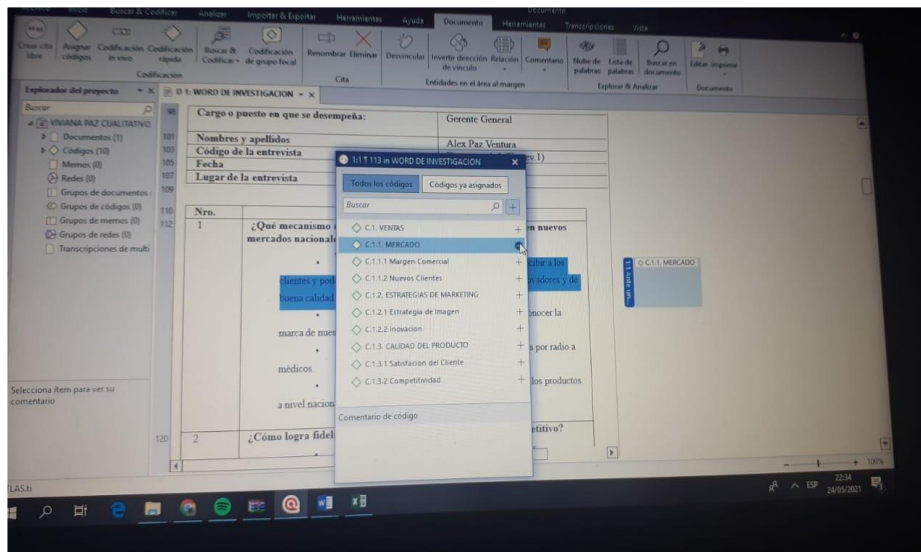
Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Política de Crédito	¿De qué manera afecta a la contabilidad un factor de riesgo elevado en la autorización de créditos?	Afecta directamente en la liquidez de la empresa, ya que al otorgar un crédito son el riesgo de impago no se podrá contar con un reporte financiero exacto y no se podrá tomar decisiones.
2		¿Qué políticas se consideran para otorgar créditos?	Se evalúa según las 5C. Capacidad de pago, Comportamiento de pago, Carácter, Colateral, Capital que tiene la empresa. Historial financiero con los bancos, nivel de endeudamiento y sus ingresos utilizando la plataforma Sentinel
3		¿Qué entidades les permite conocer el estado de un cliente para otorgar créditos?	Trabajamos con dos : Sentinel Perú: Nos permite conocer los reportes de deudas de personas naturales y jurídicas, también historial crediticio y capacidad de endeudamiento. Infocor: Que nos muestra si pagan sus deudas a tiempo
4	Política de Cobranzas	¿Cómo aporta el área en la agilización en los procesos de cobranzas?	Nosotros brindamos al área de cobranzas un cronograma de las deudas por cobrar detallados con las fechas establecidas.
5		¿Cuales son los criterios contables para evaluar la aplicación de los intereses?	
6		¿Cómo maneja su área el registro y control de los cobros en efectivo?	Los ingresos en efectivo se cargan es una cuenta denominada Caja Principal
7	Política de Impagados	¿Cómo se maneja en su área las dificultades para al realizar las cobranzas?	Contablemente se mantienen como parte de las cuentas por cobrar por un año después son considerados como cobranza dudosa.
8		¿Se aplican nuevos intereses en el proceso de notificación a los clientes que están pendientes de pago?	La aplicación de nuevos intereses es dependiendo de los acuerdos llegados con gerencia ya que en algunos casos se aplican descuentos de los mismos para que los clientes puedan cumplir con el pago de la deuda.
9		¿Contablemente cómo se registra la aplicación de intereses?	La contabilidad mantiene un principio contable que dice que estos deben registrarse en el momento en que se generan. Es decir, que estos se registran a su fecha, independientemente de si estos son pagados antes o después de la fecha final

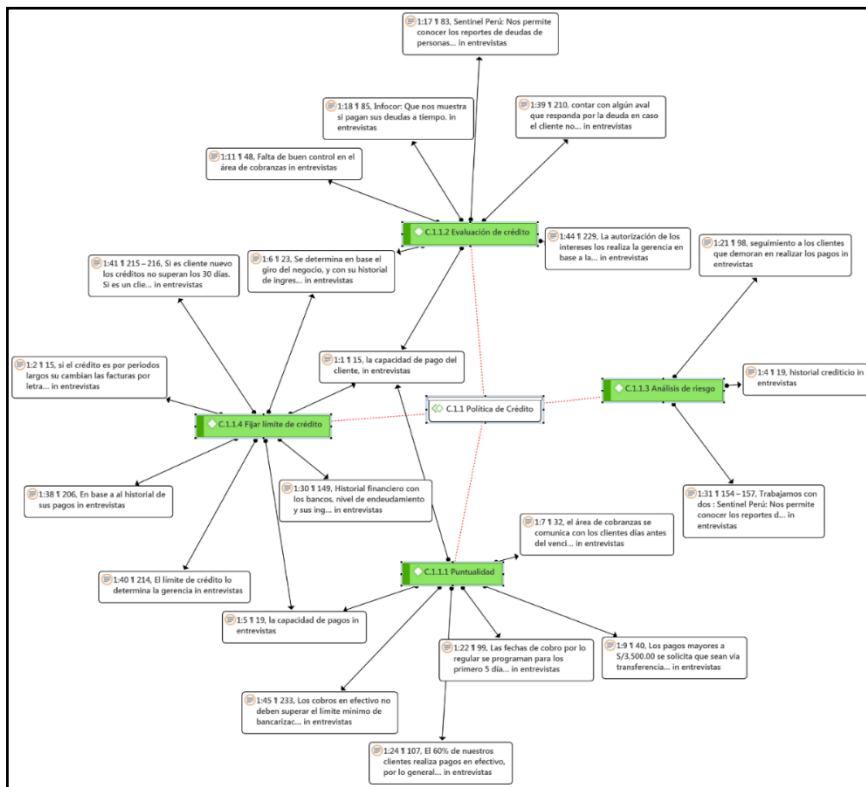
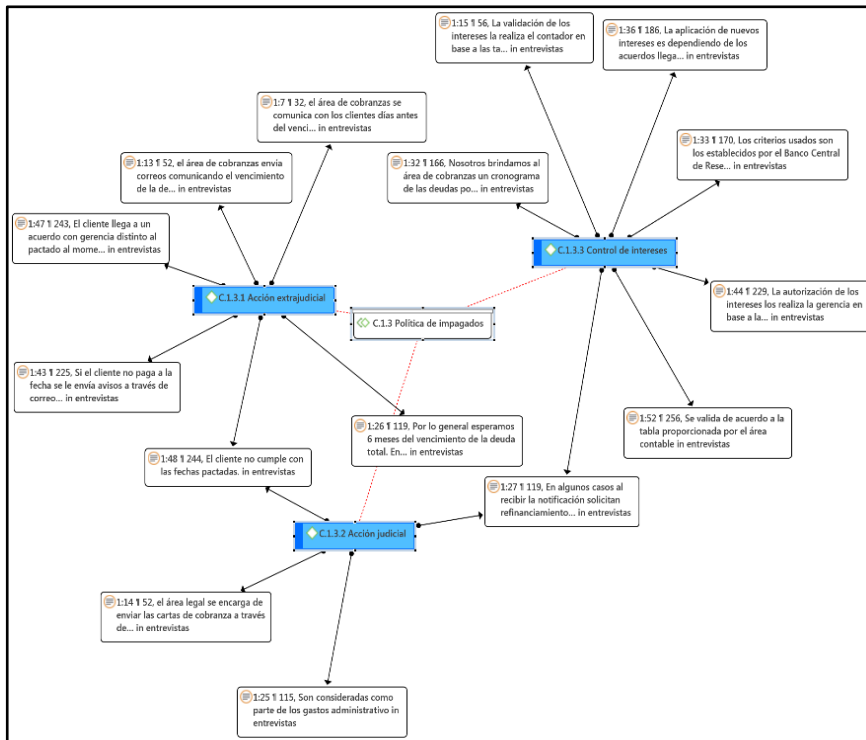
Ficha de entrevista

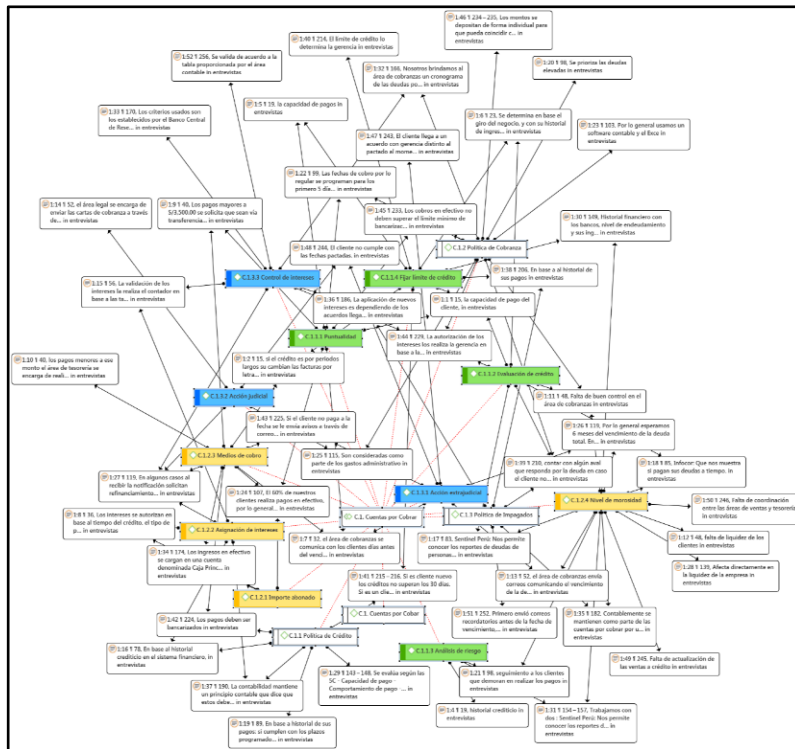
Cargo o puesto en que se desempeña:	Tesorería
Nombres y apellidos	Carmen Herrera
Código de la entrevista	Entrevistado 4 (Entrev.4)
Fecha	04/10/2021
Lugar de la entrevista	San Borja

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Política de Crédito	¿Cómo evalúa el factor de riesgo para autorizar el crédito a los clientes?	En base a al historial de sus pagos
2		¿Qué criterios considera favorables para aprobar los créditos?	Historial crediticio y contar con algún aval que responda por la deuda en caso el cliente no pueda cumplir con el pago.
3		¿Cómo se determina un límite de crédito?	El límite de crédito lo determina la gerencia, pero en base a 2 criterios: Si es cliente nuevo los créditos no superan los 30 días. Si es un cliente habitual proporcionamos un reporte de las compras y pagos.
4	Política de Cobranzas	¿Cuáles son los criterios que utilizan para las cobranzas?	Los pagos deben ser bancarizados. Si el cliente no paga a la fecha se le envía avisos a través de correos y llamadas telefónicas.
5		¿Cuáles son los criterios para la autorización de los intereses?	La autorización de los intereses los realiza la gerencia en base a la información proporcionada por el área contable
6		¿Cuáles son las políticas que se emplean para los cobros efectivos?	Los cobros en efectivo no deben superar el límite mínimo de bancarización (S/3,500.00). Los montos se depositan de forma individual para que pueda coincidir con las facturas o cuotas pagadas. Los cobros en efectivo deben ser depositados a mas tardas el día siguiente del cobro.
7	Política de Impagos	¿Cuáles son los elementos que afectan las cobranzas?	Los elementos que dificultan las cobradas son: El cliente llega a un acuerdo con gerencia distinto al pactado al momento de la venta. El cliente no cumple con las fechas pactadas. Falta de actualización de las ventas a crédito. Falta de coordinación entre las áreas de ventas y tesorería.
8		¿Cuál es el proceso de notificación a los clientes que están pendiente de pago?	Primero envió correos recordatorios antes de la fecha de vencimiento, si no pagan a la fecha de vencimiento se llama por teléfono para coordinar la fecha de pago y si aun así no pagan se coordina con gerencia para él envió de una carta notarial.
9		¿Cómo validar la aplicación de los intereses?	Se valida de acuerdo a la tabla proporcionada por el área contable.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti







CUALITATIVO FLAVIA - ATLASII - Versión de prueba

Administrador de códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Crear grupo Crear instantánea Editar comentario Cambiar color
 Crear grupo inteligente Editar código inteligente Fusionar códigos
 Código inteligente Duplicar códigos Renombrar Eliminar Dividir código
 Abrir administrador de grupos

Nuevo Administrar Explorar & Analizar

Explorador del proyecto Administrador de códigos

Buscar Buscar grupos de códigos Buscar entidades

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C.1. Gastos viáticos	C.1. Gastos viáticos	(11)	0	0
C.1.1. Gastos sin sustento	C.1.1. Gastos sin sustento	(3)	1	0 [C.1. Gastos viáticos]
C.1.2. Gastos no deducibles	C.1.1.1. Limite de gastos	(3)	5	0 [C.1. Gastos viáticos][C.1.1. Gastos sin sustento]
C.1.3. Impuesto a la Renta	C.1.1.2. Gastos por rendir	(2)	5	0 [C.1. Gastos viáticos][C.1.1. Gastos sin sustento]
	C.1.2. Gastos no deducibles		2	0 [C.1. Gastos viáticos]
	C.1.2.1. Gastos deducibles		3	0 [C.1. Gastos viáticos][C.1.2. Gastos no deducibles]
	C.1.2.2. Gastos no deducibles		11	0 [C.1. Gastos viáticos][C.1.2. Gastos no deducibles]
	C.1.2.3. Sanciones		6	0 [C.1. Gastos viáticos][C.1.2. Gastos no deducibles]
	C.1.3. Impuesto a la Renta		2	0 [C.1. Gastos viáticos]
	C.1.3.1. Ley del Impuesto a la...		7	0 [C.1. Gastos viáticos][C.1.3. Impuesto a la Renta]
	C.1.3.2. NIC 12		4	0 [C.1. Gastos viáticos][C.1.3. Impuesto a la Renta]
	E.1. Control de gastos		1	0 [C.1. Gastos viáticos][C.1.1. Gastos sin sustento]

Comentarios: