



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Estrategias de cobros y pagos para la mejora de la liquidez en
una empresa de tecnología, Lima 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTOR

Br. Huacho de la Cruz, Jose Luis

Código ORCID

0000-0001-9048-2071

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

**Estrategias de cobros y pagos para la mejora de la liquidez en
una empresa de tecnología, Lima 2021**

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesor

Mg./Dr. Pineda Villavicencio, German Alexis

Código ORCID

0000-0001-9220-3187

Miembros del Jurado

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

Presidente del Jurado

Dr. Zamalloa Vilchez, Leonidas Ricardo (ORCID: 0000-0001-8603-7362)

Secretario

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

Vocal

Asesor temático

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

Asesor metodólogo

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

Dedicatoria

A Dios por guiarme y darme fuerzas para seguir adelante, También le dedico a mis padres por darme la ayuda en el camino amplio con el cariño y esfuerzo de las enseñanzas que me han ofrecido en el camino correcto.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme guiado en todo el proyecto de tesis y a mi familia por brindarme el cariño en desarrollarme como profesional.

Agradezco a mi asesor, Por consiguiente, de haberme guiado en mi tesis y también a mis hermanos por darme la motivación de seguir adelante con mi objetivo, así como en el desarrollo de tesis.

Declaración de autoría

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

Yo Jose Luis Huacho de la Cruz estudiante de la escuela académica de negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Estrategias de cobros y pagos para la mejora de la liquidez en una empresa tecnológica, Lima 2021” para la obtención del título profesional de: contabilidad y auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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

.....

Firma

Nombres y apellidos del estudiante: Huacho de la Cruz, Jose Luis
DNI: 73903043



Huella

Lima.....02..... de...Diciembre.... de...2021.....

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
O resumen	xiv
Introducción	xv
CAPITULO I: EL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.4.1 Teórica	19
1.4.2 Metodológica	20
1.4.3 Práctica	20
1.5 Limitaciones de la investigación	21
1.5.1 Temporal	21
1.5.2 Espacial	21
1.5.3 Recursos	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.2 Bases teóricas	26
2.2.2 Marco conceptual categoría problema	27

2.2.3. Categoría teórico	36
2.2.4. Marco fundamental categoría solución	36
CAPITULO III: METODOLOGÍA	48
3.1 Método de investigación	48
3.2 Enfoque	48
3.3 Tipo de investigación	49
3.4 Diseño de la investigación	49
3.5 Población, muestra y unidades informantes	50
3.5.1 Población	50
3.5.2 Muestra	50
3.5.3 Unidades informantes	50
3.6 categorías y subcategorías	50
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.7.1. Técnicas	52
3.7.1. Instrumento	53
3.7.2. Descripción	53
3.7.3. Validación	53
3.8 Procesamiento y análisis de datos	54
3.9 Aspectos éticos	55
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	56
4.2 Descripción de resultados cualitativos	61
4.2.1 Subcategoría Ratios financieros	61
4.2.2 Subcategoría cuentas por cobrar	63
4.2.3 Subcategoría Financiamiento	64
4.3 Diagnóstico MIXTO	66
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	69
4.5 Propuesta	70
4.5.1 Priorización de los problemas	70
4.5.2 Consolidación del problema	70
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	70
4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	71
4.5.5 Impacto de la propuesta	71
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	72
4.4.1 Entregable 1	78

4.4.2	Entregable 2	85
4.4.3	Entregable 3	90
4.6	Discusión	96
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		100
5.1	Conclusiones	100
5.2	Recomendaciones	102
REFERENCIAS		103
ANEXOS		107
Anexo 1: Matriz de consistencia		108
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)		110
Anexo 3: Instrumento cuantitativo		138
Anexo 4: Instrumento cualitativo		144
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos		146
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta		150
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)		152
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental		154
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti		160

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema	51
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	52
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	54
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	54
Tabla 5. Análisis horizontal de las cuentas por cobrar y efectivo equival. efectivo 2019 y 2020	56
Tabla 6. Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales de los años 2019 y 2020.	57
Tabla 7. Ratio de liquidez corriente de los años 2019 al 2020.	58
Tabla 8. Ratio de gestión de los periodos 2019 y 2020 de las cuentas por cobrar comerciales.	59
Tabla 9. Análisis horizontal de las cuentas por cobrar y efectivo equivalente efectivo 2019 y 2020	69
Tabla 10. Estado de Situación Financiera Proyectado 2021-2025	78
Tabla 11. Estado de resultados de integrales proyectado 2021-2025	80
Tabla 12. Ratio de morosidad del año 2019 al 2025	81
Tabla 13. Rotación de caja y bancos del 2019 al 2025	82
Tabla 14. Ratio de liquidez corriente desde el año 2019 al 2025	86
Tabla 15. Ratio de liquidez absoluta desde el año 2019 al 2025	88
Tabla 16. Clientes morosos	89
Tabla 17. Rotación de cuentas por cobrar en veces	91
Tabla 18. Rotación de cuentas por cobrar	92

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis Horizontal de las cuentas por cobrar y EEE 2019 y 2020	56
Figura 2. Análisis vertical de las cuentas por cobrar 2019 al 2020.	57
Figura 3. Ratio de liquidez del periodo 2019 y 2020	58
Figura 4. Análisis de la rotación promedio de cobranza del periodo 2019 y 2020	59
Figura 5. Ratio de gestión de los estados financieros del periodo 2019 y 2020	60
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría Ratios Financieros.	61
Figura 7. Análisis de la subcategoría Cuentas por cobrar	63
Figura 8. Análisis de la subcategoría fuentes de financiamiento	64
Figura 9. Análisis cualitativo de la categoría liquidez	66
Figura 10. Análisis Horizontal de las cuentas por cobrar y EEE 2019 y 2020.	69
Figura 11. Ratios de morosidad del 2019 al 2025	81
Figura 12. Rotación de caja y bancos del 2019 al 2025	83
Figura 13. Manual de políticas y procedimientos de cobranza	85
Figura 14. Ratio de liquidez corriente desde el año 2019 al 2025	87
Figura 15. Ratio de liquidez absoluta desde el año 2019 al 2025	88
Figura 16. Manual de políticas y procedimientos de cobranza	90
Figura 17. Rotación de cuentas por cobrar en veces	91
Figura 18. Rotación de cuentas por cobrar en días	92
Figura 19. Flujograma del proceso de créditos	94
Figura 20. Ingreso al portal de SENTINEL (central de riesgo).	95

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta	72
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta	73
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta	75

Resumen

El presente trabajo investigación tuvo como objetivo principal las estrategias de cobros y pagos para la mejora de la liquidez en una empresa tecnológica, Lima 2021 se evalúa la liquidez con los flujos operativos archivando las condiciones que fueron informando en el sistema contable por parte de los pagos y al mismo tiempo los cobros, la empresa que establece los cargos con la documentación física en que se cancele de la manera más óptima. Por ello, se estructura el estudio en los procedimientos de los créditos y se ejecuta en las cobranzas.

La metodología está aplicada en el enfoque mixto, con el diseño no experimental, asimismo se llegó a los niveles de la metodología que es inductivo y deductivo, por ello se puede decir que el estudio analiza las operaciones de los estados financieros utilizando el tipo de proyección en el procedimiento que se conforma en solucionar las alternativas de las áreas que van dirigiendo la organización, en la cual se presentó para explicar los problemas encontrados, los colaboradores han sido involucrados en el área de cobros por las demoras de sus contratos con los clientes y los tipos que realizó de manera proyectiva. Sin embargo, se ejecutó la herramienta atlas ti 9 en las guías de las entrevistas donde se realizó las preguntas a las unidades informantes, porque ellos tuvieron que responder las evidencias y también se hizo las fichas documentales integradas con los estados financieros de los periodos 2019 al 2020. Los resultados se dieron con la triangulación mixta explicando y agrupando el análisis con los códigos o enlazando los grupos del sistema en la cual se requiere con los fundamentos.

La representación de los análisis de las cuentas por cobrar y por pagar son vistas por el gerente de la empresa tecnológica, que no realizaron una buena comunicación entre las áreas de cobranzas y pagos, la liquidez de las ventas se fue incrementando porque hubo demasiados préstamos con las entidades bancarias por lo que se tuvo que realizar un manual de procedimientos y en la gestión de sus cobranzas. En el proceso del trabajo se aplicó ratios financieras para que la solvencia de los años sea más rígida y no tenga demasiada perdida, los promedios de los estados financieros se estructuran en el activo corriente, pasivo corriente y en el patrimonio, la cual se revisa los efectos de sus flujos de efectivo que son fundamentados para la gestión financiera.

Palabras clave: Liquidez, ratios financieras, cuentas por cobrar y financiamiento.

O resumo

No trabalho constatou-se que o principal objetivo da Gestão de cobranças e pagamentos era melhorar a liquidez em uma empresa de tecnologia, Lima 2021 avalia a liquidez com os fluxos operacionais, arquivando as condições que foram informadas no sistema contábil pelos pagamentos e no Ao mesmo tempo, a empresa estabelece cobranças com a documentação física em que é cancelada da maneira mais otimizada. Por isso, os procedimentos de crédito são estruturados em estudo e realizados em cobrança.

A metodologia é aplicada na abordagem mista, com o desenho não experimental, atingiu também os níveis da metodologia que é indutiva, pode-se dizer dedutiva; O estudo analisa o funcionamento das demonstrações financeiras, foi utilizado no tipo de projeção no procedimento, está conformado para solucionar as alternativas das áreas dirigentes da organização a partir das quais surgiu para explicar os problemas encontrados, os colaboradores estiveram envolvidos tanto nos encargos pelos atrasos dos seus contratos com os clientes como nas tarifas foram efetuadas de forma projetiva. Porém, a ferramenta atlas ti 9 foi executada nos roteiros de entrevista onde as perguntas eram feitas às unidades informantes, elas tinham que responder as evidências e os arquivos documentais também eram integrados às demonstrações financeiras dos períodos de 2019 a 2020. Os resultados receberam a triangulação mista explicando o agrupamento da análise com os códigos ou ligando os grupos do sistema em que é necessária com os fundamentos.

As representações da análise do contas a receber e a pagar são vistas pelo gerente da empresa de tecnologia, não faziam uma boa comunicação entre as áreas de cobrança e com os pagamentos, a liquidez das vendas aumentava demais havia muitos empréstimos Com o entidades bancárias, teve que ser elaborado um manual de procedimentos e na gestão das suas cobranças. Nos processos de trabalho, foram aplicados rácios financeiros para que a solvência dos anos seja mais rígida e não tenha demasiadas perdas, as médias das demonstrações financeiras estão estruturadas em activo corrente, passivo corrente e próprio do seu património. sobre os efeitos do seu

Key words: Palavras-chave: Liquidez, índices financeiros, contas a receber e financiamento.

Introducción

En la empresa Tecnológica se tiene los siguientes problemas en la liquidez que se encuentra con las operaciones, es por ello que se cuestiona la averiguación de la prestación de sus servicios. La causa que afecta la falta de ingresos que son los pagos de planilla a sus trabajadores, pagos de impuestos y los gastos de las entidades financieras, se redujeron los ingresos en la cual no hubo un sustento para cubrir todos los gastos. Por eso, no hubo una consolidación en sus presupuestos que ahora actualmente la organización se encuentra con préstamos que solicita la gerencia son resultados de sus gastos financieros.

En el estudio se aplicó un enfoque mixto que fue aplicado en la averiguación holística, lo cual ayudó a identificar los problemas en la organización como el descuadre de las partidas diarias.

Además, en el capítulo I se fue evaluando las observaciones en el planteamiento del problema, que se define como un problema general y son examinados en distinto estudio ya sea nacional todo lo que se dificulta dentro de la compañía, los problemas específicos son parte de los indicadores que se formula según lo planteado en buscar las circunstancias por la elaboración de sus planes estratégicos que tiene en sus ventas, siendo así lo requerido en la toma de los sistemas y se explique de la forma evaluada a lo que eso depende en la mejor manera de sus prioridades expresando lo identificado por las causas encontradas con el cliente o el proveedor que no resulta nada favorable.

En el capítulo II: Se asume como parte de los antecedentes nacionales e internacionales y se presume con las bases teóricas en la parte de la categoría problemática y solución que no han sido en los fundamentos de los indicadores, con la subcategoría que es el principal de sus evaluaciones.

En el capítulo III : Se relaciona en la metodología de los estudios averiguados cumpliendo en el método inductivo y deductivo en el tipo de investigación fue aplicado, el diseño es no experimental, también se mostraron muestras y unidades de informantes, relacionando con las categorías, subcategorías y el problema de la averiguación son recolectadas en sus técnicas con los datos de la herramienta atlas ti 9, se utilizó el procesamiento de las actividades y son aspectos éticos que se basa con las herramientas tecnológicas que ahora se puede emplear de la manera racional.

De esa manera, en el capítulo IV: Se llegó a originar en las presentaciones, discusiones de los resultados que se fueron evaluando en la parte de los cuantitativos se indica en los estados financieros y aplicando los indicadores financieros con las mediciones. Por lo cual, se originaron propuestas para la gerencia.

Finalmente, en el capítulo V: se evaluó las conclusiones y las recomendaciones con los participantes de la organización.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La pandemia de COVID19 ha afectado a la economía mundial en todos los niveles y las situaciones financieras se han estancado drásticamente en el mundo. Por lo que sus inversiones en los mercados fueron retiradas de los mercados con una rapidez preexistente, ocasionando el congelamiento de dinero en algunos mercados, creando una fuerte demanda de liquidez en dólares estadounidenses (International Monetary Fund, 2019).

A nivel internacional, los bancos centrales otorgan crédito directo a las empresas, teniendo como garantía los activos al proporcionar liquidez a los mercados financieros. Para limitar el aumento de las compras en dólares estadounidenses y los préstamos de deuda en dólares americanos, por ello la Reserva Federal ha realizado transacciones de efectivo en dólares estadounidenses con muchos países, para que ayuden a evitar una grave crisis de liquidez que podría ocurrir a principios de año. Por lo que estos flujos de capital son estables, pero las valoraciones de mercado son derivadas a las pérdidas anteriores. (The World Bank, 2020).

El impacto socioeconómico durante la pandemia no tiene precedentes. A pesar de la gran diversidad entre los países que se ven afectados. En promedio, el crecimiento del PIB ha disminuido en más del 9 por ciento en el año 2020 y la pobreza aumentó en 4.4 puntos porcentuales. El impacto social de la pandemia es particularmente severo en todas las formas de asistencia, también lo fue para las pequeñas empresas que no soportaron el impacto. Esto significa que 2,7 millones de negocios, principalmente microempresas, podrían cerrarse, lo que resultaría en la pérdida de 8,5 millones en los puestos de trabajo (OECD, 2019).

En Perú, la Autoridad Autónoma del BCRP, a través de su índice de Cobertura de Liquidez (RCL), asegura que las instituciones financieras nacionales mantengan la cantidad óptima de activos líquidos para satisfacer las necesidades de liquidez en todo el país. Una crisis es posible, logrando así la estabilidad financiera. (BCRP, 2019).

El informe de inflación extraído del BCRP brinda medidas financieras para brindar liquidez a las empresas con ingresos reducidos por inmovilidad social, como diferimientos

tributarios, reducción del pago del impuesto a la renta, subdivisión de obligaciones tributarias y subsidios que apoyaron a las familias (BCRP, 2020).

Por medio del informe de Inflación encontramos que el BCRP como política monetaria interviene para proveer liquidez mediante la moneda extranjera para que el valor monetario no desplome en el país, suavizar los ciclos de crédito, seguros y el correcto funcionamiento del mercado a modo de acumular reservas internacionales para poder disminuir la crisis financiera a nivel mundial (BCRP, 2019).

Finalmente, en la empresa tecnológica cuenta con clientes antiguos de forma que no pueden cambiar los cobros, ello representa el 85% de los ingresos y necesita mantener a los mismos clientes, Adicionalmente tiene que buscar nuevos clientes, debido a que algunos clientes se les atiende por conocidos de la entidad sin evaluar su historial crediticio y la persona encargada no hace seguimientos a las facturas vencidas que se otorgó a crédito. Para la empresa su principal objetivo es obtener más clientes e incentivar a los vendedores, que por cada venta que realiza incrementaron sus ingresos por comisiones, en efecto la empresa no tiene una política en los cobros que restrinja nuevos créditos, hasta con clientes que son vinculados por amistades del gerente no hacen el pago a su debido tiempo, por lo cual el trabajador desconoce la venta realizada por la entidad. Los trabajadores que postulan al puesto no están capacitados al momento de ingresar a sus nuevos puestos de trabajo. Asimismo, por falta de personal contratan personal sin experiencia para evitar pagar más.

El área de cobranza no realiza el seguimiento a los créditos vencidos o que están por vencer, cuando el personal es nuevo no revisa a detalle las facturas pendientes de clientes antiguos, asimismo la empresa no cobra interés o gastos adicionales cuando los clientes no pagan a tiempo y como es el cliente principal se tiene que mantener con el mismo cliente, no hay control adecuado en la distribución de gastos en los nuevos proyectos por falta de financiamiento y falta de personal que se encargue de hacer las proyecciones, de igual forma existe una deficiente comunicación con el personal que se encuentra en provincia por tal motivo el equipo en el área no realiza de manera objetiva su labor, trasladando a la empresa los nuevos resultados.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la liquidez de la empresa tecnológica, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la liquidez en la empresa tecnológica, Lima 2021?

¿Qué factores alteran la liquidez de la empresa tecnológica, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias de cobros y pagos para la mejora de la liquidez de la empresa tecnológica, Lima 2021

1.3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la liquidez de la empresa tecnológica, Lima 2021

Determinar los factores que alteran la liquidez de la empresa tecnológica, Lima 2021

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La teoría económica permite comprender a la vez conocer cómo aumentar la liquidez en relación con la rentabilidad en diferentes aspectos para poder cumplir con las obligaciones y prevalecer lo que ocurre en el entorno, por lo tanto, la entidad debe plantear nuevas estrategias para incrementar sus ganancias basadas en la aplicación de sus conocimientos. De esta manera, aporta a la empresa tecnológica en la identificación de las deficiencias, mejorar la liquidez y la relación que tiene con la rentabilidad, en la investigación se realizará aplicando buenas decisiones al determinar la empresa debe extender sus productos a nuevos mercados para incrementar las ganancias. De este modo, la teoría de contabilidad y control ayudó a comprender la importancia que ayudará a mejorar el registro en el área contable donde indica sobre las informaciones contables que están dirigidas al resultado contable que tiene la entidad. Asimismo, los sistemas de control atribuyen la relación a cada individuo con el trabajo que realiza en la organización, que servirá de apoyo en el área de gerencia para tomar decisiones adecuadas. Del mismo modo tiene el objetivo de mejorar los

procedimientos en la contabilidad al realizar los estados financieros para la gerencia revisando capacidad de liquidez y rentabilidad para que pueda tomar buenas decisiones. Por último, la teoría organizacional apoya la forma en que la investigación actual establece cómo debe organizarse el trabajo de cada proceso para lograr ese objetivo de crecimiento, también ayuda a evaluar con más exactitud al detalle en cómo está establecida la organización, la contribución que tiene con cada colaborador para el desarrollo de sus oficios siendo supervisado la entidad de que se encuentre organizado y debido que no cuenta con una buena administración en el área porque no tiene un procedimiento establecido según la necesidad.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación se comprueba metodológicamente debido a que usa el enfoque mixto, que es la unificación del enfoque cualitativo, así como cuantitativo la cual confirma las probabilidades y contiene datos precisos, planteando soluciones al problema que se aplicará al estudio que cuenta con la metodología holístico, tipo proyectivo y comprensivo. Asimismo los instrumentos usados fueron la guía de entrevista y el registro documentario que dieron a conocer los problemas de la entidad, para los registros de documentos se usó la información de la empresa a partir de los estados financieros, ratios financieros que sirve para analizar, evaluar y desarrollar las deficiencias en los cobros que afectan la liquidez y para la entrevista se formuló preguntas a los colaboradores de la empresa sobre el procedimiento que tiene a los cobros en la obtención de liquidez. Toda la indagación que se realice implica el pedido de evidenciar la hipótesis al evaluar la documentación que es parte del estudio para tener un buen resultado.

1.4.3 Práctica

La investigación tiene justificación práctica, la optimización en la liquidez de la entidad tecnológica, de este modo puede identificar los orígenes que incitan la falta de dinero y los problemas que afectan la disponibilidad inmediata de efectivo. Todo ello es para que los jefes puedan tomar decisiones mejorando la falta de liquidez, aplicando descuento en un mínimo porcentaje en los créditos otorgados y tener menos tolerancia con los clientes morosos, a la vez cumpliendo con sus obligaciones que tiene con los proveedores, por ello tiene que crear nuevas estrategias o mejorar las políticas de cobro para aplicar en sus clientes a fin lograr sus objetivos establecidos.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El proyecto de indagación se realizó desde el mes de agosto hasta diciembre del año 2021 según cronograma establecido. Por lo que se tendrá que cumplir con las fechas para la entrega del trabajo de investigación.

1.5.2 Espacial

El proyecto de investigación se realizó de manera virtual, debido a la pandemia covid-19, que nos limita a tener mayor acceso a la información de la empresa, por lo que se realizará a través de preguntas por teléfono al personal implicado.

1.5.3 Recursos

Los recursos que se utilizarán en el proyecto de indagación serán de forma virtual pero limitada, debido a que existe poca información en internet y los libros, revistas, etc., son con suscripciones y requiere hacer pagos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Ecuador, Castro (2020), argumentó que en su análisis de los cobros a sus clientes y el acontecimiento que tiene en la liquidez de la entidad educativa. El objetivo fue determinar el efecto de los cobros en la liquidez de la compañía educativa. El enfoque empleado para la indagación fue mixto, la entrevista se hizo al personal que se delegó en hacer los cobros, la muestra es no probabilística, el tipo de averiguación es descriptiva, el diseño es no experimental. El resultado se efectuó a través de los instrumentos cualitativos en la averiguación, que contribuyeron al levantamiento de efectivo y la desviación en la información a evaluar. Se llegó a la conclusión de regularizar las necesidades del problema y se requirió de un análisis a la metodología deductiva con puntos bibliográficos, lo cual empleó libros en las indagaciones pasadas, artículos científicos y leyes que fueron consultadas con el fin de encaminar hacia el cumplimiento de las metas.

En Ecuador, Morales y Villavicencio (2018), hizo su indagación acerca de los cobros y su influencia en la liquidez. El objetivo que realizó es evaluar la cobranza que afectan la liquidez en la entidad, el enfoque de la indagación fue cualitativo, el método aplicado fue deductivo y descriptivo, la muestra es no probabilística, la población fue de 6 colaboradores, la técnica aplicada fue la entrevista y el registro documental. El resultado obtenido fue para efectuar los cobros que tiene la entidad por no cumplir el proceso al conceder crédito, demostrando imperfecciones en el procedimiento de la entidad, teniendo la incompetencia de la liquidez por la falta de la evaluación en los cobros. En conclusión, la entidad revisó el manual que, por no cumplir con el proceso al entregar crédito, por lo que no tiene conocimiento de la liquidez en la entidad por la falta de análisis en los cobros, por otro lado, la evaluación a los indicadores financieros que tiene una variación en los activos y pasivos.

En Ecuador Cajas y Galarza (2018), menciona que el análisis fue efectuado con el factoring bancario a la liquidez en poco tiempo para la entidad comercial. El objetivo de la indagación es evaluar el factoring financiero como elección a la liquidez en determinado plazo para la compañía electrodoméstica. El enfoque de estudio es mixto, la información es de tipo descriptivo, el diseño utilizado es de tipo no experimental, los instrumentos

empleados fueron las entrevistas y encuestas a los encargados del área financiera. El resultado obtenido de esta averiguación permitió revelar a la mayor parte de las organizaciones que muestran un incremento en la EVA y en los flujos de caja, eso generó el incremento del porcentaje en los comprobantes de pago, teniendo un incremento en la utilidad que afectó el retorno a la cartera y la reducción del capital. En conclusión, se tiene al factoring financiero que resultó ser la más beneficiosa para solucionar una de las necesidades del efectivo inmediato y tener gran medida en el movimiento de liquidez, según las encuestas llevadas a cabo a varias instituciones no bancarias, estos dirigen sus préstamos hacia las pequeñas y medianas organizaciones.

En Colombia, Pérez (2018) hizo una indagación acerca de los cobros a los clientes y su atribución en la liquidez en la entidad educativa. El objetivo fue evaluar la sensación que tiene un recaudo oportuno en la corporación. El método aplicado fue inductivo, no hay muestra debido a la pequeña población, el instrumento realizado es la recolección de información de datos. El resultado fue que los cobros a sus clientes generan gran impacto en la liquidez en el que cuenta la institución, porque este activo se encuentra en circulación de crédito que es muy importante que la institución cubre sus deudas que tiene con los distribuidores y a la vez otros desembolsos que aún no está en periodo de matrícula. En conclusión, la razón de esta indagación es que el sector de finanzas tiene una deficiencia en la realizar los cobros, no cumple con sus políticas de cobro y una ineficiente organización; lo que implica a la cartera que es fuertemente golpeada y un defecto en el flujo de caja, porque solo tiene el 23% de sus adeudados que son responsables de sus obligaciones, por eso se tendría que incentivar el fraccionamiento de los créditos.

En Ecuador, Pavón (2018), desarrolló el estudio respecto a la implicancia de las transacciones de crédito y la liquidez de las organizaciones. El objetivo de la indagación ha sido examinar el acontecimiento de las ventas de liquidez en las organizaciones, a través de mecanismos y métodos de concesión, todo ello trazando ocupaciones que viabilicen mejorar la gestión de cobranza. La indagación desarrollada fue mixta, el tipo de estudio realizado es documental, el procedimiento es descriptivo y documental, tiene como diseño no experimental, la muestra es realizada a la población de estudio estableciendo los orígenes y tipos. El resultado conseguido crea una competitividad corta con varios países, que llega a ser uno de los más importantes para los clientes en el país a costos bajos diferentes productos

de línea blanca que comercializa la entidad. En conclusión, el análisis efectuado a la liquidez cuenta con posibilidad para cubrir con sus obligaciones a corto plazo, asimismo la función de pago de los proveedores aumentó favorablemente, proporcionando posibilidad para mejorar el financiamiento referente a los indicadores de rotación no cuenta con una eficiente rotación por lo cual causa mayor endeudamiento y una mínima productividad.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Quispe (2021), en su indagación menciona, la implementación de políticas, procesos en la cobranza para restablecer la liquidez en una empresa de servicios. El objetivo fue implementar políticas y procedimiento de cobros para incrementar la liquidez. El estudio se efectuó a través del enfoque mixto, el método aplicado deductivo e inductivo, el tipo fue proyectiva, la técnica e instrumento se aplicó la guía de entrevista y el registro documental. El resultado usado es la ejecución del análisis es en forma horizontal y vertical en los estados financieros, mostrando las diferencias al indicar los períodos, todo ello se interpreta a las partidas que tienen mayor relevancia en los estados financieros con los ratios financieras, asimismo se usó a las subcategorías principales que está conformada por los indicadores como la morosidad y las políticas de cobranza y aplicarlos a las unidades informantes. En conclusión, los factores implican en la liquidez de la entidad de acuerdo al análisis que tiene como carencia las políticas y procedimientos de cobranza, en cuanto a la debilidad se tuvo en las evaluaciones al entregar créditos, porque la empresa no cuenta por sistema de evaluación de riesgo crediticio para tomar decisiones adecuadas al momento de otorgar el crédito.

Torres (2020), efectuó la investigación de la planificación bancaria para aumentar la liquidez en una empresa de servicios. Siendo el objetivo diseñar una propuesta para mejorar la liquidez de la organización de servicios aplicando los estados financieros. La indagación se efectuó a través del enfoque mixto, el método es inductivo y deductivo, en la población se tiene a 3 colaboradores que son profesionales en las áreas involucradas, la muestra objeto se hizo a 3 entrevistados, las técnicas usadas son la entrevista y el análisis documental, los instrumentos son: la guía de entrevista y la revisión documental. El resultado obtenido fue que la empresa no posee liquidez para hacerse cargo de sus obligaciones corrientes, también se observó que hacen un mal trabajo con los cobros y pagos. Se concluyó que es primordial evaluar continuamente a la empresa con los indicadores financieros, para realizar

comparaciones entre los últimos periodos y dar a conocer la realidad a diferencia de los periodos pasados, terminado la evaluación se tomarán decisiones para crear la planificación estratégica según los resultados obtenidos.

Cruz (2020), la investigación fue sobre la realización de cobros y pagos para incrementar la liquidez de una entidad. Teniendo como objetivo mejorar la liquidez de la organización y diagnosticar los productos, que forma al no aplicar las formas adecuadas para los cobros y trazando los métodos. El enfoque es mixto, la población está integrada por los trabajadores, la muestra son las unidades informantes, los instrumentos son la guía de entrevista y el registro documental que ayuda con la recopilación de datos numéricos y verbales. En los resultados están los indicadores de liquidez y la coordinación que verificó la información de la empresa, que no tiene mucha liquidez para cancelar sus obligaciones debido a que mantiene un incremento en los cobros en los últimos años. Se concluyó que la organización no cuenta con liquidez para cancelar sus deudas corrientes porque no tiene una buena gestión en la cobranza de clientes y cancelación a proveedores, la empresa evidenció un aumento en los cobros y pagos, eso genera que se conviertan pérdidas, dificultando las actividades y afligiendo a la liquidez.

Zuñiga (2019), mencionó que la investigación es acerca de la planificación bancaria para mejorar la liquidez en la organización de maquinarias. El objetivo efectuado es la planeación bancaria para aumentar la liquidez de la entidad. La averiguación se realizó mediante el enfoque mixto, el tipo es proyectiva, los instrumentos fueron a través el registro documental y el uso de los indicadores financieros en los estados financieros, adicionalmente se realizó las entrevistas a los informantes mediante la guía de entrevista. Los resultados obtenidos fueron los problemas de liquidez que tiene la entidad, por eso se realizó una propuesta en la proyección bancaria que empleó el uso de las políticas en la cobranza y los créditos. La conclusión de la indagación fue analizada en varias estrategias para mejorar la liquidez utilizando los indicadores financieros que examinara la liquidez, para que tome de decisiones con la finalidad de aumentar el dinero de la empresa.

Churampi (2019), indica que su indagación acerca del sistema y procesos para progresar la liquidez en la compañía. El objetivo fue procurar estrategias para incrementar la liquidez en la organización. El estudio se efectuó recurriendo el planteamiento mixto, tipo

proyectivo, el método inductivo y deductivo, no hay muestreo porque la población es pequeña, la técnica y los instrumentos aplicados fueron ficha de registro, el registro documental y la guía de entrevista. Los resultados conseguidos es que la entidad tiene 1.34 para cubrir su obligación, en el 2017 bajo el contenido para contar con 0.97 y durante el 2018 continuó bajando constantemente su volumen al disponer de activos para confrontar sus deudas, eso implica a que la compañía tiene muchas deficiencias en la liquidez, debido que los activos a corto plazo son: el efectivo y los cobros que tiene con los clientes, que no son suficientes para pagar sus obligaciones. En conclusión, la entidad no tiene con que disponer para continuar funcionando cuando termine de cancelar a sus proveedores. En relación al indicador se puede finalizar que el dinero disponible que tiene para confrontar con sus ingresos diarios fue bajando considerablemente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco teórico

Teorías de la categoría problema

Las probabilidades de la teoría económica en la empresa están diseñadas de tal manera que el tiempo variable juega un papel en las relaciones contractuales de desarrollo, ambos siendo capaces de aclarar, describir, explicar y configurar los procesos de negocio, por lo tanto, coinciden con nuevos impulsos en microeconomía del desarrollo. Entonces, para la economía tradicional, la economía es la ciencia que estudia el comportamiento del consumidor como la maximización de su limitada utilidad presupuestaria. La idea de que el comportamiento de los productores es la maximización de la ganancia y que el problema fundamental de la economía es la escasez, la economía se define como la ciencia que estudia la asignación óptima de los recursos escasos. La teoría económica muestra cómo aumentar los beneficios y ganar en lo que sucede en el medio ambiente. Además, en términos de aspectos externos y diferentes, la empresa debe tener un conocimiento y una estrategia incompletos basados en la estructura organizativa de la empresa para maximizar los beneficios (García, 1994; Vargas, 2006; Morales, 2009).

Las empresas forman un conocimiento común que ayuda a definir los contratos entre agentes, y todas las entidades tienen la contabilidad como una de sus principales áreas internas o externas, dependiendo de las necesidades del negocio, de las cuales cuentan con funcionalidades que se pueden implementar. Conciencia del crecimiento empresarial. Esta

teoría asume que el negocio se mide financieramente para cada activo del negocio. Esto refleja sólo los activos físicos del negocio y demostración de ser verídico aprecio del negocio, los requerimientos ahorrativos y financieros disponibles. Tiene que presentarlos dentro de un cierto período de tiempo. Su teoría muestra que la información contable siempre está destinada a promocionar la ocupación de voluntades y optimizar el funcionamiento de una empresa. También puede ver cuánta información podemos obtener de los recursos que tiene y las acciones de las personas dentro del sistema de control. Asociar a cada individuo con el trabajo realizado dentro de la organización a través de la motivación y la participación (Sunder, 2005; Parra, 2004; Lluís y Bagur, 2006).

La teoría organizacional apoya a las entidades que satisfacen la necesidad empresarial y se desarrolle económicamente, sus trabajadores mediante colaboración organizada ayudaron a que la colaboración personal sea capacitada, la empresa es extremadamente competitiva en la feria de las mismas habilidades para proyectar, organizar, direccionar y reconocer las metas propuestas. La teoría de las organizaciones permite analizar con mayor precisión y profundidad cómo se organiza una entidad y ver la eficacia que los gerentes muestran a la empresa y su contribución a esta eficiencia. La vida de la organización y los procesos son la evolución de las diferentes funciones que tiene. Las entidades deben trabajar en relación a la retribución en diversos individuos con las que explican preparar en método la repartición del trabajo, poniendo en conocimiento el propósito general, y que no es posible determinar cómo se ordenara el esfuerzo de conforme a las ocupaciones, aceptando en explicación la ocupación en discusión (Miranda, 2008; Daft, 2011; Morejón, 2016).

2.2.2 Marco conceptual categoría problema

Liquidez

La fluidez tiene la posibilidad que tiene la sociedad en contar con efectivo al menor tiempo posible y a su vez cancelar todas sus obligaciones que tenga a corto y largo plazo, por lo que vender al crédito, demora en obtener ingresos en efectivo. Por lo que dicha liquidez es considerada su capacidad en afrontar sus deudas a corto plazo, tenemos varias formas de medirla. Lo que tiene que priorizar son las deudas de los clientes y hacer los cobros lo más pronto posible, considerando que debe cubrir sus obligaciones. La liquidez tiene la capacidad de activo dentro de la empresa que es convertido en efectivo de manera inmediata

sin devaluar su valor, por otro lado, la inversión en el sector inmobiliario es directa, por lo se considera que la liquidez es inferior a los otros activos debido a que no tiene una política de cobro (Gitman y Joehnk, 2009; Díaz, 2010; Roig y Soriano, 2015).

La liquidez demuestra el volumen de una empresa para que pueda liquidar compromisos a corto plazo, el objetivo de la empresa es mantener un alto índice de liquidez. Tiene la capacidad que posee para ejecutar sus compromisos en un reducido plazo, con los abastecedores, corporación capitalista, fortaleciéndose de seguir con el crecimiento de su eficiencia mercantil, sin mostrar la fatalidad de insolvencia debido una mala administración de la solvencia (Coppe y Siqueira, 2011; Garrido, 2009).

La liquidez se refiere a la capacidad de una empresa para asumir deuda a corto plazo. Así, los indicadores de liquidez están directamente relacionados con la política crediticia, tanto en compra como en venta. El valor ideal de estos índices varía según el desempeño de la empresa. Por ejemplo, se espera que los artículos en el supermercado sean más altos que los de una empresa constructora, ya que los productos del primer establecimiento deben rotar mucho más rápido que los productos del segundo establecimiento. Dos y, por lo tanto, se necesitará más efectivo para reemplazarlo. apellido. Inferimos que tener un índice de liquidez bajo no significa necesariamente que la empresa se esté desempeñando mal; todo depende de las actividades que lleve a cabo dicha empresa. Sin embargo, dependiendo del sector y otras variables, el índice de liquidez indicará su exceso o ausencia. Un indicador demasiado alto indicará alta liquidez, lo que puede afectar negativamente al negocio, ya que no utiliza sus recursos de manera eficiente y los niveles de producción actuales no serán los ideales. Es decir, la empresa no se endeudó, aunque tenga la capacidad para hacerlo. Ante esto, una posibilidad es que le pidas a tu proveedor que te otorgue créditos por la compra de materiales de la empresa, ya que puede ser mucho más útil invertir ese dinero en un proyecto que te dé una tasa de retorno mayor o igual a su posibilidad (tasa de interés) de mantener su dinero estático sin obtener ganancias. Tres índices de liquidez comúnmente utilizados son: liquidez general, liquidez ácida y liquidez absoluta (Beltrán y Beteta, 2018).

Ratios Financieros

El análisis de los indicadores financieros consiste en determinar la eficiencia de la obtención de flujos favorables para la empresa, ya sea financiera y económica, para ello se necesita los estados de resultados y los estados de situación financiera. Los ratios financieros permite medir la liquidez de una empresa y evaluar el equilibrio financiero de la entidad. Los indicadores financieros se usan para determinar: (a) la liquidez, (b) solvencia, (c) rentabilidad y (d) eficiencia (Aching, 2005; Bernal y Sánchez, 2016; Alcántara, 2013).

Razones financieras, también conocidas como razones, son la conexión de dos números, el resultado de analizar el balance o el estado de resultados. La aplicación de ratios financieros al análisis de cuentas en los estados financieros permite tomar decisiones informadas en beneficio de los interesados en los resultados. Los ratios financieros miden y/o comparan números entre cuentas que representan la matemática entre una cantidad y otra, para ver el estado actual y pasado de la unidad, lo que jugará un papel. Es una guía para que los gerentes mejoren o amplíen sus metas. La importancia de la aplicación de ratios financieros en la gestión de la entidad es fundamental, ya que en función de los resultados obtenidos se introducirán mejoras en las estrategias orientadas a largo plazo y permitirán una efectiva toma de decisiones a corto plazo. (Aching, 2006; Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, y Vivanco, 2016; Andrade, Ratios o razones financieras, 2017).

Cuenta por cobrar

Las cuentas por cobrar figuran como un crédito otorgado al cliente por un monto determinado, con el objetivo de mantener las operaciones, así la empresa solo dependería del área administrativa que se encarga de gestionar los cobros a sus clientes. Sostuvieron que las cuentas por cobrar representan obligaciones que tiene el cliente con la empresa por la prestación de servicio o por la venta de un bien que representan parte del activo. La contabilidad es un activo a corto plazo, que la inversión es considerado como recurso económico para que la empresa genere beneficios, por lo que las ventas o servicios realizadas al crédito tiene una fecha de vencimiento, que otorga un derecho exigible al cliente (Araiza, 2005; Higuerey, 2007; Pérez y Ramos 2016).

Financiamientos

La inversión constituye un financiamiento que es importante para la entidad, ya que dependen de un capital sostenible y accesible para generar de importantes utilidades en relación a sus ventas y manejo directamente en sus operaciones de calidad. Existen diversos tipos de financiamiento que son: capital propio, préstamos bancarios o acreedores financieros. Todo ello con el objetivo de que la empresa pueda acceder al efectivo en cualquier circunstancia y pueda desarrollar diversas operaciones que le permitan crecer. El financiamiento es una alternativa que buscan las empresas para elaborar estrategias de inversión, lo que permite incrementar la producción, adquirir tecnología o expandirse, todo ello que sea beneficioso para la entidad (Gitman, 2007; Golpes, 2009; Boscan y Sandrea, 2006).

Las fuentes de financiamiento son cuando se recolecta efectivo para invertir en el crecimiento de la entidad; adquirido con sus propios recursos, es decir, mediante autofinanciamiento, también mediante la emisión de bonos a través de terceros con la venta de cualquier deuda. El financiamiento es un mecanismo que utiliza la empresa para generar efectivo de manera inmediata, pero para cumplir con una obligación futura, es decir, pagadera en el largo plazo además del capital requerido, está sujeto a los costos financieros incurridos. Financiar una organización es un factor importante para lograr sus objetivos y hacer crecer su economía; una de las formas más comunes y fáciles de obtener financiamiento es otorgando préstamos a los bancos. (Torres, Guerrero, y Paradas, 2017; Pérez y Veiga, 2015; Boscán y Sandrea, 2009).

Las pérdidas de los flujos invertidos se han ido calificando de los déficits transpuestas por los fondos monetarios que no presentaron con los indicadores financieros en la representación de las transacciones operando en la definición de sus tratados por los plazos que a la vez se establecen dominios en la contabilización por las clasificaciones de las deudas liquidadas se expresaron de la manera aclarada con las normas internacionales de información financiera, se enfatizaron con la inseguridad de los proveedores que no alcanzaron para el pago de las contrataciones, por ello se encuentra que el negocio fue conseguido demasiado crediticio por el departamento contable y los inicios se encontraron como un valor prudente.

Ratio de liquidez

El indicador de liquidez en lo general se obtiene dividiendo el activo circulante por el pasivo circulante. Los activos corrientes incluyen cuentas de tesorería, bancos, cuentas y documentos por cobrar, valores negociables y acciones. Este indicador es la principal medida de liquidez en lo que muestra el indicador de pasivos a corto plazo a los que están cubiertos por los activos corrientes, cuya tasa de conversión en efectivo corresponde al vencimiento de los pasivos (Aching, 2005).

El indicador de liquidez permite a una empresa conocer su liquidez, también se considera efectivo para cubrir sus deudas, este índice facilita la comprensión de la solvencia de la entidad para cumplir con sus obligaciones de desempeño de gestión. De hecho, su fórmula es dividir los ingresos corrientes entre las obligaciones a corto plazo. El resultado generalmente gira en torno al número uno a más lo que significa buena situación, es decir, tener más ingresos que gastos a corto plazo, si es mucho más de uno en una gran diferencia significa que no "no están explotando sus recursos o activos por sí mismos, es decir, que a largo plazo están perdiendo rentabilidad o la oportunidad de expandir su negocio. Cuando es menos que uno; significa que tiene problemas de dinero, por lo que la empresa se verá afectada por su calendario de pagos (Guzmán, 2005).

El indicador de liquidez representa los pagos efectuados generando demoras retrasadas que tienen en sus mercaderías. Se resaltaron en sus fórmulas por el menor resultado en la cual la organización se dio en la siguiente caída por la falta de los pagos a los distribuidores que se tomó como un problema a corto plazo, desplazando demasiadas pérdidas por parte de la compañía y cuando se dice que es el valor se suma más de 1 se han ido malgastando en sus caudales económicos que pueden invertirse de forma normalizada comprobando que la rentabilidad tenga el dinero suficiente en liquidar todos los gastos.

El indicador administrativo se obtiene liquidando los pagos inmediatamente en los bajos recursos se establecen en la necesidad de complicar los pagos fueron frecuentando en los excesos se evalúen de forma examinada, por esa razón las actividades del indicador se llegaron a comprometerse de manera eficiente y la situación de la organización no se encuentre en la decadencia al tomar los decimales en el pasivo corriente está denominado en sus cuentas por pagar comerciales a terceros, remuneraciones por pagar, honorarios por

pagar y otras cuentas por pagar que vendría hacer todos los gastos financieros (Caldas, Gregorio, y Hidalgo, 2019).

Ratio de solvencia

Es la capacidad financiera que tiene una empresa en sus pagos para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y los recursos disponibles para cumplir con dichas deudas, es decir la relación entre lo que la empresa posee y lo que debe. Por lo tanto, para que una empresa sea solvente, debe poder saldar sus deudas contractuales a medida que vencen y también debe demostrar mediante la investigación correspondiente que la empresa podrá seguir un curso normal que le permita mantener este estatus en el futuro (Dominguez,2015).

Ratio de rentabilidad

El indicador de rentabilidad económico indica la ganancia generada por una empresa, independientemente de la fuente de financiación utilizada para comprar los activos de esa empresa. Los resultados del ROA se rigen por una serie de factores ambientales además de las elecciones estratégicas de la empresa. ROA también proporciona información sobre la eficiencia con la que una empresa ha utilizado sus activos para generar ganancias durante un período de tiempo. Por tanto, se sabe que el ROA varía entre empresas en función del diseño e implementación de sus estrategias (Stickney, Brown y Whalen, 2007).

Política de crédito y cobranza

Las condiciones económicas, los precios de los productos y la calidad del producto, junto con la política crediticia, son los factores más importantes que afectan las cuentas por cobrar de una empresa. Todos ellos, excepto el último, están en gran medida fuera del control de los directores financieros. Sin embargo, al igual que con otros activos líquidos, la administración puede cambiar el nivel de cuentas por cobrar y mantener un equilibrio entre rendimiento y riesgo. La reducción de los estándares crediticios puede estimular la demanda, lo que a su vez se traduce en un aumento de las ventas y las ganancias. Sin embargo, esto implica costos para mantener cuentas por cobrar adicionales, además de un mayor riesgo de pérdida por insolvencias. Este equilibrio es el que se requiere analizar. Entre las variables de política que analizamos se encuentran la calidad de las cuentas comerciales aceptadas, la duración del período de crédito, el descuento por pago anticipado (cuando corresponda) y el programa de cobranza de la empresa. En conjunto, estos factores determinan esencialmente

el período de recuperación promedio y la tasa a la que la rotación crediticia conduce a pérdidas por cuentas incobrables. Asimismo, se analiza cada rubro y se mantienen constantes algunos otros, junto con todas las variables externas que afectan el período promedio de cobranza y la razón de morosidad de deudores sobre ventas a crédito. Además, se supone que la evaluación de riesgos está lo suficientemente estandarizada como para que las exposiciones puedan compararse objetivamente entre cuentas (Van y Wachowicz, 2002).

Evaluación al cliente

Las empresas ofrecen créditos a sus clientes con el propósito de incrementar sus ventas, lo que implica, establecer condiciones acordes con el sector donde opera y las características de los clientes. Estas ventas a crédito son las que originan las cuentas por cobrar, para lo cual se requiere una gestión adecuada (Gómez, 2002).

Préstamos financieros

Para los préstamos financieros se requiere un análisis a detalle para determinar si es apto para solicitar un préstamo o no. En general, se debe llegar a un acuerdo sobre los préstamos bancarios, eso significa que existe una posibilidad de discutir sus términos. Es decir que el acreedor es quien impone las condiciones y el deudor sólo decidir si tiene que aceptar o no. Conozca las condiciones que considera las entidades financieras al otorgar financiamiento que puede ser con o sin garantía según: el plazo acordado, la tasa de interés y otros costos, asimismo para el análisis principal se debe destinar el préstamo para una inversión y la capacidad de reembolso se coordina para llegar a una tasa de interés interna en relación con la tasa de inflación probable y la mejora de los ingresos que puede generar un préstamo. A pesar de que es práctico canjear las deudas de proveedores o deuda a corto plazo, por préstamos bancarios o préstamos a largo plazo, es importante analizar si la empresa necesita capital en lugar de efectivo o crédito (Sánchez, 2015).

Se encargaron en sus pagos directos que no han sido identificados con los comprobantes tomando la validez de sus constancias, con respecto se examinaron de forma efectuada a las indicaciones de la pronosticación de las salidas de dinero y las entradas para que el fundamento se suministre de forma genérica, las fraccionadas se revelaron en sus partidas dobles para que luego se pueda contabilizar de manera prudente en las informaciones de sus reportes.

Se fueron cuestionando de forma continua las utilidades operantes con los márgenes en reflejar en sus estados resultados que al no evidenciarse se encuentre demasiados egresos y los límites se fueron encontrando por los impuestos agregados de la manera disponible en controlar lo que siguieron en realizar de forma rígida para las elaboraciones progresivas tomando decisiones progresivas (Pérez, Allan, Cortés, García, y Gras, 2019).

Factoring

Según el avance del comercio y la negociación privada, se entiende que el factoring es un acuerdo permanente, establecido entre la empresa y el factor, bajo el cual el principal tiene una obligación. parte deudores y notificar la transmisión; Por otro lado, el factor encargado de cobrar estas deudas, para asegurar el resultado final, incluso en caso de incumplimiento por parte del deudor, y el pago del monto, ya sea antes o en una fecha fija, o antes de la deducción de costos de intervención.

También se puede definir como un contrato por el cual una empresa denominada elemento adquiere de otra empresa los créditos sin valor que posee con sus clientes, y cuando la adquisición se completa, cumple tres funciones específicas: una de administración, finanzas y para mayor seguridad.

Esto significa que una determinada empresa se compromete con una entidad financiera para que obtenga todos los créditos para el normal desarrollo de su empresa hasta una cantidad fija y en un plazo de tiempo claramente pactado asumiendo riesgo y la reserva del derecho de prestar. usted el soporte técnico necesario para desarrollar mejor el contrato.

El factoraje es considerado como una herramienta para ayudar a las empresas, no solo a la financiación, debido a su uso que puede producir diferentes resultados financieros y administrativos. En este punto, se puede enfatizar que se han confirmado los resultados como Forero (2011) y Zuleta (2011), los cuales demuestran que el factoring tiene la ventaja de no generar deuda financiera, brindando cobertura de seguros, cubriendo riesgo crediticio y facilitando la gestión de recuperación de cartera.

Por ello eso genera una mejora en el flujo de caja de una empresa, lo cual permite ayudar a las empresas con un largo período de cobranza o grandes cantidades de cuentas por cobrar de clientes a reducir para la obtención de liquidez, por lo tanto, el riesgo de contraparte con los acreedores gracias a la reorganización de la estructura de capital. Al mismo tiempo, crea valor, alivia la carga financiera, aumenta el rendimiento del capital y ayuda a aumentar la rentabilidad de las empresas con problemas financieros y aquellas con una rentabilidad constante (Carmona y Chaves, 2014).

Leasing financiero

Mediante este arrendamiento, la empresa arrendadora, banco o sociedad de arrendamiento compra a un tercero determinados bienes previamente seleccionados por otra empresa, después de haber acordado previamente el precio y la forma de pago. El arrendador entrega el activo para su uso por un período fijo, conocido como plazo irrevocable, que generalmente coincide con la vida útil probable del activo, todos los costos, seguros y riesgos son asumidos por el arrendatario.

En el caso del leasing los pagos están relacionados directamente con el precio del bien, su vida útil y los gastos financieros y administrativos propios de la operación, así como la capacidad del bien para generar ingresos que permitan su autofinanciación durante la vigencia del contrato; esta característica la diferencia de la alternativa de usar el equipo mediante la forma de alquiler en el cual el pago es fijo; otra diferencia con respecto al alquiler, es que el propietario que alquila un activo, recobra el bien al expirar el contrato de no haber prórroga; en el leasing financiero en cambio existe la posibilidad de transmitir definitivamente la propiedad a favor del arrendatario a un precio previamente negociado, de prorrogar el contrato de arrendamiento o de restituir el bien al arrendador. El leasing se diferencia de la venta a plazos porque en ésta se exige el pago de una cuota inicial que es un porcentaje importante del precio total de la venta, en el caso del leasing el pago inicial es mínimo o no existe porque puede acogerse a los plazos de gracia usuales en operaciones de financiación (Mavila, 2003).

2.2.3. Categoría teórico

Teorías de la categoría solución

La presente investigación se sustenta con la teoría económica donde sustenta que están insertados en un entorno social que está en interacción continua y dinámica con el sistema socioeconómico y político, el sistema económico de un país, región o ciudad depende de un sistema económico eso ayudará a generar riqueza en la comunidad permitiendo el crecimiento y desarrollo, también analiza el comportamiento del individuo en el mercado nacional e internacional con diferentes recurso, esta teoría aportar en mi tesis que si el país tiene un buen sistema económico va ser fácil sacar nuestros productos al mercado. Por otro lado se sustenta con la teoría sistema, bajo esta teoría se analizó los movimientos del entorno de la empresa donde se verificó que todas las áreas que tiene la empresa no verificando que no están dando cumplimiento a sus políticas de cobranza, bajo el concepto de esta teoría de sistema está conformado por un conjunto de unidades que están relacionado a la problemática, esta teoría contribuyó en la organización las estructuras de cada área de tal manera todas las áreas se enfocan en sus funciones. Por último, la teoría de contabilidad y control se evidenció que los temas administrativos influyen significativamente en el tema contables, este indica que los temas administrativos también influyen en las tomas de decisiones en la contabilidad y poder tener resultados reales asimismo confiable que permita facilitando al gerente en tomar decisiones para el mejoramiento de la entidad asimismo tener un control adecuado (Morales, 2009; Arnold y Osorio, 1998; Sunder, 2005).

2.2.4. Marco fundamental categoría solución

Estrategias en los pagos y cobros con el compromiso de la liquidez

Se expresa como indicador principal en la liquidez que forman parte de sus compromisos obligando que el pasivo se aplique en corto plazo. La empresa se verifica que los factores de distinto sean reemplazados en los estudios son causados por los deben establecer en ser cancelado cubriendo las cancelaciones de la totalidad con los activos corrientes se encuentran en fechas correspondientes con el plazo mayores y el capital de los patrimonios son invertidos en diferenciar el activo corriente entre el pasivo corriente son circulados por soles. Cumpliendo que el personal asistente se analice en los estados financieros son efectuados de los coeficientes denominados por las numeraciones y que los

flujos sean proyectados de la mejor posible por la efectividad de recurrir en sus recursos patrimoniales (Pérez, 2020).

Liquidez corriente

La liquidez corriente se divide en circunscribir y el indicador financiero está determinado en la capacidad de cómo se fue rotando en la cuenta más líquida con los activos corrientes. La organización tiene que intervenir en la gestión de sus inventarios que no se encuentra situado con la economía, el margen de las ganancias se desiguala en favorecer las cuentas contables por la producción de la contabilidad de sus registros y erróneamente los servicios fueron prestando la estabilidad económica.

Instrumentos financieros del mercado

La organización es aplicada en los indicadores financieros en la parte de la gestión gubernamental son deudas que tiene en las gerencias mediante las monedas que presentan que fue aplicado en los indicadores de los negocios cubriendo, así es posible que las tasas sean relevante anual en obligar las funciones de los días ya pactados al seguir proyectando en las diferentes categorías encontrando en el estudio de las empresas sea resumida por los niveles cubiertos en endeudando los principios de negociar con los clientes y proveedores.

Los participantes de los negocios financieros

Sean valorizados en los propios registros en que se desempeñan por la suscripción de las garantías patrimoniales que han sido desempeñadas en las cuales fueron: (a) compañía, (b) fundaciones, (c) administraciones y (d) estatales. Se fueron estableciendo en los mercados para desempeñar las funciones distribuidas y en la protección de los futuros flujos. (Morales 2020).

Los estados financieros se revisan son evaluados en sus documentos de registros de pagos, al evaluar las características se elabora en sus flujos de efectivo y los cambios patrimoniales son acordados por los accionistas en la situación de valores. Evaluando los cambios patrimoniales se programan en la auditoría en agrupar los procesos documentales, se revise de forma examinada de analizar las operaciones y progresivamente se ejecute en sus notas financieras.

Análisis financiero

Son íntegros en presentar anualmente las determinaciones en que la empresa no se encuentre en déficit, eso tomaría que sus utilidades son pésimas, la planificación debe controlar el estado de situación financiero colocando en los últimos años por los porcentajes reales de valorizar distinto año esto quiere decir; se asume la diferencia de desigualdad en los servicios ilimitados y la situación de la incrementación de sus cuentas por cobrar como también en otros pasivos.

Los análisis horizontales son los estados resultados

Los análisis son distribuidas en porcentajes por períodos de situaciones, los registros contables no presenten resultados contradictorios, el margen bruto son aplicados por los costos fijos de las planillas de remuneraciones, los activos fijos se tuvo que depreciar de cuánto fue su valor de mercado por la necesidad y los préstamos se hizo el cargo de la gerencia en que originó los gastos financieros cubriendo demasiado pagos, sus evidencias se fueron hallando rápidamente y los registros se olvidaron en analizar por lo cual no llegaron a ser calculados.

Análisis Vertical en los estados resultados

Los estados de resultados son aplicados en controlar los tratamientos de la información, lo que se identifica en el carácter de los ingresos. La utilidad del margen sea neta para la organización, el indicador financiero se fue representando en un mayor incremento y sea participe de las utilidades por las participaciones de los trabajadores.

Los análisis de los estados de cambios patrimoniales se revelan por los costos directos e indirectos, egresos, los costos de precios unitarios de cuanto fue la venta y por último son capacidades dominadas en las disminuciones de la suposición en rendir el control de los gastos con la información detallada (Arroyo, Vásquez y Villanueva 2020).

La relación de los mercados de dinero y los bienes con la relación invertida

Los factores de los créditos con la economía se limitan en sus ingresos, se encuentre en la disminución de sus influencias cumpliendo que la capacidad sea expandida en la bonificación de sus compras, se relaciona en lo monetario y la ampliación del mercado monetario. El descuento del crédito que tienen los prestamistas es productivo, la ampliación

son bursátiles negociantes, adicionar de los fundamentos económicos y adicionar se efectúe en el ofrecimiento dinerario. Decadencia de los flujos de caja sea impactado de aportar las operaciones y desarrollar la incrementación de los arqueos que tiene por distinta operación (Arellano y Vázquez 2020).

Estrategias Financieras

La definición de gestión financiera estratégica surge de la fusión de dos conceptos, gestión estratégica y gestión financiera, definiendo la táctica financiera como una secuencia de pasos encaminados a mejorar los recursos para lograr las ganancias de una empresa en un período de tiempo determinado, la combinación de dos áreas multidisciplinarias que determinan la dirección o visión de la empresa. La planificación financiera estratégica de la empresa toma como insumo a los documentos administrativos y contables de la empresa, estas medidas ayudan a evaluar la necesidad de integrar fuentes de financiamiento y generar potenciales inversionistas de liquidez para la empresa. La estrategia de gestión financiera es el proceso de recopilar, vincular, seleccionar y evaluar los datos económicos necesarios para mejorar el desempeño de las empresas. Los contadores definen los objetivos comerciales proporcionando herramientas para optimizar las decisiones a lo largo del tiempo en función de la misión, la visión y los valores de la empresa (Sofat e Hiro, 2016; D'Alessio, 2008; Delkhosh y Mousavi, 2016).

Por gestión estratégica, nos referimos a las decisiones y acciones de gestión que afectan el desempeño a largo plazo de la empresa. Según Wheelen y Hunger, se trata de actividades enfocadas a lograr la máxima eficiencia y sostenibilidad empresarial. La gestión estratégica se orienta en relación con la visión de la empresa aplicando estrategias para alcanzar sus metas. Para Wilson en las PYMES, las estrategias financieras también deben medir los riesgos e impactos de adoptarlas. En términos de estrategias financieras para apoyar la toma de decisiones empresariales, que respondan a las necesidades internas y externas de la empresa; en este contexto, gestión de fondos de socorro o emergencia, entrada de inversores, mejora del control de tesorería, gestión de ventas y clientes, factoring, negociación de proveedores, selección de medidas a tomar de acuerdo con los objetivos comerciales; Como resultado, crearán un aumento en su liquidez y mejorarán su rentabilidad (Karadag, 2016; Bateman y Snell, 2001).

Entendemos las estrategias financieras como acciones de planificación y seguimiento de primer nivel, cuya importancia está relacionada con el ciclo de vida de la organización, son contundentes en la consecución de recursos y objetivos a largo plazo. Contribuyen y superan la indecisión mediante la definición de alcances de alto desempeño, permitiendo predecir las métricas y requisitos requeridos según el contexto en el que se analizan, vinculados directamente a los objetivos y visión corporativa y facilitan la adopción interna y las dimensiones externas. La competitividad empresarial se deriva de su capacidad para crear una ventaja en la producción de bienes o prestación de servicios sobre la competencia, el valor de mercado también se determina en relación con otros que prestan el mismo. Un servicio o producción del mismo bien; la competitividad de una empresa se define como la potencial de una empresa para obtener una posición favorable en el mercado. La planificación estratégica es una herramienta que complementa las estrategias financieras de una organización, en un viaje hacia la visión de una organización, los planes forman la hoja de ruta y la planificación es la programación de los pasos necesarios que facilitan al equipo directivo el control del cumplimiento de las metas en la consecución de los objetivos a largo plazo (Perdomo, 2002; Ferreiro y Espinosa, 2014; Rubio y Aragón, 2002; Aragón y Rubio, 2005, 2006; López, Méndez y Dones, 2009; Ramírez, 2013).

Los planes financieros a largo plazo complementan la estrategia financiera y se enriquecen con planes de marketing, ventas y operaciones. Estos programas toman en cuenta cronogramas de desembolsos, planes de difusión, marketing y construcción o desarrollo de productos o servicios, es decir, sistematizan y asignan recursos. El largo plazo de una estrategia es de cinco años o más, sus resultados se miden en proporción a los recursos y el tiempo utilizados. El director financiero o similar es un facilitador encargado de analizar las acciones a realizar dentro de la empresa y relacionarlas con las metas y consecuencias de su adopción en relación a las decisiones que conforman la estrategia. Estrategia financiera y su valor, los contadores regionales deben tomar las previsiones necesarias según el comportamiento contable de la empresa en escenarios de éxito o riesgo para controlar el impacto de las estrategias adoptadas. Un inversionista se define como una razón individual o lícita que crea su activo fijo o capital con fines de lucro dentro de un plazo determinado y de acuerdo con los parámetros establecidos en el contrato. Los tipos de inversionistas se pueden clasificar en agresivos, moderados y conservadores según su estrategia comercial,

los factores que determinan esta clasificación corresponden a la edad, experiencia y capacidad económica del inversionista (Pascale, 2009; Gitman y Castro Gutiérrez, 2010; Vélez y Dávila, 2000; Massé, 1976; Frenkel, 2003).

Gestión de pagos tributarias

El contrato de tributación son obligaciones recaudadas en el estado que nació en ocurrir un estableciendo de la generalidad de formar parte en el caso contrario se debe relacionar como persona jurídica en la cual se fueron estableciendo en las tributaciones del juicio, favoreciendo el crediticio de las ocurrencias han sido con los activos líquidos, en la apertura se ocurre en prestar los servicios en la adversidad y ocurrir en el optimismo de cumplir los trabajos.

Acciones principales

Siendo así en el aumento necesario de los impuestos no puedan someter demasiadas adversidades impidiendo que las responsabilidades no tengan excesivamente a través de las desorganizaciones en el incumplimiento de sus sanciones y el escarmiento no fueron favorable para la organización.

Impuestos del estado

Efectúan en las interrupciones de las monedas monetarios se han ido presentando mundialmente en reforzar las ocurrencias optimizadas en las capacidades que fueron tomando como una actividad de impuestos para los insumos de los regímenes es precisamente por la competencia del estado. Los ejemplos son destinados que las elaboraciones, siendo analítico y distribuyendo con las clientelas.

Delineamiento con las negociaciones públicas

En el trabajo es participante de impedir su necesidad, retrasando las disminuciones están en los impuestos primeramente en que pueda suceder en generar las revelaciones y completando debidamente en las diligencias laboradas (Sebastião, 2020).

Gestión de los pagos

En el proceso de factores involuntarios, en organizar el procedimiento esto se debe en los consentimientos de los informes que se exonera en las ventas de un buen beneficio para los incrementos que tuvo en corresponder a los propios clientes en la inscripción de los diversos ordenamientos en operar los dominios en que las finanzas tengan el mayor crediticio con los servicios y al principio del ámbito se generó en dirigir los propios de capitales. El encargo de los trabajadores se organizó en los derechos de uniformizar en la adecuación en considerar el establecimiento en incluir con los préstamos que tiene en sus obligaciones de que han sido elevándose en sus propias tasas de intereses anuales de popularizar las grabaciones con las hipotecas en que se reconozcan los principios de financiar y adicionar las competitividades de los que se han ido prestando de emplear el desarrollo a las tarjetas de crédito para el uso beneficiado (Quintarelli, 2020).

Demostraciones de los gastos operativos para los flujos de caja

En la contabilidad se analiza en sus cuentas empresariales a no permanecer las averiguaciones contabilizadas en el ordenamiento de sus registros que se vienen evidenciando por las mismas operaciones transferidas en determinar las aplicaciones sistematizadas, se realice en los movimientos del banco que las entidades se pueda identificar en sus cuentas corrientes estableciendo en aquellos factores que son : depósitos de transferencias, aplicando el indicador de liquidez, estado de cambios patrimoniales y el estado de situación financiera.

Utilidad en las demostraciones por la aplicación de los flujos de caja

Los pagos se vienen mostrando desde los inicios de saldos anteriores en no poseer la negatividad de las carencias que no pueden otorgar en la base de mantener los importes de tesorería en la determinación de los aumentos aplicando de forma comprometida en la producción de los servicios han sido acontecimientos de transmitir la originalidad y se devuelve en las producciones al entregar el contrato de servicios en que se pueda ayudar a mejorar los recursos financieros (Martins, 2020).

Gestión de evaluación administrando en las cobranzas

Consiste en prestar el servicio de generar las divisiones por la efectividad de que se pueda presentar la corporación pública han ido evaluando las averiguaciones, se explora en

solucionar los problemas del estado, es decir; se mejoró en los accesos de la protección de su razón importante han sido demostrado en el departamento de los controles con la gestión de cobros en obtener de que estos han sido derivando la elaboración de sus manuales en optimizar de la manera representativa de solventar en mantener procesos de las metodologías cuyo principal son los poderes judiciales en permanecer que los resultados favorezcan en las decisiones de sus gestiones atendidas y los trabajos han sido controlados por las propias organización en permanecer el ordenamiento de sus cobranzas (Santos, 2018).

Gestión de cobranzas por la innovación

La organización se condiciona en sus capitales que no permiten atender los cargos mayores por el contador general, se renueva de experiencias en el contrato de condiciones por el cliente. Optando en sus visiones de sumergir de establecer las defraudaciones en las herramientas del sistema son detalles de las tecnologías que se le pueda esperar con sus principales de poder distribuir su propio capital son formaciones en expandir los casos en que se revise constantemente por la adecuación de sus análisis verticales y horizontales. En tal sentido son penetraciones de investigar los flujos de proyectos en futuros que la validez se organice de forma estabilizada, incluyendo en cierta parte por los préstamos elaborados en programar la auditoría de terceros procediendo los porcentajes distribuidos por el patrimonio (Leipnitz y Lóssio 2021).

Gestión de sistemas en las cobranzas

Son verdadera contribuciones por las imposibilidades de obtener las excelencias en desempeñar las disminuciones de los créditos y describir que los servicios poseen orientaciones de planificar en las elaboraciones que han sido por los ingresos. Se conocen en desempeñar las estimaciones con los instrumentos de las planillas de remuneraciones a las revisiones, se le espera en los casos de operaciones de sus cargos, verificar en la base de los sueldos que han sido aplicados con los netos por pagar tomando un descuento por el aporte en la cual se incluye en los registros de las remuneraciones en las personalizaciones que se le espera sobre salir con la posibilidad de implementar los caracteres en los procesos y en el monitoreo; Es la visión de practicar las situaciones que fortifica las liberaciones en las gestiones de solucionar el departamento comercial cumpliendo términos eficientes por la gestión de las cobranzas y los importes valorizadas han sido tomado por la búsqueda de impactar resultados de auditorías.

Efectos de los crediticios en el funcionamiento de sistemas

El fundamento del sistema operativo con las cobranzas ha sido efectuado en constituir los grupos de lineamientos con el crediticio que la ejecución de sus componentes se revele en su desmoronamiento de las pertenencias no se agregaron resultados de realidades en la existencia de los reglamentos en practicar las pruebas de los asientos de remuneraciones, servicios de terceros que significa los honorarios en cumplir con los vencimientos de sus pagos, en el desempeñar la función de sus operativos han sido desempeñando los órganos en que las supervisiones se controle efectivamente en las decisiones de los días evaluadas y las políticas se pueda indicar en base a los productos reforzando distinto servicio en un rendimiento mejorado de alcances comprobando el tiempo fue valorizado (Teixeira, Bassotti y Santos, 2019).

Tipos de contratos de locaciones

Se encuentran impactados en el establecimiento económico de situar las transferencias siendo así de emplear las visiones de las mismas legalizaciones en lo acordado se le puede aplazar los contratos de un tiempo temporal en las normalidades estableciendo los plazos debidamente en el proceso de repercutir los servicios en más de los treinta días en formar los diálogos con el cliente. Se puede decir que el alquiler se relacione en arrendarse de manera objetiva en emplear los seguimientos de información con la coyuntura de terminar los contratos por locación durante la normativa de leyes, sucediendo los casos se fue acordando por permanecer los resultados de proyectar la certificación de distinto proyecto de servicio en el encuentro de asociarse a la disposición en presentar casos sindicalización por la enfermedad del covid-19 y al final las limitaciones se han ido especulando de dirigir las actividades que se presume en sus reuniones por el propio parlamento del estado.

Los costos de los sectores son aplicados por los gastos operativos en proyectar a los flujos de las cajas han sido de la manera administrativa en implementar saldos en dólares como también en soles son procesamientos de las monedas circulantes debido a la debilidad en la organización al no permanecer las remarcaciones de desembolsar los crediticios de cancelar los contratos empresariales y aclarar la razonabilidad económica (Porto, 2020).

Las decadencias del impuesto del valor agregado han declarado la similitud del producto consumido, en las tendencias han sido presentado por los altos volúmenes de los ingresos la compañía se direcciona que son comprendidas las monedas, al expresar las contribuciones indirectas se debe elaborar las liquidaciones que asumen en producir los valores de forma orientada en comparación de clasificar el gravamen analizada de entender los derechos monofásicos son vinculados entre los siguientes distribuyen en los tributos de distribuir a los fabricantes, tributos sobre los mayoristas y tributos sobre los minoristas esto se debe tomar en cuenta en un reglamento de inspeccionar los productos de servicios y evaluar el siguiente derecho plurifásico que están incluido como el derecho de los consumos han sido considerado en evaluar las contribuciones de las cascadas al ejecutar de los derechos en valores añadidos son delimitados (Vásquez, 2020).

Ordenamientos de crédito contratado y escritos de crédito

Al representar el crédito fue direccionado por el contador de la compañía en los ordenamientos divulgados en contraer por las doctrinas obligadas han sido estipulados por la comercialización universal en contratar los fragmentos son las libertades en complementar los ordenamientos en tomar los tributos en observarse de los efectos han prestado el servicio de costar la producción de las herramientas con las flotas de sus existencias en las contrataciones de los pagos que han sido por las operaciones de sus depósitos, las contradicciones son perseverancia de elementar los instrumentos financieros que han sido dispuestos en sus fondos de los beneficios de retomar los procedimientos de contabilizar los ordenamientos en la representación de la mejor manera institucional de reglamentar los contratos se dispone de la manera progresiva de obtener más rotación en sus cuentas contabilizadas. En las entidades financieras se programen de otorgar fondos monetarios para el uso de los créditos con los clientes, que el propio cliente disponga de contratar los titulares en los recursos para el beneficio de contraer las razones situadas y el servicio de sus transmisiones con la entidad bancaria.

Suspensión de los contratos para los trabajadores

La relación ha sido en los contratos de comprender la valoración de los tiempos inscritos en alinear las propias purificaciones en los saldos originarios comprobando los

últimos servicios por las contrataciones de capitales formando parte de los mismos salarios de los trabajadores, han sido reclamados por la persona responsable (bienes materiales = importe total). Los contratos de los trabajadores son independientes en la cual se va a denominar el gasto reparable por la gerencia en prestar la voluntad de resaltar las labores de la forma ordenada para llegar a continuar las partidas de los asientos en las planillas en asumir cierto criterio de direccionar dentro de los cinco años en contener los específicos y la relación de los trabajadores han sido efectivos.

Suspensión de los contratos para los trabajadores de las sustentaciones en los rútolos

El contrato de los trabajadores ha sugerido que la formación de la normativa ley laboral sumerge de la mejor manera de los pagos quincenales, la resolución fue actualizando en que la defensa pública es el empleador en no causar daños o perjuicios en que pueda permanecer establecer los tribunales constitucionales y se emplea en retomar en los países mejorados para el beneficio del trabajador a la vez contratar al personal con buenas excelencias en los trabajos realizados (Pereira, 2020).

Las posibilidades administrativas son cuestionadas en las propias ideas

En la normativa de los conjuntos se presume en cuestionar la práctica direccionada en comprobar las organizaciones empleando los conjuntos se establece con la economía. Son controlados de mejorar actividades en calificar los estatutos del estado público (a) economía derecha o los rodeo de valorizar su propio patrimonio, (b) se relaciona en base a las leyes de las comprobaciones partidarias con las propias empresas privatizadas; (c) asesorar el compromiso como persona jurídica en las atenciones denominadas o en las razones sociales en contribuir el nombre de la empresa que tome como funcionario del estado, en la duración han cumplido acciones; (d) las administraciones del estado se identifica por las compañías privadas tomando la formación de contribuir diferentes trabajos y (e) el documento mercantil la importancia es el cheque no negociable en tomar las decisiones relevantes con las operaciones en precisar las prestaciones del servicio. Los empleados del estado se evalúan por el contrato del servicio obteniendo los ejercicios de alcanzar la razonabilidad de los estados financieros y las responsabilidades son aplicados por el arrendamiento financiero y tomando los controles operativos (Braga, 2020).

Gestión de cobros y clientes

Se relaciona en las porciones complementando en los bienes de hechos por las distinciones, en primer lugar, son la gestión, razón social como persona jurídica y persona física si es persona independiente incorporando los apellidos y nombres del cliente.

La persona natural no se asemeja en las particularidades que se emplean en el estado político en defender los mandatarios con las sustituciones de la ley de los miembros en resolución de los estados han sido accesorios por los regímenes tributarios al igual que se ha seguido con los regímenes fiscales se evalúa de mejorar la mejor manera en contratar los propios privilegios en las demandas y colocando los beneficios de los asociados, socios y la razón social de la empresa jurídica (Ferreira y Rodrigues, 2020).

Programa de sistemas en la innovación de la gestión analizada

Las innovaciones de la producción consisten en diferenciar la marca del producto, el marketing es el diseño integrado por la propia compañía y las particularidades fueron evidentes con la documentación tomada para acceder a los nuevos reportes de informes. Sin embargo, los manejables no han ido presentado las instrucciones debido a la calidad de los procesos destinados por establecer los importes de transportar la gestión logística, los equipamientos de cómputo se fueron construido en el sistema contable de innovar las clasificaciones y comercialización. Asimismo, las diferencias pactadas en aprender las variedades de situar en sus cuentas por cobrar y pagar (Chávez, 2017).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Método inductivo

Este estudio se realizó mediante el método inductivo que se basa en aplicar un análisis dentro de un grupo determinado a través de procedimientos, asimismo las personas en particular llegan a las mismas conclusiones generales. Por lo tanto, al llegar a las conclusiones se ha usado el razonamiento, en particular que fueron aceptados y validados de carácter general, por lo que dicho método estudia hechos individuales que se aplicaron como leyes, principios o fundamentos (Carrasco, 2006; Bernal, 2006).

Método deductivo

El método deductivo en varias situaciones tiene lógica con los indicios o propuestas se expresaron en sus hipótesis sobre las dificultades trazadas, asimismo se corroboró los datos que están disponibles de acuerdo a los problemas observadas, por ello las hipótesis son clasificadas como experimentales. Sin embargo, este método se apoya a la lógica que está relacionado con la investigación en hechos específicos, no obstante, el estudio es deductivo en lo general como en lo particular, caso contrario sería la indagación inductiva (Cegarra, 2004; Bernal, 2006).

3.2 Enfoque

El planteamiento es semejante a la combinación expresada en procedimientos, reglas, enfoques y los criterios cualitativos como cuantitativos, según el enfoque de dicha investigación, esto incluye un enfoque multidimensional en lugar de centrarse en ambos enfoques. A través de este enfoque se ha definido como la combinación adecuada en las habilidades, procedimientos, enfoques y criterios cualitativos como cuantitativos, se utilizó en la investigación con el fin que permitió el desarrollo de una investigación detallada, en obtener una comprensión más amplia de la exploración (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019; Bernal, 2010).

3.3 Tipo de investigación

Tipo proyectivo

Trata de lograr un propósito en particular y funcionar correctamente, sin embargo, para las actividades de investigación presentadas, no se consideraron en la investigación científica según los métodos epistemológicos positivos que prevalecieron en muchos años. Este estudio implica en diseñar y preparar métodos y procedimientos para el tipo de estudio, los resultados pueden sentirse en los criterios metodológicos del estudio. Por lo tanto, deja claro que el holograma de estudio está completo, además devuelve el objeto y describe el holograma de intervención, que ayudará al flujo de investigación con el estudio (Hurtado, 2000; Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

Nivel de comprensivo

Este estudio se enmarcó en una perspectiva cualitativa, también denominada como holística, y la exigencia de restaurar las opiniones vinculadas a las interconexiones comunicativas el cual están entrelazadas en el sistema con las interacciones comunicaciones tejidas, que sugiere reconstruir lo necesario. Las redes son especialmente las universitarias, que muestran cambios en las interacciones interpersonales y grupales del aprendizaje. Asimismo, la investigación es de nivel comprensivo, en la que evalúa un evento social de factores a causa del alcance de la investigación, pero también hay un nivel general en la investigación que es por causa del evento. Otros eventos solo son grandes, a menudo enfatizando la causalidad, pero no excluyendo los objetivos que deben explicarse, planificarse y proponerse (Vásquez y Arango, 2011; Hurtado, 2000).

3.4 Diseño de la investigación

Para muchos, la información descriptiva es el nivel ideal de la investigación no empírica, ya que la investigación descriptiva se considera el nivel básico. Asimismo, los estudios explicativos se basan en probar la hipótesis que lleva conclusión a la formación de leyes o principios científicos. Por lo que en el diseño lo primero que hace es revisar y analizar la información cuantitativa, por otra parte, en el cualitativo se recogen y evalúan los datos, por lo que el resultado del cuantitativo y cualitativo informa la recopilación de información (Bernal, 2010; Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

3.5.1 Población

Para la indagación se empleó a todos los informantes que desempeñaron de tres trabajadores, porque el alcance de la población es limitado para la aplicación de los mecanismos con el orientador de entrevista y la utilización sobre los registros documentarios como los estados de resultados en relación con los indicadores financieros.

La población es el conjunto de personas dentro de la entidad. Al realizar la recolección de datos se tiene que definir la unidad de análisis, ya sea en una organización o entidad, los colaboradores, son los que brindaran información acerca de las preguntas que se necesita y se asignará la población a estudiar y se mostrarán los resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.5.2 Muestra

El muestreo probabilístico se basa en la realización de cálculos estadísticos el cual intenta realizar probabilidades en las variables de la población, siendo un subconjunto específico o reducido en cómo se obtiene datos para el muestreo que se aplique a la población para examinar. La muestra se extrajo de la empresa, tomando el área de finanzas, administración, ventas y contabilidad que forman 3 colaboradores en sus cargos establecidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.5.3 Unidades informantes

Se utilizaron los siguientes participantes para aplicar el instrumento que es la guía de entrevista a los siguientes informantes que están directamente involucrados a la investigación: (a) gerente general se encarga de revisar los estados financieros, (b) la administradora que se encarga de cobrar y pagar y (c) la contadora realiza los estados financieros con (d) el asistente contable registra los movimientos que tiene la entidad.

3.6 categorías y subcategorías

Definición conceptual categoría problema

La liquidez tiene una base conceptual tiene criterios de la facilidad de conversión de los activos circulantes que ayudan en la toma de decisiones de inversión y financieras. La liquidez es la facilidad, la velocidad y el deterioro de convertir los activos de corto plazo en

efectivo, y su escasez se considera un síntoma de dificultades financieras por lo que se evalúa utilizando índices financieros para determinar su capacidad para asumir pasivos a corto plazo a su vencimiento (Gutiérrez y Tapia, 2016).

Definición conceptual categoría solución

Es importante desarrollar estrategias que faciliten el trabajo de los encargados en tomar decisiones, para que tomen acciones alineadas a la realidad de la empresa y no se apresuren cuando vean la razón financiera y tomen medidas apresuradas. Para ello se necesita conseguir liquidez que la entidad necesita y guiarse de acuerdo a los resultados que sucede en los análisis de las razones o ratio de liquidez, que no lo brinda todo, porque se debe tener en cuenta que se trata de la situación económica y financiera de la empresa (Baños, Pérez y Vásquez, 2011).

Tabla 1.

Matriz de categorización de la categoría problema

Categorías	Subcategorías	Indicadores
Liquidez	Ratios Financieros	Ratio de Liquidez Ratio de Solvencia Ratio de rentabilidad
	Cuenta por cobrar	Política de crédito y cobranza Evaluación de clientes
	Financiamiento	Préstamos bancarios Factoring (E.1: Leasing)

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 2.*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Estrategias de cobros y pagos para la mejora de Liquidez	1. Implementar los lineamientos para la recuperación de la cartera morosa.	Ratio de morosidad y rotación de caja y bancos en días.	Estados financieros proyectados
	2. Realizar procedimientos con reportes para el control del efectivo.	Ratio de liquidez corriente y liquidez absoluta.	Manual de políticas y procedimientos de cobranzas
	3. Elaborar nuevas evaluaciones para entregar créditos a los nuevos clientes.	Ratio de rotación de las cuentas por cobrar en veces y rotación de las cuentas por cobrar en días	Manual de políticas y procedimientos de créditos, evaluación en el sistema de riesgos crediticios.

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Entrevista

Se definió como una sociedad para permutar nota entre un sujeto apto con la problemática que el entrevistado que ayudará al inspector a memorizar más del agobio e ir buscando soluciones. La entrevista es de dos o más personas donde interactúan sobre un argumento particular donde el entrevistado manifiesta su causa sobre la problemática (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010; Valladares, 2002).

Revisión documental

La técnica permite que se pueda desarrollar las interrogantes de las personas que están directamente involucradas al problema, así identificar el problema los más efectivo y veraz. La investigación técnica se realizó a través de procedimientos que tiene como objetivo describir y analizar los documentos de manera sistemática para la recuperación (Casas, Repullo y Donado, 2003; Dulzaides, y Molina, 2004).

3.7.1. Instrumento

Guía de entrevistas

Esta guía proporcionará datos de los entrevistados. Asimismo, información relacionada con la encuesta. Este manual de entrevista debe analizarse y revisarse de acuerdo con el tema de investigación antes de su aplicación (Carhuancho, Nolasco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019).

Guía de revisión documental

Su finalidad es registrar la información proporcionada y vincularse a la información de los documentos estudiados (Carhuancho, Nolasco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019).

3.7.2. Descripción

Ficha técnica: Análisis documental

Nombre: Estados financieros estado de resultados

Año: del 2019 al 2020

Autor: Huacho de la Cruz, Jose Luis

Objetivo del instrumento: se consideró como base en concordancia para realizar las posibles soluciones en las proyecciones.

Sub categorías: Se desarrolló en relación a la categoría: ratios financieros, cuentas por cobrar y el financiamiento.

3.7.3. Validación

La validez define al instrumento para que se realice con evaluación a la variable. Todo ello es para la medición del método en el rendimiento bursátil que, al medirse es únicamente por esto y no a la imagen de una empresa. Las herramientas de medición son útiles para medir lo que escuchan las personas, la validez está relacionada con lo que mide

el cuestionario y cómo funciona. La validez indica hasta qué punto se pueden extraer los resultados obtenidos (Bernal, 2010; Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Nolzco Labajos, Fernando Alexis	Lic. Educación/Administración	Aprobado
2 Capristan Miranda, Julio Ricardo	Lic. Administración y finanzas	Aprobado
3 Manrique Linares, Cynthia Polett	CPC Contabilidad y Auditoria	Aprobado

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Manrique Linares, Cynthia Polett	CPC Contabilidad y Auditoria	Aprobado
2 Capristan Miranda, Julio Ricardo	Lic. Administración y finanzas	Aprobado

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El programa atlas ti es un programa que mantiene un orden en unidades semánticas, codifica fundamentos mediante un esquema estructurado que construye una teoría. Por lo que en dicho programa se utilizó la triangulación de los datos ingresados, que luego de eso se pudo sacar reportes en el sistema Microsoft Office (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014; Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, y Casana 2019).

La triangulación fue provechosa para generar variedad de fuentes de averiguación y la incorporación de datos. En base a las encuestas cualitativas, se obtuvo más abundancia y profundidad de la información. Vienen de diferentes fuentes y se utilizaron diferentes formas de recopilación de datos. Así, para mostrar que la triangulación puede estar involucrada en la metodología de un mismo método o de diferentes métodos, al implementar el mismo

método es posible utilizar varias técnicas y herramientas que se refieren a un mismo objetivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Alberto y Ariel, 2006).

3.9 Aspectos éticos

En la investigación se empleó el modo APA, por ello se realizó la composición de los compromisos de la indagación. Asimismo, se empleó a los colaboradores de la empresa (Gerente financiero, administradora y contadora). También se empleó los resultados de la guía de entrevista y los documentos (ratios financieros) que se aplicará a los estados financieros.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

El resultado obtenido se utilizó documentos con información contables y financiero donde se analizó del periodo 2019 y 2020 en la ficha de análisis documental los indicadores financieros con el análisis horizontal, vertical, ratios de liquidez y gestión, donde los investigadores se refieren a las técnicas experimentales aleatorias, cuasi experimentales, y poder llegar al objetivo por medio de los análisis estadísticos multivariados, estudios de muestras, etc.

Tabla 5.

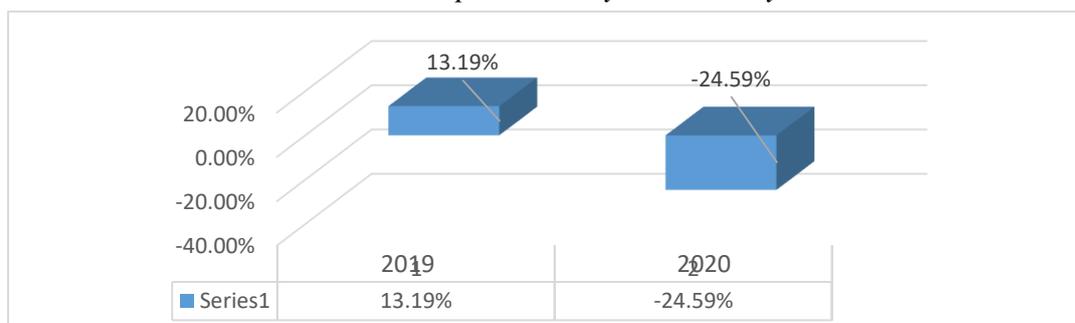
Análisis Horizontal de las cuentas por cobrar y efectivo equivalente de efectivo 2019 y 2020

Periodo	Formula	Variaciones
2019 y 2020	$\frac{\text{Cuentas por cobrar 2020}}{\text{Cuentas por cobrar 2019}}$	$\frac{2,374,098.90}{2,097,369.93} = 13.19\%$
2019 y 2020	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2020}}{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2019}}$	$\frac{429,082.54}{568,964.60} = -24.59\%$

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 1.

Análisis Horizontal de las cuentas por cobrar y EEE 2019 y 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 5 y la figura 1 se ha realizado el cálculo sobre las variaciones porcentuales realizadas de los periodos 2019 y 2020, tuvieron como resultado un incremento de 13.19% eso quiere decir para el 2020 aumentaron las cuentas por cobrar por que no tienen una buena gestión de cobranza y también hay una disminución en la variación del efectivo de -24.59% del total de efectivo líquido que la empresa tiene para cubrir con sus obligaciones en corto plazo debido a la situación de la pandemia.

Tabla 6.

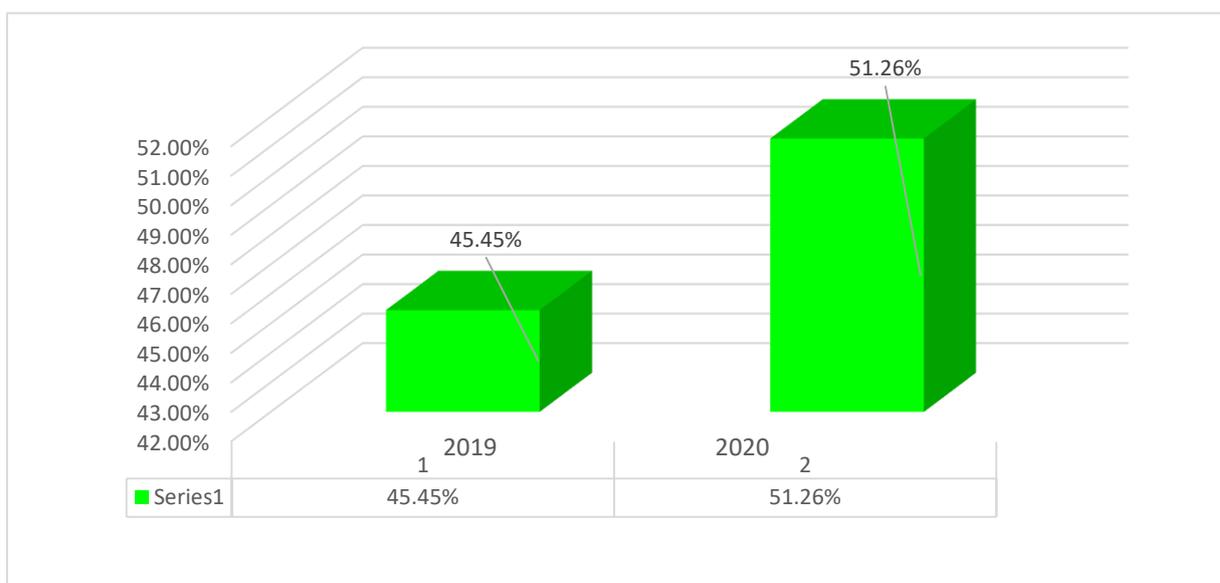
Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales de los años 2019 y 2020.

Periodo	Formula	Variaciones
2019	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Total Activo}}$	$\frac{2,097,369.93}{4,614,448.73} = 45.45\%$
2020	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Total Activo}}$	$\frac{2,374,098.90}{4,631,597.40} = 51.26\%$

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 2.

Análisis vertical de las cuentas por cobrar 2019 al 2020.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 6 y la figura 2 observamos que la empresa tecnológica para el 2019 tuvo un porcentaje de 45.45%, mientras para el 2020 el 51.26% del total de sus activos, teniendo una diferencia de 5.81%, quiere decir que en el 2020 la empresa incrementó sus activos.

Tabla 7.

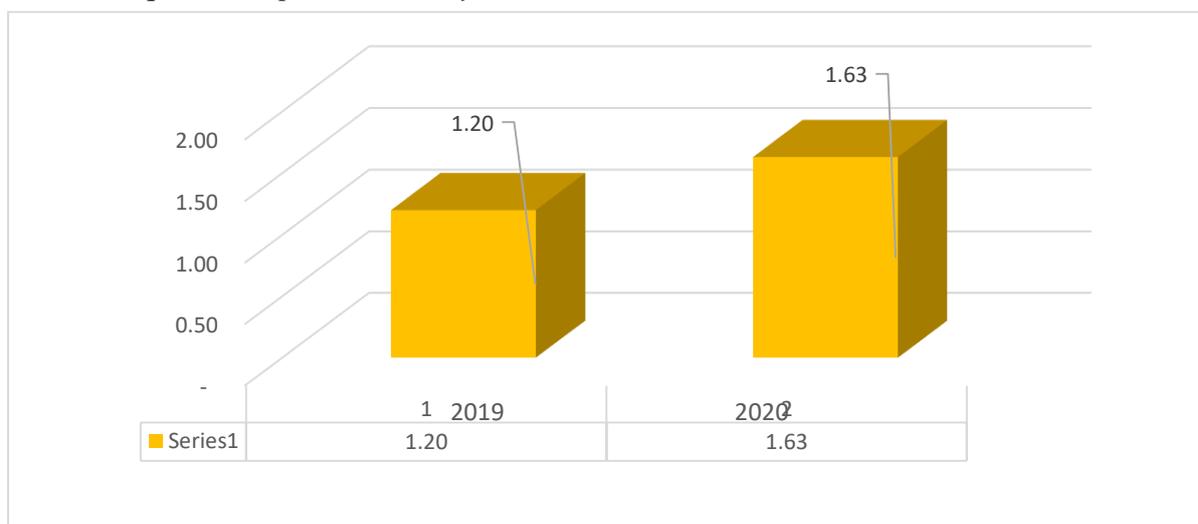
Ratio de liquidez corriente de los años 2019 al 2020.

Periodo	Formula	Variaciones
2019	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{2,921,172.73}{2,425,431.89} = 1.20$
2020	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{3,022,042.62}{1,848,648.72} = 1.96$
2019	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas anuales}}$	$\frac{755,053,174.80}{8,108,873.00} = 93 \text{ días}$
2020	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas anuales}}$	$\frac{854,675,604.00}{7,293,976.58} = 117 \text{ días}$

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 3.

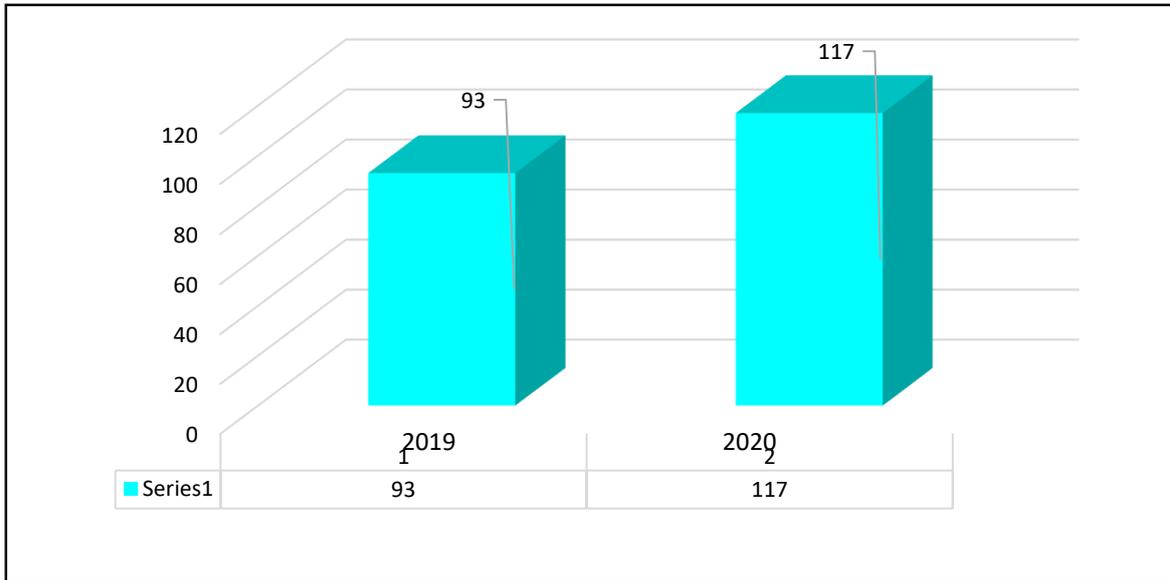
Ratio de liquidez del periodo 2019 y 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 4.

Análisis de la rotación promedio de cobranza del periodo 2019 y 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 7 y la figura 3 y 4 en cuanto al periodo en el 2019 la empresa cuenta con 1.20 por cada sol de deuda que mantiene para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y de igual forma en el 2020 de 1.63 soles eso quiere decir que la empresa tecnológica es solvente, pero sus cobranzas no se están efectuando, también la empresa para poder convertir en efectivo de su cobranza se demora 117 días que a diferencia del año 2019 que fue de 93 días.

Tabla 8.

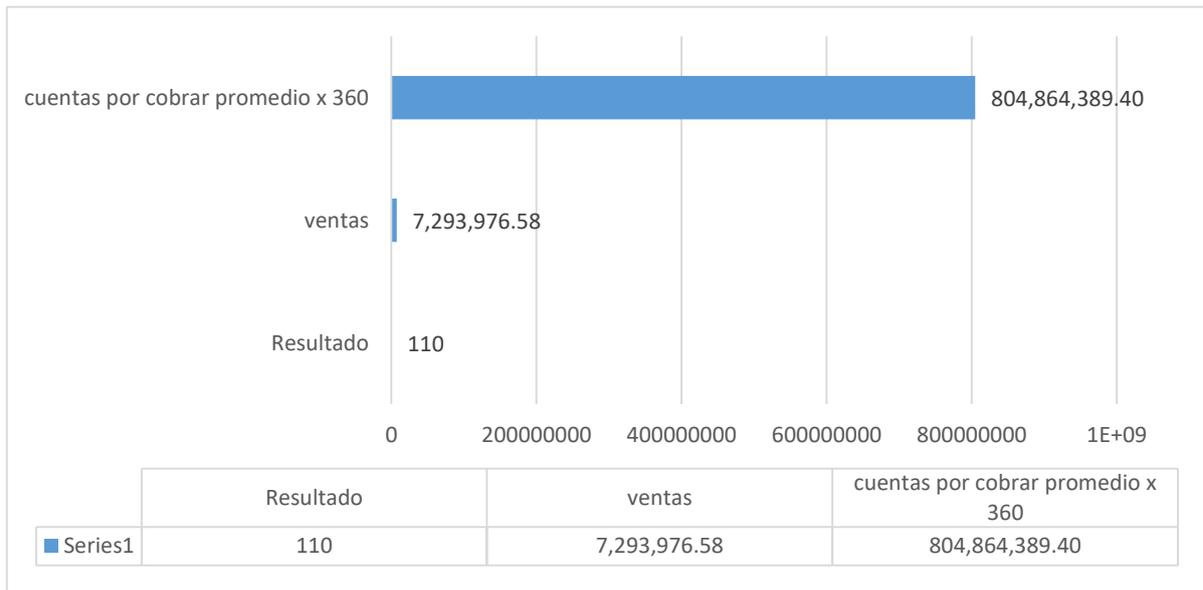
Ratio de gestión de los estados financieros del periodo 2019 y 2020 de las cuentas por cobrar comerciales.

Periodo	Formula	Variaciones
2019 y 2020	$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360}{\text{Ventas}}$	$\frac{804,864,389.40}{7,293,976.58} = 110$
	$\frac{\text{Año}}{\text{Días}}$	$\frac{360}{110} = 3.27$

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 5.

Ratio de gestión de los estados financieros del periodo 2019 y 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

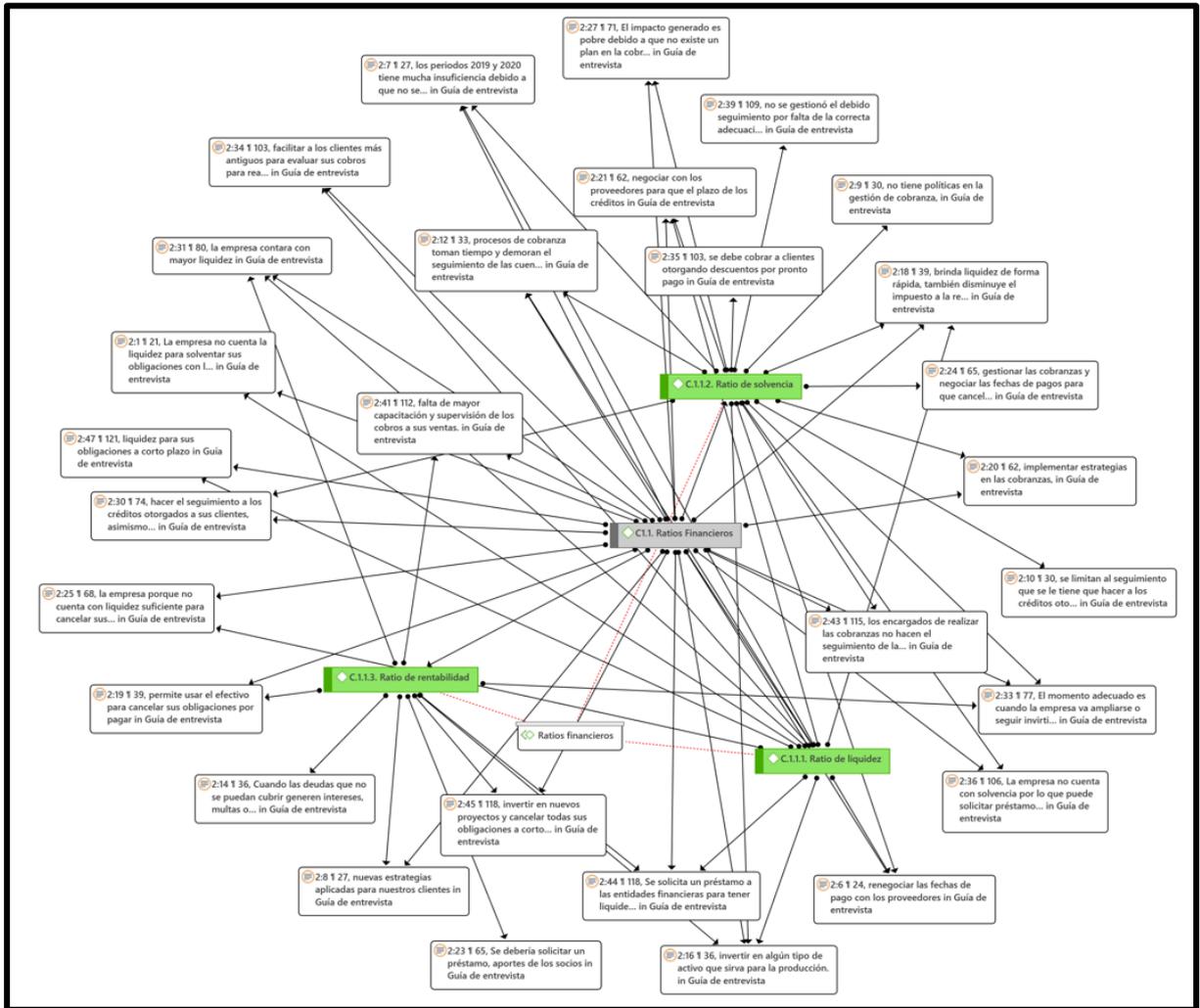
Según la tabla 8 y la figura 5 que la empresa tecnológica para convertir su efectivo de la cuenta por cobrar se demora en 110 días o rotan 3.27 veces al año para poder solventar sus gastos y cumplir con sus proveedores.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Subcategoría Ratios financieros

Figura 6.

Análisis cualitativo de la sub categoría Ratios Financieros.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la figura 6 que para mejorar la liquidez en la empresa tecnológica se buscaría nuevas alternativas de cobro que permita y facilite al cliente cumplir con sus obligaciones, también para tener liquidez inmediata se puede realizar ofertas siempre y cuando el pago sea a contado, asimismo las informaciones financieras y contables deben de tener una

coordinación para que los reportes sean más confiables y que se pueda dar seguimiento a sus cobranzas, también los cobros no se mejoró por eso la empresa no cuenta con liquidez.

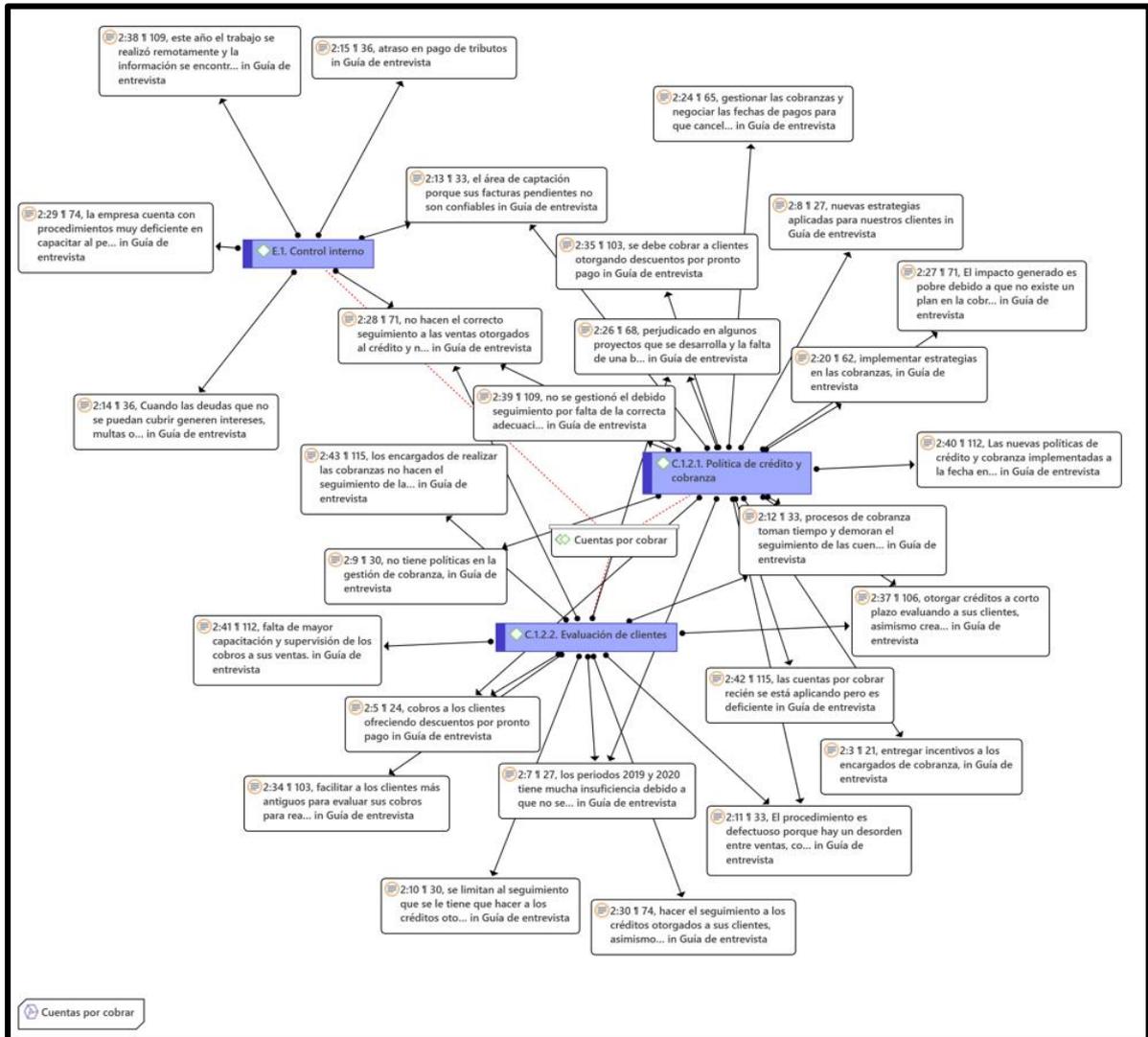
Para que la empresa cuente con solvencia se debe de solicitar a sus principales clientes que efectúen el pago del crédito otorgado, incentivando con descuentos por pronto pago, también se puede negociar con los proveedores para que los pagos se efectúen en un determinado tiempo, de igual forma poder solicitar un préstamo a los socios o entidades financieras, asimismo aplicar constantemente el flujo de caja proyectado futuro, para ver los egresos en el largo plazo, asimismo, para ver la forma de solucionar los problemas de la lenta rotación de las cuentas por cobrar.

La empresa tienen políticas de créditos y cobranza que no son implementadas y aplicadas por el personal de ventas debido a eso se tienen una mala gestión en las cobranzas, a consecuencia de eso la empresa no cuenta con liquidez, de igual forma el personal encargado no hace seguimiento a sus ventas al créditos y no tienen un control, por otro lado la empresa no está invirtiendo en capacitar a su personal encargado de la cobranza, es importante adicionar que la empresa no cuenta con un plan de cobranza que pueda mejorar las gestiones porque se confían con los pagos de los principales clientes que pagan cada 60 días.

4.2.2 Subcategoría cuentas por cobrar

Figura 7.

Análisis de la subcategoría Cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia (2021)

La empresa tecnológica da créditos a sus clientes con el objetivo de no tener mucho tiempo los productos en el almacén porque son productos que se desvalorizan con el tiempo, por tal motivo no cuenta con una adecuada política en sus créditos y cobranzas por lo que es deficiente, también desorden entre las áreas de ventas, contabilidad y cobranza, debido a que no tienen coordinación en las comunicaciones y generan distintos reportes, es por ello que los cobros tarda en efectuarse y retrasan el seguimiento de la cuenta por cobrar, asimismo los principales clientes solicitan varias veces estados de cuenta en reportes sobre las facturas

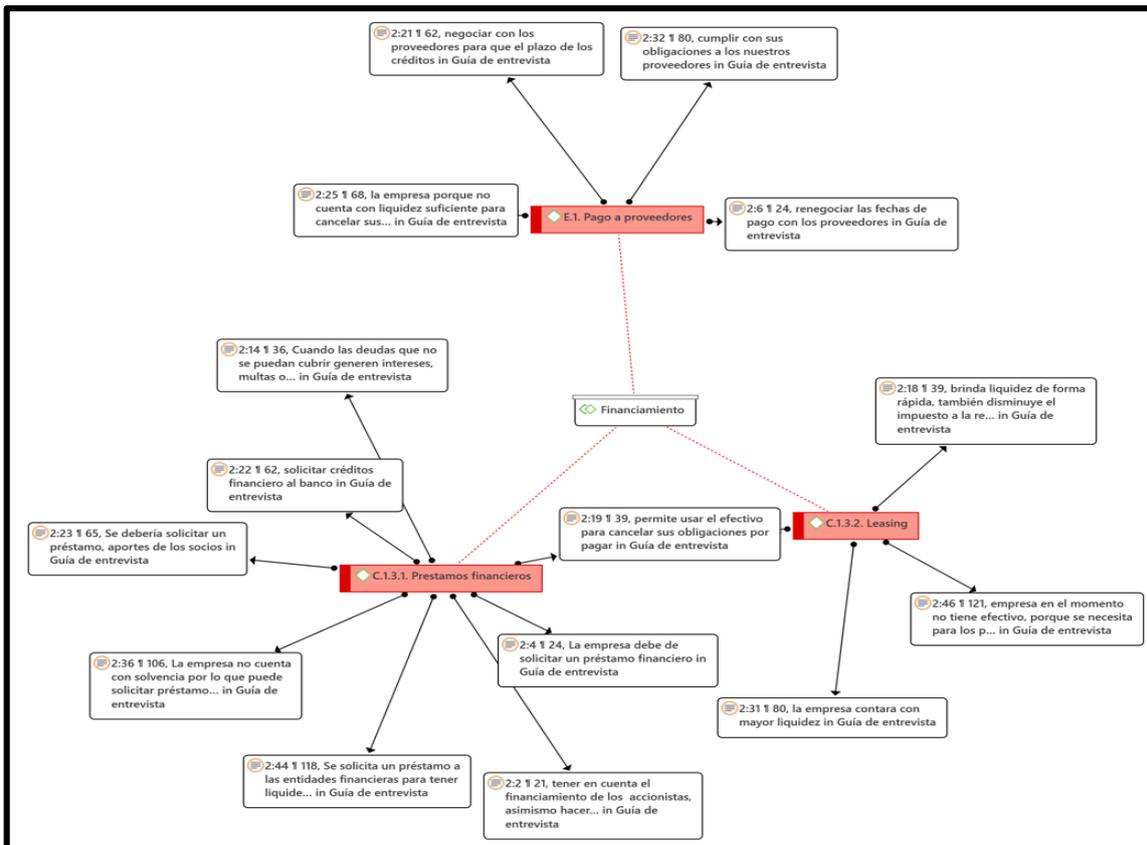
que debe y el área de cobranzas no puede entregar porque no son fiables sus deudas pendientes, adicionalmente los clientes nuevos se encuentran atrasados en sus créditos a pesar que la empresa otorga más de 90 días, eso genera la falta de liquidez en la empresa tecnológica.

La empresa no tiene opciones de cobranza y no son tan exigentes con sus clientes según los resultados de la entrevista que se realizó al personal, teniendo en cuenta que no cumplen con sus procedimientos de cobranza y el personal que no se encuentra capacitado, por tal motivo ellos mismo usan su criterio para gestionar la cobranza y eso lleva a las demora del cobro, por tal motivo los colaboradores deberían cambiar las políticas de cobranza, donde los trabajadores exigen que inviertan en nuevos programas que puedan facilitar sus cobranza.

4.2.3 Subcategoría Financiamiento

Figura 8.

Análisis de la subcategoría fuentes de financiamiento



Fuente: Elaboración propia (2021)

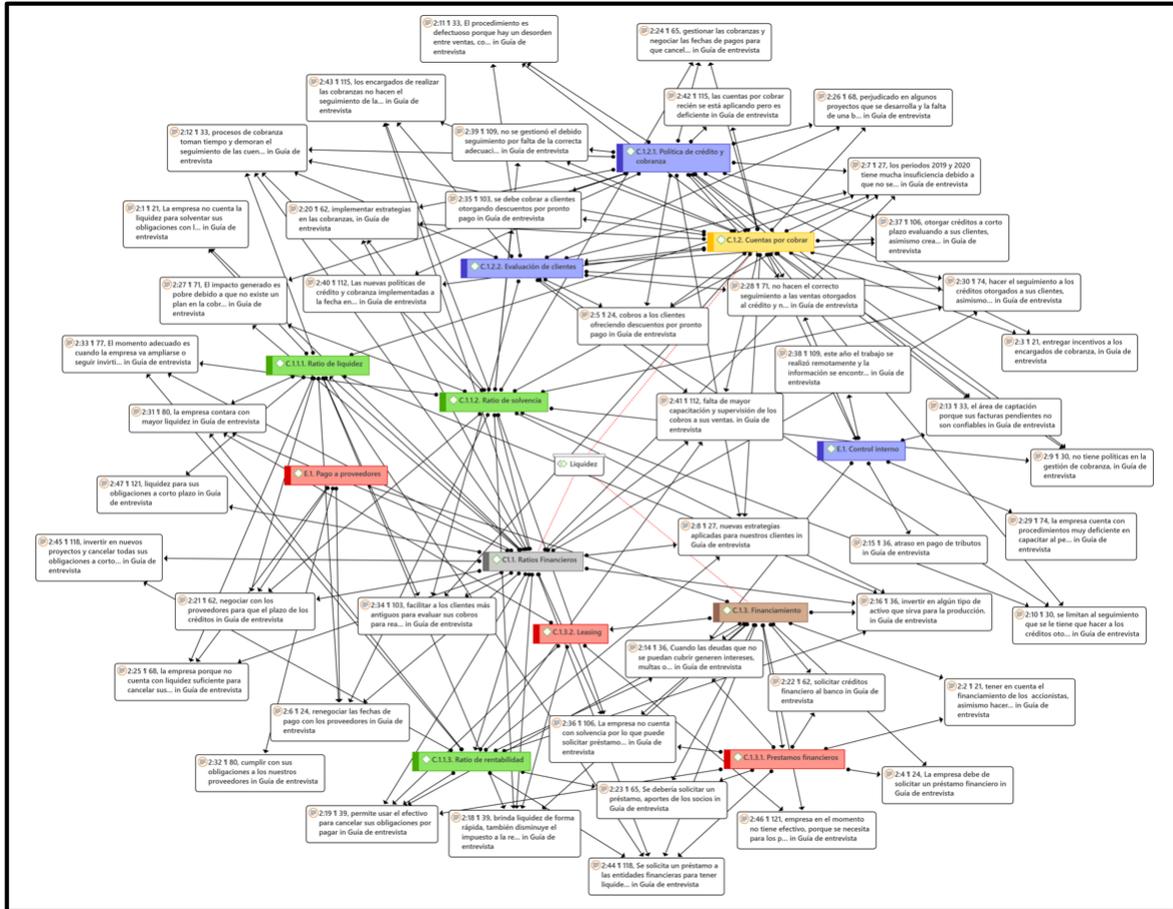
La empresa tecnológica tiene que invertir en nuevos proyectos, por lo que es necesario acudir a fuentes de financiamiento, como préstamos financieros que ayudaría a tener liquidez y poder cumplir con el proyecto establecido, por otro lado se debe tener una proyección en la cobranza para así poder cumplir con los pagos de los créditos, asimismo para comprar un activo se debe acudir a la fuente de financiamiento que ayudará a tener mayor liquidez, también para tener liquidez se puede acudir a los socios de la empresa solicitando préstamo o aportes.

Para mejorar la liquidez se debe buscar alternativas de ingresos o con finalidad que el cliente pueda cumplir con los créditos pactados, eso facilita la cobranza logrando tener liquidez utilizando el leasing financiero, para que la empresa sea más rentable, así mismo usando letras de descuento, de acuerdo a las entrevistas que se desarrollaron a los colaboradores de la empresa coinciden que el leasing ayudaría a tener liquidez en la empresa porque se prorroga en cuotas y ayuda al pago de tributos, asimismo tiene que gestionar más rápido las cuentas por cobrar antiguas puedan ser cobradas.

4.3 Diagnóstico MIXTO

Figura 9.

Análisis cualitativo de la categoría liquidez



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 9 la empresa tecnológica cuenta con el problema en las cuentas por cobrar y como consecuencia tiene problema con su liquidez, por lo que realizó el ratio de liquidez aplicada que en el periodo en el 2019 fue de 1.20 que cada sol de deuda la empresa cuenta para cumplir con sus obligaciones con 1.20 soles y de igual forma en el 2020 cubre sus deudas con 1.96 soles eso quiere decir que la empresa tecnológica es solvente, pero sus cobranzas no se están efectuando de manera adecuada debido a que no cuenta con liquidez, de la misma forma al realizar el análisis horizontal se incrementó en 13.19% de sus cuentas por cobrar, eso quiere decir que para el 2020 aumentaron las cuentas por cobrar porque no tienen una buena gestión en la cobranza debido a que los trabajadores no están cumpliendo adecuadamente y por tal motivo existe una variación del efectivo en 80.87% del total de

efectivo líquido que la empresa pueda cubrir con sus obligaciones en corto plazo, para mejorar la liquidez en la empresa tecnológica se buscaría nuevas alternativas de cobro que permita y facilite al cliente cumplir con sus obligación, también para tener liquidez inmediata se puede realizar ofertas, siempre y cuando el pago sea al contado, asimismo las informaciones financieras y contables deben de tener un reporte homogéneo para que se pueda dar seguimiento de sus cobranza, por tal motivo su cobranzas no se mejoró por eso la empresa no cuenta con liquidez para cubrir sus obligaciones.

De acuerdo a las entrevistas realizada para que la empresa cuente con solvencia y liquidez debe de solicitar el pago de sus principales clientes que son de mayor importe, eso ayuda a la empresa a contar con liquidez, de tal manera se puede negociar con los proveedores para que los pagos se efectúen en un determinado tiempo, de igual forma poder solicitar un préstamo a los socios o entidades financieras implementar aplicando el flujo de caja proyectado a futuros, para ver los egresos en el largo plazo, asimismo para ver la forma de solucionar los problemas de la lenta rotación de las cuentas por cobrar que la empresa necesita poder convertir en efectivo sus cobranza se demora en 117 días a diferencia del año 2019 de 93 días, por tal motivo indicar que las cartera de morosidad se incrementó teniendo una rotación de 2.5 veces al año.

La empresa tiene políticas de créditos y cobranza que no son implementadas y aplicadas por el personal de ventas por eso se tienen una mala gestión de cobranza a consecuencia de eso la empresa no cuenta con liquidez, también personal encargado no hace seguimiento a sus ventas al créditos no tienen un control, por otro lado la empresa no está invirtiendo en capacitar a su personal encargado de cobranza, es importante adicionar la empresa no cuenta con un plan de cobranza que pueda mejorar las gestiones, examinando el análisis vertical observamos que la empresa tecnológica para el periodo 2019 tuvo un porcentaje de 45.45%, mientras para el 2020 el 45.38% del total de sus activos, teniendo una diferencia de 0.07%, quiere decir que el 2020 la empresa aumentó sus activos porque aumentaron las cuentas por cobrar eso deduce que no se está cobrando a los clientes como se esperaba.

Los créditos que se les otorga a los clientes con la finalidad de no tener mucho tiempo los productos en el almacén porque son productos que se desvalorizan constantemente y por

eso algunos clientes no son evaluados como corresponde por tal motivo no cuenta con una adecuada política de créditos y cobranza que es deficiente, además no tiene coordinación entre el área de ventas, contabilidad y cobranza, todos tienen distintos reportes, es por ello que los cobros tarda en efectuarse y retrasan el seguimiento de la cuenta por cobrar, porque muchas veces el cliente pide un reporte de las facturas en deuda y el área de cobranzas no se lo puede dar porque no son fiables sus pendientes, también los clientes se encuentran atrasados en sus créditos a pesar que la empresa los da más de 90 días eso genera la falta de liquidez en la empresa agroindustrial, de tal forma que en la empresa agroindustrial para convertir su efectivo de la cuentas por cobrar se demora en 110 días o rotan 3.27 veces al año para poder solventar sus gastos y cumplir con sus proveedores.

La empresa no tiene diferencias en las cobranza y no son tan exigentes con sus clientes según los resultados de la entrevista que se realizó al personal que no están cumpliendo con sus procedimientos de cobranza y que no se están capacitando, por tal motivo ellos mismo usando su criterio emplean la cobranza y eso lleva a la demora del cobro por tal motivo los colaboradores estarían en cambiar las políticas de cobranza, donde los trabajadores exigen que inviertan en nuevos programas que puedan facilitar sus cobranza, para la empresa tecnológica para invertir en nuevos proyectos, es necesario acudir a fuentes de financiamiento como préstamos financieros eso ayudaría en tener liquidez y poder cumplir con el proyecto, por otro lado se debe tener una proyección en la cobranza, así poder cumplir con el pago de los créditos, asimismo para comprar un activo se debe acudir a la fuente de financiamiento que eso ayudaría a tener liquidez, asimismo para tener liquidez se puede acudir a prestar a los socios de la empresa, para mejorar la liquidez se debe buscar alternativas de ingresos o con finalidad que el cliente pueda cumplir con los créditos pactados se facilita la cobranza, logrando tener liquidez usando el leasing que sirve obtener activos con pagos en cuotas y tener más liquidez para el pago de sus obligaciones a corto plazo, de acuerdo a las entrevistas que se desarrollaron a los colaboradores de la empresa coinciden que el leasing ayudaría a tener liquidez a la empresa, asimismo se tiene que gestionar acelerar las cuentas por cobrar antiguas puedan ser cobradas.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Tabla 9.

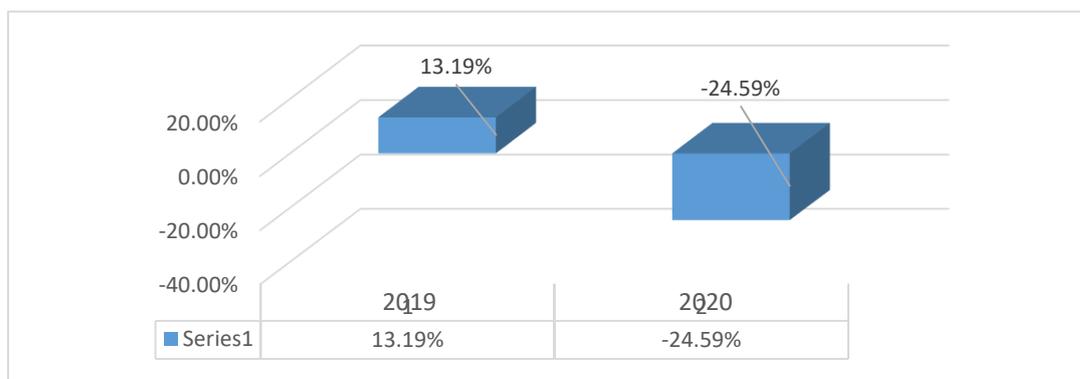
Análisis Horizontal de las cuentas por cobrar y efectivo equivalente de efectivo 2019 y 2020

Periodo	Formula	Variaciones
2019 y 2020	<u>Cuentas por cobrar 2020</u>	<u>2,374,098.90</u>
	Cuentas por cobrar 2019	2,097,369.93 = 13.19%
2019 y 2020	<u>Efectivo y equivalente de efectivo 2020</u>	<u>429,082.54</u>
	Efectivo y equivalente de efectivo 2019	568,964.60 -24.59%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 10.

Análisis Horizontal de las cuentas por cobrar y EEE 2019 y 2020.



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 9 y la figura 10 se ha realizado el cálculo sobre las variaciones porcentuales realizadas de los periodos 2019 y 2020, tuvieron como resultado un incremento de 13.19% eso quiere decir para el 2020 aumentaron las cuentas por cobrar por que no tienen una buena gestión de cobranza y también hay una disminución en la variación del efectivo

de -24.59% del total de efectivo líquido que la empresa tiene para cubrir con sus obligaciones en corto plazo debido a la situación de la pandemia.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

En la empresa de tecnología, se consideró a tres temas más relevantes que se han clasificado en orden de prioridad que son encontrados en el análisis cualitativo y el análisis cuantitativo, el primero es: la falta de políticas en la cobranza que afecta la liquidez de la empresa tecnológica; El segundo problema es: La falta de coordinación en los créditos y los pagos de proveedores que afecta la liquidez de la empresa; El tercer problema es: la falta de un control interno por parte de la gerencia para gestionar una buena política de cobros.

4.5.2 Consolidación del problema

la empresa de tecnología no tiene políticas de créditos y cobranzas que afectan la liquidez, asimismo al no tener una buena coordinación con las áreas involucradas a los cobros, eso genera mayor desconfianza en los reportes y no hay control en otorgar créditos a clientes sin previa evaluación, lo cual genera morosidad y deficiencia en sus obligaciones a corto plazo con los proveedores que no permite a la gerencia tomar buenas decisiones.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Luego de priorizar el problema de la empresa y revisar la información de la empresa se ha determinado la categoría de solución a la tesis investigada con el nombre de “Estrategias de cobros y pagos para mejorar la liquidez en una empresa tecnológica Lima 2021”.

La siguiente solución, está basada en la implementación de nuevos lineamientos sobre la recuperación de carteras vencidas, donde se contemplará la creación de nuevas políticas, así como el control de las ventas a crédito, la cual permitirá la implementación de políticas de crédito y cobranza, asimismo la proyección de los estados financieros serán por 5 años, de igual manera se establecerán nuevos procedimientos para controlar el dinero, creando un flujo de efectivo que les permita controlar los ingresos y gastos de la empresa, por otro lado, se realizará la venta de las facturas negociables a las entidades financieras de

las carteras vencidas para lo cual ayudará con liquidez de corto plazo, finalmente, se ejecutarán las estrategias para reducir el endeudamiento con proveedores e instituciones financieras, respetando todas las obligaciones y créditos con proveedores, donde se establecerá un nuevo proceso en la evaluación para la entrega de créditos que permitirá tener el manejo en los cobros de los nuevos clientes.

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

El objetivo general es: establecer una política de cobros a sus principales clientes con la finalidad de aumentar la liquidez o rentabilidad y renegociar las deudas que tiene la empresa, el primer objetivo específico es: establecer procedimientos directivas de cobros a los principales clientes; el segundo es establecer procedimientos directivas de créditos a los diferentes clientes y aplazar los pasivos que tiene la empresa y por último Implementar un área de créditos y cobranzas para controlar y mejorar en la gestión de cobros.

4.5.5 Impacto de la propuesta

La propuesta final que se empleó relacionando de la siguiente manera: “Estrategias de cobros y pagos para mejorar la liquidez en una empresa tecnológica, Lima 2021” esto se generó directamente a la mejora del manual de políticas de cobranza y pagos, el incremento de interés por demora en cancelar sus pendientes a los principales clientes, otorgar beneficios por pronto pago a los clientes morosos para que la empresa tenga mayor liquidez disponible y negociar los comprobantes de cobro con las entidades financieras para que la empresa tenga liquidez inmediata. En la cual la gerencia debe relacionarse en la gestión de los análisis y reportando el inicio de verificar los datos correspondientes tanto en los clientes como los proveedores.

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. Disminuir las cuentas por cobrar en un 10% para los próximos años.	Alternativa 1. Implementar los lineamientos para la recuperación de la cartera morosa.	A1 Aplicar los procedimientos en la política de cobros	5/01/2022	4	9/01/2022	a. Gerente b. Contadora c. Administrador	-	KPI 1. Ratio de morosidad	Evidencia 1. Estados financieros proyectados por 5 años, lista de clientes morosos, facturas negociables
		A2 gestionar y verificar la planificación que hay en la cobranza.	9/01/2022	5	14/01/2022	a. Administrador b. Contadora c.	48.00		
		A3 Revisar constantemente los pendientes de cobro por los créditos otorgados	14/01/2022	7	21/01/2022	a. Contadora b. Administrador c.	408.00		

	A4 Definir un plan estratégico sobre lo pendiente por cobrar	21/01/2022	5	26/01/2022	a. Administrador b. Contadora c.	-	
	A5 Realizar capacitaciones al personal que se dedica a los cobros	26/01/2022	7	2/02/2022	a. Administrador b. Contadora c.	528.00	KPI 2. Rotación de caja y bancos por días
	A6 Enviar cartas notariales a los clientes morosos como última instancia	2/02/2022	6	8/02/2022	a. Contadora b. Administrador c.	576	

Cuadro 2.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2. Incrementar anualmente en promedio un 7% el efectivo equivalente de efectivo.	Alternativa 2. Realizar procedimientos con reportes para el control del efectivo.	A1 Negociar con los proveedores para un aplazamiento de sus deudas	8/02/2022	4	12/02/2022	a. Contadora b. Administrador c. Finanzas	0	KPI 3. Ratio de liquidez corriente	Evidencia 2. Estados financieros proyectados 5 años, manual de políticas y procedimientos de cobros, Listado clientes morosos
		A2 Realizar y priorizar a los clientes que morosos según el importe pendiente	12/02/2022	4	16/02/2022	a. Gerente b. Contadora c. Administrador	0		
		A3 Identificar las capacitaciones más eficientes en la realización de cobros	16/02/2022	3	19/02/2022	a. Contadora b. Administrador c.	0		

	A4 Gestionar la comparación de las ventas al crédito con los pendientes de cobro	19/02/2022	4	23/02/2022	a. Administrador b. Finanzas c.	0	KPI 4. Ratios de liquidez absoluta
	A5 Identificar los importes reales que deben los clientes	23/02/2022	2	25/02/2022	a. Administrador b. Finanzas c. Contadora	0	
	A6 Establecer estrategias para el pronto pago de los clientes	25/02/2022	5	2/03/2022	a. Contadora b. Administrador c. Finanzas	0	

Cuadro 3.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Implementar el manual de políticas para otorgar créditos a nuevos clientes	Alternativa 2. Elaborar nuevas evaluaciones para entregar créditos a los nuevos clientes	A1 Solicitar reportes de ingresos y egresos al área administrativa	2/03/2022	3	5/03/2022	a. Contadora b. Administrador c.	112.00	KPI 5. Ratios de gestión: Rotación cuentas por cobrar (veces)	Evidencia 3. Manual de políticas y procedimientos de créditos, flujograma de la evaluación del cliente, verificación acceso en la central de riesgos
		A2 Hacer un seguimiento para garantizar su cobro en tiempo y en forma oportuna.	5/03/2022	5	10/03/2022	a. Administrador b. Contadora c.	480.00		
		A3 Aplicar beneficios por pronto pago para incentivar el cobro de las facturas emitidas.	10/03/2022	2	12/03/2022	a. Administrador b. Contadora c.	-		

	A4 Evaluar la solvencia de sus clientes antes de realizar ventas al crédito.	12/03/2022	3	15/03/2022	a. Administrador b. Jefe de ventas c.	112.00	
	A5 Gestión de facturas y control de las cuentas bancarias para verificar los cobros y pagos realizados.	15/03/2022	4	19/03/2022	a. Administrador b. Contadora c.	480.00	KPI 6. Ratio de periodo promedio de los cobros (días)
	A6 Comprobar con documentos los acuerdos comerciales realizados	19/03/2022	3	22/03/2022	a. Administrador b. Contadora c.	-	

4.4.1 Entregable 1

Objetivo 1: Disminuir el 10% de las cuentas por cobrar en la empresa de tecnología.

Solución 1: Implementar los lineamientos para la recuperación de la cartera morosa.

Evidencia 1. Estado de situación financiera

Tabla 10.

Estado de Situación Financiera Proyectado 2021-2025

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO							
Activo							
Corriente							
Efect equiv	1,029,082.	568,964.6	597,412.8	627,283.4	658,647.6	729,497.4	802,447.1
de efectivo	54	0	3	7	5	3	7
Cuentas por	2,097,369.	2,374,098.	2,136,689.	1,923,020.	1,730,718.	1,557,646.	1,401,881.
cobrar	93	90	01	11	10	29	66
comerciales							
Otros	84,200.00	75,430.44	83,240.00	111,235.4	152,624.4	172,361.9	155,125.7
activos				9	0	6	6
corrientes							
Existencias	80,523.00	77,767.70	103,127.7	133,181.5	212,498.6	232,595.1	244,412.8
			1	6	1	9	4
Activo							
diferido	53,718.48	42,059.76	33,647.81	26,918.25	21,534.60	17,227.68	13,782.14
Total	3,344,893.	3,138,321.	2,954,117.	2,841,638.	2,776,023.	2,709,328.	2,617,649.
Activo	95	40	35	88	35	54	58
corriente							
Activo no							
corriente							
Inm. Maq	1,185,180.	1,386,402.	1,351,858.	1,250,283.	1,193,731.	1,143,695.	1,151,032.
equip. neto	66	11	87	62	10	55	47
Eq. transp-							
Leasing	84,374.12	106,873.8	108,073.8	109,313.8	110,553.8	111,793.8	113,033.8
		9	9	9	9	9	9
Total activo	1,269,554.	1,493,276.	1,459,932.	1,359,597.	1,304,284.	1,255,489.	1,264,066.
no corriente	78	00	76	51	99	44	36

TOTAL	4,614,448.	4,631,597.	4,414,050.	4,201,236.	4,080,308.	3,964,817.	3,881,715.
ACTIVO	73	40	11	39	34	98	94

Pasivo y patrimonio

Pasivo

corriente

Sobregiros bancarios	809,258.1 5	521,148.6 7	515,937.1 8	510,777.8 1	505,670.0 3	500,613.3 3	495,607.2 0
Tributos por pagar	118,253.8 8	70,676.77	100,796.7 7	89,276.77	76,975.77	78,225.77	79,545.77
Remuneraciones por pagar	111,190.1 5	56,262.16	54,011.67	51,851.21	49,777.16	47,786.07	46,650.44
Cuentas por pagar comerciales	487,714.5 1	772,295.9 3	710,512.2 6	653,671.2 8	601,377.5 7	553,267.3 7	470,277.2 6
Cuentas por pagar acc, direc y gtes	17,672.46	11,475.88	11,016.84	10,576.17	10,153.12	9,747.00	9,357.12
Obligaciones financieras	834,733.3 8	1,056,238. 39	950,614.5 5	855,553.1 0	809,997.7 9	781,998.0 1	774,405.6 9
Cuentas por pagar diversas	458,084.3 4	354,054.1 2	308,842.3 5	291,119.1 9	232,895.3 5	219,987.6 2	206,990.1 0
Provisiones	112,101.4 8	104,428.6 4	93,985.78	84,587.20	76,128.48	69,163.00	68,246.70
Total pasivo corriente	2,949,008. 35	2,946,580. 56	2,745,717. 40	2,547,412. 72	2,362,975. 27	2,260,788. 17	2,151,080. 27

PATRIMONIO

Capital	1,200,000. 00						
Reservas	230,175.0 0	209,064.0 0	188,157.6 0	169,341.8 4	186,276.0 2	167,648.4 2	184,413.2 6
Resultados acumulados	64,839.23	64,839.23	64,839.23	64,839.23	64,839.23	64,839.23	64,839.23

Utilidad del ejercicio	170,426.1	211,113.6	215,335.8	219,642.6	266,217.8	271,542.1	281,383.1
	5	1	8	0	1	7	7
Total patrimonio	1,665,440.	1,685,016.	1,668,332.	1,653,823.	1,717,333.	1,704,029.	1,730,635.
	38	84	71	67	06	82	67
Total pasivo y patrimonio	4,614,448.	4,631,597.	4,414,050.	4,201,236.	4,080,308.	3,964,817.	3,881,715.
	73	40	11	39	34	99	94

Fuente: Elaboración propia (2021)

Evidencia 2. Estado de resultados proyectados

Tabla 11.

Estado de Resultados de integrales proyectado 2021-2025

ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADOS							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas netas	7,293,97	8,108,87	8,271,05	8,436,47	8,647,38	8,820,33	9,001,14
	7	3	0	1	3	1	8
	-	-	-	-	-	-	-
Costo de ventas	4,421,78	5,019,54	5,119,93	5,222,33	5,326,78	5,433,31	5,541,98
	6	5	6	5	1	7	3
Resultado bruto	2,872,19	3,089,32	3,151,11	3,214,13	3,320,60	3,387,01	3,459,16
	1	8	4	7	2	4	4
Gastos de ventas	-200,871	-219,783	-224,179	-228,662	-233,235	-237,900	-242,658
	-	-	-	-	-	-	-
Gastos de administración	2,469,66	2,514,19	2,564,48	2,615,77	2,668,08	2,721,44	2,775,87
	2	8	2	1	7	9	8
Resultado de operación	201,658	355,347	362,454	369,703	419,280	427,665	440,629
Gastos financieros	-101,161	-156,433	-159,562	-162,753	-166,008	-169,328	-172,715
Otros Ingresos de gestión	138,172	103,765	105,841	107,957	110,117	112,319	114,565
Ingresos financieros	37,985	28,682	29,256	29,841	30,438	31,046	31,667
Resultado antes de participaciones	276,653	331,362	337,989	344,749	393,826	401,702	414,147
Participaciones de los trabajadores	-	-	-	-	-	-	-
	16,084	18,206	18,570	18,942	19,320	19,707	20,101

Resultado antes del							
impuestos	260,569	313,156	319,419	325,807	374,506	381,996	394,046
Impuesto a la renta	-90,143	-102,042	-104,083	-106,164	-108,288	-110,454	-112,663
Utilidad ejercicio	170,426	211,114	215,336	219,643	266,218	271,542	281,383

Fuente: Elaboración propia (2021)

Indicador 01: Ratios de morosidad

Tabla 12.

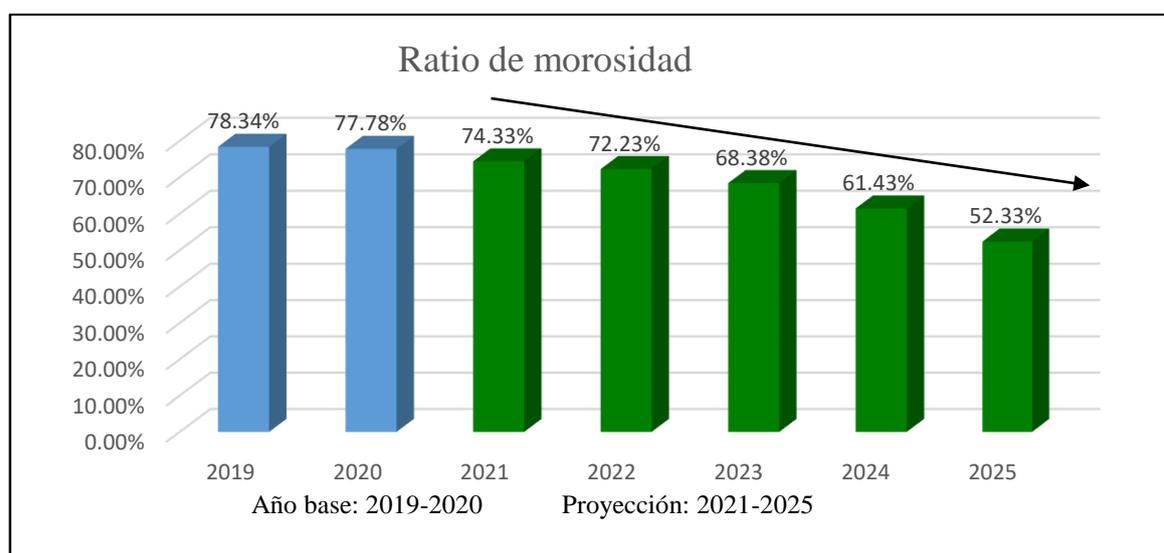
Ratio de morosidad del año 2019 al 2025

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	<u>1,723,063</u>	<u>1,916,471</u>	<u>1,640,567</u>	<u>1,388,913</u>	<u>1,144,935</u>	<u>900,917.7</u>	<u>671,572.5</u>
créditos vencidos	<u>.60</u>	<u>.38</u>	<u>.33</u>	<u>.69</u>	<u>.08</u>	<u>8</u>	<u>3</u>
total créditos otorgados	2,097,369	2,374,098	2,136,689	1,923,020	1,730,718	1,557,646	1,401,881
	.93	.90	.01	.11	.10	.29	.66
Resultados	82.15%	80.72%	76.78%	72.23%	66.15%	57.84%	47.91%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 11.

Ratios de morosidad del 2019 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la imagen se muestra que el resultado de la comparación de los créditos vencidos con el total de cuentas por cobrar, para este resultado se deben tomar en cuenta las políticas crediticias a aplicar, a partir de las cuales se pueden establecer las características de tipo para determinar y distinguir un crédito como "moroso", lo que significa es que ha superado los días de créditos otorgados por lo que ahora se encuentran vencidos, por lo que la propuesta contempla la implementación de políticas y procedimientos. procedimientos de crédito, así como la contratación de un sistema centrado en el riesgo, como se muestra en la figura 11, en el año 2020 del total de cuentas por cobrar al final del año se observa un 82.15% de morosidad de esta forma puede ser perjudicial para la empresa porque tiene un desbalance en su flujo de caja. Asimismo, en los años proyectados, observamos una tendencia decreciente en el indicador de morosidad, posicionándose para el 2025 en 47,91%, la cual se muestra que el porcentaje de los morosos es menor del 50% sobre el total de sus cuentas por cobrar.

Indicador 2: Rotación de caja y bancos

Tabla 13.

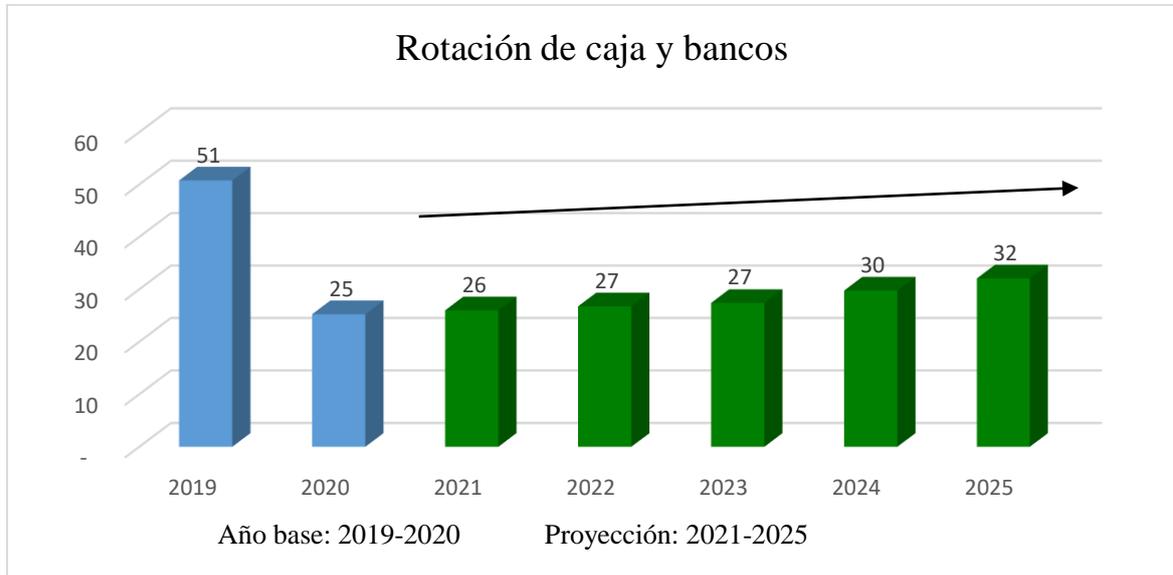
Rotación de caja y bancos del 2019 al 2025

Caja y bancos	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Caja y bancos *	370,469,71	204,827,25	215,068,61	225,822,04	237,113,15	262,619,07	288,880,98
360	4.40	6.00	8.80	9.74	2.23	4.65	2.11
Ventas	7,293,976.	8,108,873.	8,271,050.	8,436,471.	8,647,383.	8,820,330.	9,001,147.
Resultado	58	00	46	47	26	92	70
o	51	25	26	27	27	30	32

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 12.

Rotación de caja y bancos del 2019 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 12 y la Tabla 13 se muestra que de acuerdo con los estados financieros proyectados a partir del periodo 2019 al 2025, se usó el indicador para la rotación de cajas y bancos donde se observa que en el 2019 y 2020, la empresa contó con liquidez disponible para sus obligaciones entre 51 y 25 días del cobro total de sus ventas, mostrando la razón por la que esperábamos buscar obtener mayores ingresos para tener disponible por más días de venta, para el 2021 la empresa tiene el efectivo para cubrir los 26 días de venta, señalando que a diferencia del año anterior, la pequeña diferencia se debió a un cierre inesperado temporal de la empresa, el cual redujo los ingresos de la empresa. Debido a la pandemia Covid19 presentándose, así como años pesimistas; En 2022 y 2023, la compañía ve mejores ganancias en 27 días de ventas para ambos años, lo que sugiere que este es un escenario moderado; finalmente, en los años 2024 y 2025, se gestiona más tiempo que son entre 30 a 32 días, esto se debe al aumento de las ventas, lo que se considera un escenario optimista.

Evidencia 3: Factura Negociable

FACTURA ELECTRÓNICA
F001-

Señor (es) :
 R.U.C. :
 Dirección :

Fecha Emisión :
 Cond. de Pago: 1

NRO. O/C:
NRO. GUÍAS:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. DE VENTA BRUTO	DSCTO X ITEM	TOTAL
SERV0018	SERVICIO_ ALQUILER DE EQUIPOS - 28 LAPTOP CLIENTE COMPARTAMOS FINANCIERA (PERIODO: 22-27 OCTUBRE 2021)	ZZ	1.00				1,382.50
							2,281.13

SON: CUATRO MIL TRESCIENTOS VEINTITRES Y 08/100 SOLES

Forma Pago	Fecha Vcto.	Monto pendiente	Comentarios:
Credito		S/ 3,891.08	COT. No
Cuenta001	22/01/2022	S/ 3,891.08	

OP. GRAVADAS	S/	3,663.63
OP. GRATUITAS	S/	0.00
OP. EXONERADAS	S/	0.00
OP. INAFECTAS	S/	0.00
I.G.V 18.00 %	S/	659.45
RECARGO	S/	0.00
IMPORTE TOTAL	S/	4,323.08

S/59pjr4Pb44b5YKH3W7p5Zx2M-

Sirvase cancelar su factura mediante abono en cuenta:

Banco	Soles	CCI - Soles	Dolares
		CCI - Dolares	

Fuente: Elaboración propia (2021)

La facturación electrónica es una herramienta digital que ayuda a las empresas a acceder más rápido a diversos tipos de financiamientos. Actualmente la SUNAT está promoviendo incentivar el factoring, que es una herramienta para que las empresas puedan obtener mayor liquidez, que es la transferencia del cobro a las entidades financieras, es por eso que en las facturas electrónicas ahora se detalla la condición de pago, que puede ser al

contado o al crédito, en caso sea al crédito se tiene que detallar el tiempo y las cuotas de la venta o servicio.

4.4.2 Entregable 2

Objetivo 2: Incrementar anualmente en promedio un 7% el efectivo equivalente de efectivo.

Solución 2: Realizar procedimientos con reportes para el control del efectivo

Evidencia 4: Manual de políticas y procedimiento de crédito

Figura 13.

Manual de políticas y procedimientos de cobranza



Fuente: Elaboración propia (2021)

El manual de políticas de cobranza son los procedimientos que sigue una empresa para cobrar los créditos otorgados a sus clientes, por eso usamos las políticas de crédito como marco de referencia para establecer políticas y procedimientos de cobranza.

Indicador 1: Ratio de liquidez corriente

Formula:

$$\text{Ratio de liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Tabla 14.

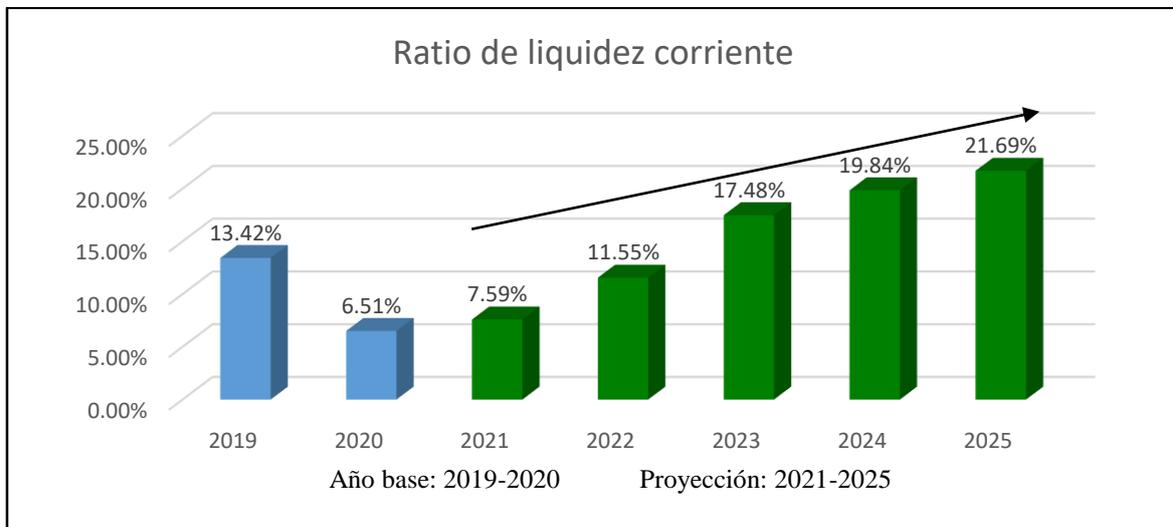
Ratio de liquidez corriente desde el año 2019 al 2025

Liquidez	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Activo corriente	3,344,89	3,138,32	2,954,11	2,841,63	2,776,02	2,709,32	2,617,64
	3.95	1.40	7.35	8.88	3.35	8.54	9.58
Pasivo corriente	2,949,00	2,946,58	2,745,71	2,547,41	2,362,97	2,260,78	2,151,08
	8.35	0.56	7.40	2.72	5.27	8.17	0.27
Resultado	13.42%	6.51%	7.59%	11.55%	17.48%	19.84%	21.69%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 14.

Ratio de liquidez corriente desde el año 2019 al 2025



Elaboración propia (2021)

Según la Tabla 14 y la figura 14 se observa que de acuerdo a los estados financieros proyectados para el período 2021-2025 se aplicó el indicador de liquidez corriente, el cual se visualiza los datos de los períodos 2019 y 2020 que tiene como resultado descendiente de 13.42% a 6.51%. Esto se debe a que la empresa ha estado disminuyendo considerablemente su liquidez por lo que puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo, demostrándose como un año pesimista.

Por ello, en los planes provisionales se busca la recuperación en función de su progreso para 2022 y 2023, la compañía tiene una considerable recuperación de 11.55% y 17.48%, lo que demuestra que es un escenario moderado, ya que la compañía ha estado obteniendo más efectivo. Es decir que tiene mayores ingresos por ventas en efectivo y la aceleración de las cobranzas por deudas, para los años 2024 y 2025 hemos encontrado que ha continuado mejorando significativamente y están en capacidad de cumplir con las recomendaciones, esto se debe al cumplimiento y la aplicación de políticas de crédito y cobranza.

Indicador 2: Ratio de liquidez absoluta

Tabla 15.

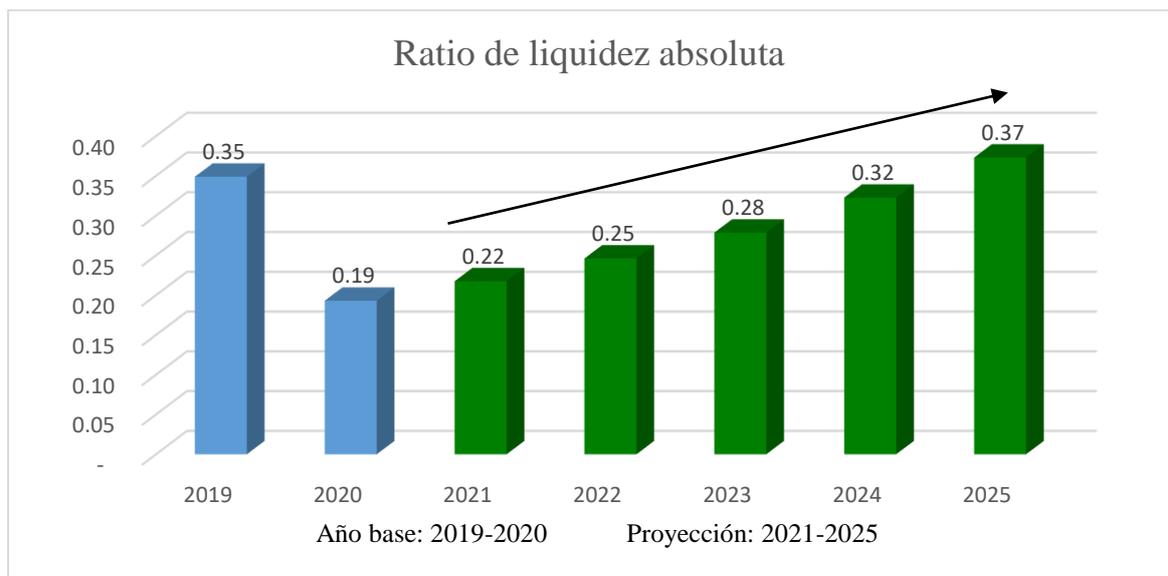
Ratio de liquidez absoluta desde el año 2019 al 2025

Liquidez	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Caja y bancos	<u>1,029,082.</u> 54	<u>568,964.6</u> 0	<u>597,412.8</u> 3	<u>627,283.4</u> 7	<u>658,647.6</u> 5	<u>729,497.4</u> 3	<u>802,447.1</u> 7
Pasivo corriente	2,949,008. 35	2,946,580. 56	2,745,717. 40	2,547,412. 72	2,362,975. 27	2,260,788. 17	2,151,080. 27
Resultado	0.35	0.19	0.22	0.25	0.28	0.32	0.37
Tasa de crecimiento %			2.45%	2.87%	3.25%	4.39%	5.04%
Promedio							18.00%

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 15.

Ratio de liquidez absoluta desde el año 2019 al 2025



Fuente: Elaboración propia (2021).

En la tabla 15 y figura 15, se realiza en base al estado de situación financiera y los estados de resultados proyectados del 2021 al 2025, considerando los años 2019 y 2020 como año base, al usar el indicador de liquidez absoluta se puede ver con más certeza la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo, se tiene un crecimiento posicionado de 0.37, además muestra un crecimiento progresivo según el porcentaje promedio que asciende a 18.00% por lo que la empresa podrá cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Cabe destacar que en los periodos anteriores obtuvo un resultado desfavorable, de 0,19 al cierre de 2020.

Evidencia 4: Relación de clientes morosos

Tabla 16.

Clientes morosos

AÑO	Nombre	Importe
2017	Cliente A	592,934.62
2017	Cliente B	338,819.78
2018	Cliente C	254,114.84
2019	Cliente D	230,397.45
2018	Cliente E	210,068.26

Fuente: Elaboración propia (2021)

Las relaciones de todos los clientes morosos son quienes mantienen deudas por lo que se tiene que notificar, al no responder o cancelar su deuda se enviará cartas notariales indicadas que tiene que cancelar sus obligaciones que mantiene con la empresa. Como última alternativa se negociará con las entidades financieras para que la empresa cuente con liquidez inmediata, aunque se cobre una comisión mínima.

4.4.3 Entregable 3

Objetivo 1: Implementar el manual de políticas para otorgar créditos a nuevos clientes.

Solución 1: Elaborar nuevas evaluaciones para entregar créditos a los nuevos clientes.

Evidencia 3: Manual de políticas y procedimientos de créditos.

Figura 16.

Manual de políticas y procedimientos de cobranza



Fuente: Elaboración propia (2021)

Las políticas de créditos están encaminadas a obtener un manual de los créditos que se otorga a los clientes con una previa evaluación, los objetivos específicos se tienen que establecer mediante el marco de procedimientos y una guía para la toma de decisiones firmes antes de la entrega del crédito.

Indicador 1: Rotación cuentas por cobrar en veces

Los resultados que se muestran en la previsión de facturación según el KPI, las cuentas por cobrar comerciales a veces, la implementación de una buena gestión de la recuperación de cuentas vencidas, se pueden lograr de manera gradual y favorable según lo propuesto.

Tabla 17.

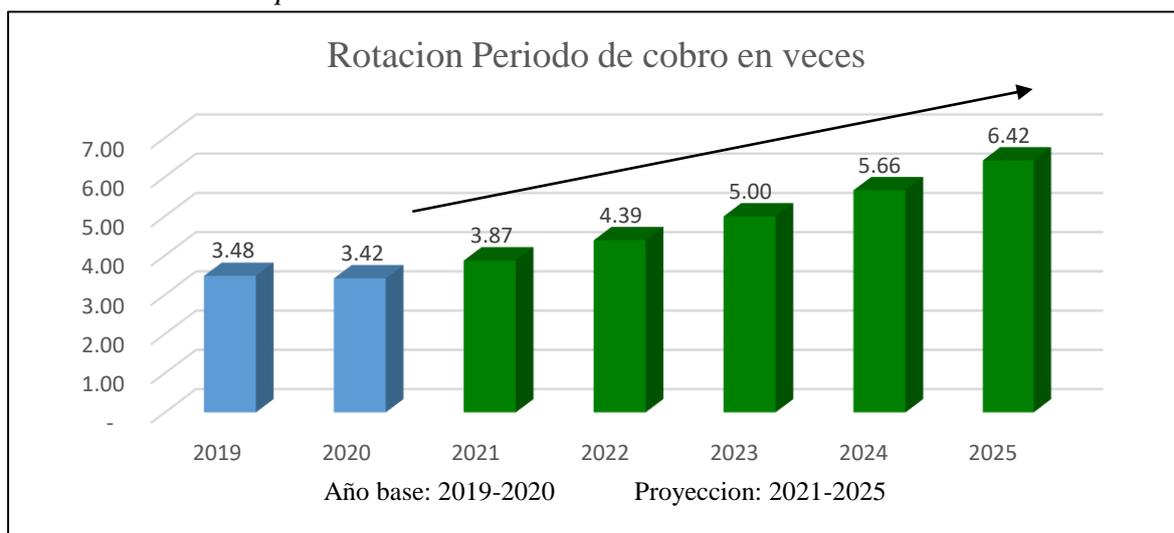
Rotación de cuentas por cobrar en veces

CxC en veces	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas	<u>7,293,97</u>	<u>8,108,87</u>	<u>8,271,05</u>	<u>8,436,47</u>	<u>8,647,38</u>	<u>8,820,33</u>	<u>9,001,14</u>
	<u>6.58</u>	<u>3.00</u>	<u>0.46</u>	<u>1.47</u>	<u>3.26</u>	<u>0.92</u>	<u>7.70</u>
Cuentas por cobrar	2,097,36	2,374,09	2,136,68	1,923,02	1,730,71	1,557,64	1,401,88
	9.93	8.90	9.01	0.11	8.10	6.29	1.66
Resultados	3.48	3.42	3.87	4.39	5.00	5.66	6.42

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 17.

Rotación de cuentas por cobrar en veces



Fuente: Elaboración propia (2021)

Indicador 4: Rotación de cuentas por cobrar en días

Tabla 18.

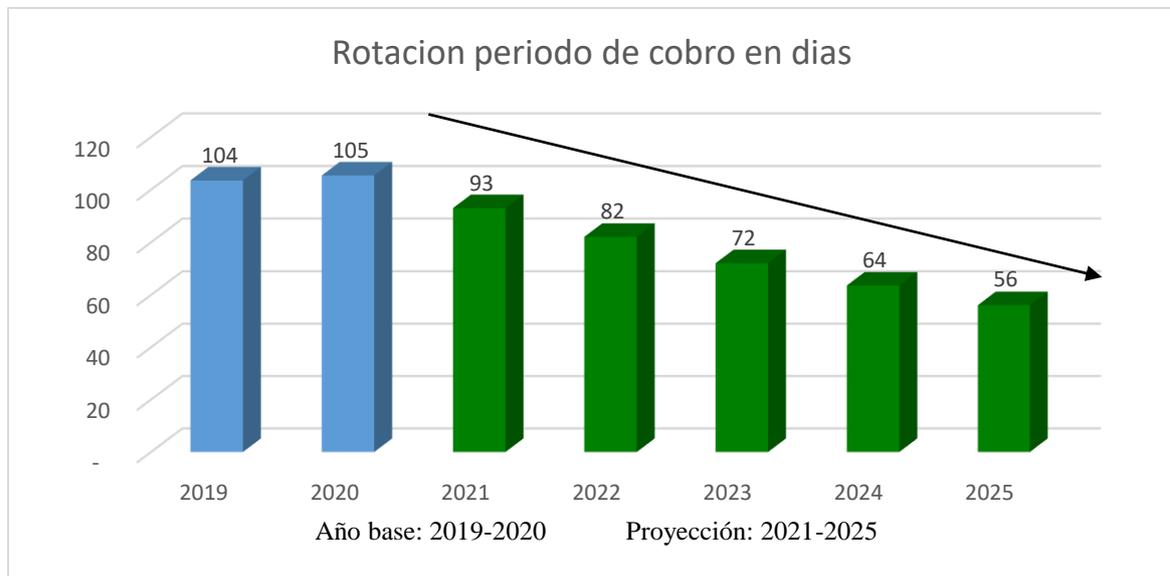
Rotación de cuentas por cobrar

Liquidez	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
CxC	755,053,174	854,675,604	769,208,043	692,287,239	623,058,515	560,752,663	504,677,397
*360	.80	.00	.60	.24	.32	.78	.41
Ventas	7,293,976.5	8,108,873.0	8,271,050.4	8,436,471.4	8,647,383.2	8,820,330.9	9,001,147.7
Resultados	104	105	93	82	72	64	56

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 18.

Rotación de cuentas por cobrar en días



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 17 e indicador 3, se realizó en análisis de las cuentas por cobrar en veces, tomando como base los años 2019 y 2020 que se plasmó 3.48 y 3.42 veces al año efectuando su cobro, afligiendo en la disponibilidad del efectivo inmediato en la empresa, siendo considerados como escenarios pesimistas; se efectuó proyecciones para el periodo 2021 al

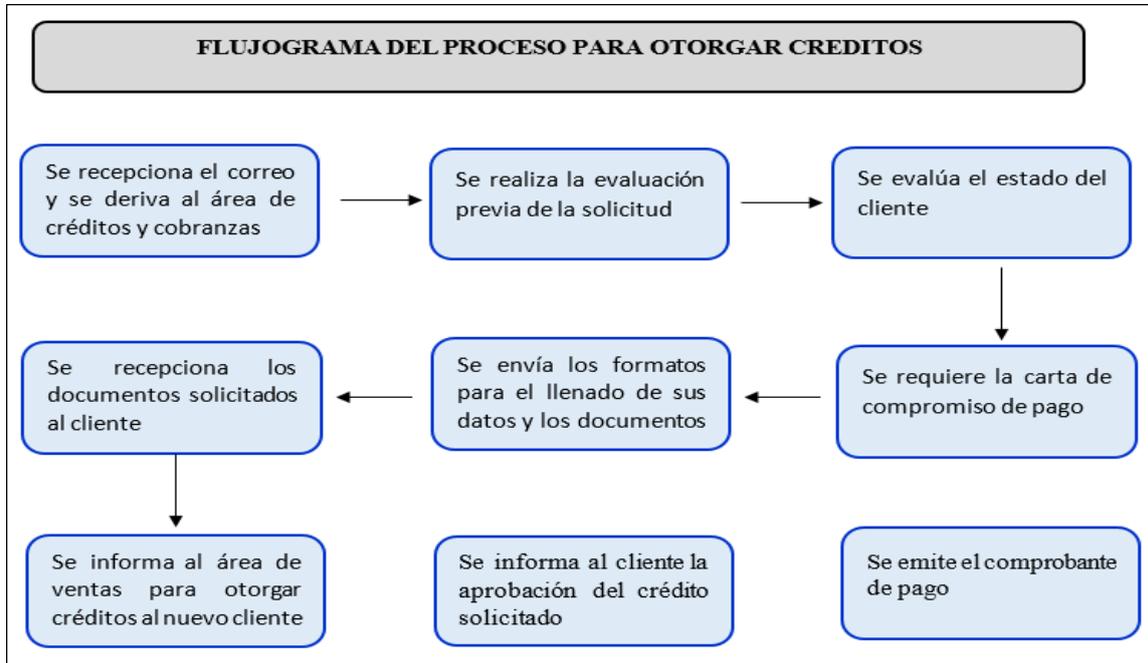
2022 con el objetivo de aumentar las veces de cobranzas al año; para el 2021 no tuvo mayor impacto debido a la baja de las ventas así como también la demora en los pagos de las entidades, y este año también es considerado como un escenario pesimista; para los años 2022 y 2023 se muestra una ligera mejoría siendo considerados como escenario moderado, para los años 2024 y 2025 se logra obtener lo óptimo según las proyecciones que es rotar de 5.66 a 6.42 veces de acuerdo a los días de cobranza. Esto se logra teniendo como plan implementar las políticas de cobranzas para incrementar el efectivo, mediante intereses por el pago fuera de plazo.

Asimismo, en la tabla 18 e indicador 4, se realizó la proyección de rotación de las cuentas por cobrar en días, como dato de los años 2019 y 2020 el resultado fue de 104 a 105, siendo desfavorable la cantidad de días que se tarda en recuperar por las cuentas por cobrar, mostrándose como años pesimistas para la empresa, por ende se realizó las proyecciones de los años 2021 al 2022, teniendo como objetivo disminuir a 67 días el periodo de cobranzas; en el año 2021 los días de cobranza no tuvieron mayor diferencia al año anterior debido a la crisis sanitaria por la pandemia Covid-19, por lo que las empresas deudoras por efectos de liquidez solicitan la ampliación de plazos para el cumplimiento de la deuda, siendo considerada también como un escenario pesimista; para los años 2022, 2023 y 2024 se reduce los días de cobranza pero aún no se logra el objetivo, considerándose como escenario moderado; finalmente, para el año 2025 se logra lo propuesto, siguiendo los procedimientos y lineamientos de cobranzas, haciendo un seguimiento continuo de la gestión logrando los objetivos propuestos, considerándose como un escenario optimista.

Evidencia 3: Flujoograma de la evaluación al cliente

Figura 19.

Flujoograma del proceso de créditos



Fuente: Elaboración propia (2021)

En el flujoograma se muestra el proceso para la otorgación de créditos a los clientes y se evidencian todos los pasos a seguir como estudio previo por los posibles clientes, todo ello se evaluar en la central de riesgos Sentinel, la trayectoria de la empresa, entre otros.

Evidencia 3: Verificación acceso en la central de riesgos

Figura 20.

Ingreso al portal de SENTINEL (central de riesgo).



Hoy en día, las empresas tienden a utilizar un sistema de notificación y advertencia de deudas para reducir el riesgo de que los clientes no paguen. En muchos casos existen empresas que no participan de esta importante herramienta para el desarrollo de sus actividades, como en este caso una empresa de servicios del sector de la construcción, por este motivo las personas creemos que es necesario permitir un control óptimo mediante consultas para nuevos clientes que tengas y gracias a la información que identifiques en el sistema te ayudará a tomar las decisiones correctas gracias al color de los semáforos, permitiéndote observar la situación financiera actual de un cliente potencial. Cabe señalar que los colores de los semáforos son los siguientes: El rojo representa un alto nivel de riesgo equivalente a grandes deudas, el verde significa riesgo mínimo, es decir sin incumplimiento de pago, además, el amarillo representa un estado de riesgo medio equivalente a baja morosidad y finalmente muestra un color que significa que las empresas no tienen información sobre sus deudas.

4.6 Discusión

El trabajo de indagación tiene como título “Estrategias de cobros y pagos para mejorar la liquidez de la empresa de tecnología, Lima 2021”, para lo cual se propuso dos métodos que se recopilaron de la propuesta al permitir establecer soluciones al problema general.

Para la selección de la información necesaria que permite analizar el problema de disminución de liquidez en la empresa, por ello se usó la ficha del registro documental, como el análisis de los indicadores de liquidez, el análisis vertical y horizontal de las cuentas por cobrar, créditos otorgados y efectivo equivalente de efectivo. Por otro lado, a través de entrevistas se recolectó la información necesaria de las personas involucradas y conociendo el tema de estudio, para incluirlas en el análisis documental, de esta manera determinar las consecuencias que afectan la reducción de efectivo que son, la falta de políticas y procedimientos de créditos y de cobranzas, así como la implementación de las áreas de créditos y de cobranzas y la organización del área involucrado.

En cuanto a los resultados obtenidos, el período de rotación de cuentas por cobrar, que se puede medir a través de la fórmula que se aplicó a las cuentas por cobrar de clientes dividiendo a las ventas a crédito anuales durante los 365 días, los resultados obtenidos para el período 2019 es de 104 y para el período 2020 es de 105 días. Esto indica un aumento en los días de cobro debido a la aplicación insuficiente en los procedimientos de cobro para sus principales clientes. Es por ello que la empresa debe darle la importancia necesaria al área de cobranza, porque la liquidez se requiere para cumplir con sus obligaciones dependiendo de las actividades que se realicen.

En el presente trabajo de investigación coincide con Castro (2020) debido al desarrollo de la investigación en la unidad educativa Nuevo Continente, donde no existe política de cobros y por ello tiene un incremento incobrable en las cuentas por cobrar, también la unidad educativa no cuenta con un área como departamento de cobranza para hacer seguimiento a sus deudas y controlar mediante los indicadores financieros de la organización como la rentabilidad y la liquidez, por tal motivo, se recomienda mejorar la gestión de cobranza con la aplicación de nuevas políticas y procedimientos para identificar

el riesgo crediticio y mejorar la liquidez, pudiendo además cumplir con sus obligaciones con terceros.

También estoy de acuerdo con Morales y Villavicencio (2018), cuyo objetivo es evaluar la cobranza que afecta la liquidez en la entidad, donde señala que no se está desempeñando adecuadamente en los procedimientos de cobranza, por lo que no cuentan con pólizas de cobros con sus clientes. Esto tiene un gran impacto en la situación de liquidez, al utilizar los indicadores financieros, la entidad tiene una razón circulante de 1,86 veces en 2016, logrando liquidez efectiva, para así tener capacidad de poder pagar sus obligaciones internas y externas a corto plazo. Esto identifico para evitar tener problemas de quiebra y el peligro para sus acciones.

Por tanto, esto no coincide con Cajas y Galarza (2018) porque en su estudio demostró que la empresa para contar con liquidez, requieren tomar un crédito bancario y no optar por la venta del comprobante de pago a la entidad financiera, por no tener conocimientos de manejo con esta herramienta. Qué es el factoring financiero y las condiciones bajo las cuales se debe negociar teóricamente y no tienen posibilidad de reclamar, por otro lado, se ha comprobado que la empresa tiene la idea de que proponen el factoring y conocen el marco de referencia tarifario aplicado en los contratos antes mencionados.

Por otro lado, esto coincide con Pérez (2018) porque demuestra que las cuentas por cobrar en la organización son importantes, porque de esta manera podemos ser líquidos y cubrir nuestras obligaciones, administrando bien sus ingresos, teniendo así liquidez y respetando las obligaciones financieras que la empresa cobra a sus proveedores, lo que también muestra en la encuesta, es que la empresa no gestiona bien los ingresos, carece de una política de cobranza y tiene una estructura de gestión deficiente; Esto da como resultado negativo a las carteras y un flujo de caja deficiente, lo que hace que la empresa tenga un alto índice de endeudamiento.

Por otro lado, lo contrario no coincide con Pavón (2019) al analizar el impacto de las ventas a crédito en la liquidez de las medianas empresas que operan en equipos eléctricos, determinó que la empresa no cuenta con un sistema de cobro adecuado, también las ventas disminuyeron que conduce a una baja rotación de inventarios y esto afecta a que las menores

ventas redujeron las ganancias poniendo en peligro la liquidez de la empresa, lo que resulta en la incapacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones de sus proveedores.

Asimismo, esto coincide con Quispe (2021) donde tiene como objetivo implementar políticas y procedimiento de cobros para incrementar la liquidez, por lo que se debe determinar el grado de gestión del déficit, usando la ejecución del análisis en forma horizontal y vertical en los estados financieros, mostrando las diferencias al indicar los periodos. Se evalúan las actividades con ratios financieros y se verifica que tiene un efecto directo sobre la liquidez, además, los indicadores aplicados dan un resultado favorable y se puede decir que luego de la implementación de la propuesta, se mejorará favorablemente del nivel de cumplimiento de pago.

De igual forma, con Torres (2020), señala que la empresa no tiene gestión crediticia, por lo que no es posible lograr una tarifa razonable que ayude al crecimiento de la empresa, de esta manera se mejorará el negocio teniendo una las cobranzas al día y la asignación de crédito, cuando la empresa no cuenta con línea de crédito, provocará un mayor endeudamiento a los clientes, es necesario tener en cuenta esta situación para mejorar los ingresos y tener flujo de caja en poco tiempo. La política debe ser implementada.

Así mismo, esto no coincide con Cruz (2020) debido que al no aplicar las formas adecuadas para los cobros y trazando los métodos crediticios sin valor, haciendo que la organización no cuenta con liquidez para cancelar sus deudas corrientes porque no tiene una buena gestión en la cobranza de clientes y cancelación a proveedores, por lo que la empresa aún mantiene un incremento en los cobros y pagos, la cual genera que la entidad tenga pérdidas y dificultando las actividades, por lo tanto los créditos también a largo plazo, dejan a la empresa sin efectivo en el corto plazo.

Asimismo, esto no coincide con Zuñiga (2019) donde muestra que la empresa no cuenta con los recursos necesarios, solo tiene un crecimiento limitado, con el cumplimiento de sus obligaciones urgentes y puede estar cumpliendo lo antes posible, también tiene una cartera altamente apalancada que posteriormente puede conducir a una reducción de la liquidez, así como a un capital de trabajo mínimo, que no puede ayudar con la liquidez para

futuros proyectos de la organización debido a esto, la organización debe administrar bien sus cuentas por cobrar para reducir una alta cartera de cuentas por cobrar.

Por otro lado, esto coincide con Churampi (2019), quien señala que existe un bajo nivel de control interno en la empresa, razón por la cual la empresa no permite que se realicen los controles necesarios en los préstamos a los clientes, además que la administración no promovió la capacitación necesaria para los empleados responsables de estas obligaciones, lo que perjudicó los resultados de la empresa.

En definitiva, esta investigación se desarrolló para comprender la importancia que tiene la liquidez en una empresa y para que pueda cumplir con sus obligaciones de sus acreedores para así continuar operando en los mercados nacionales e internacionales. Con una buena gestión y respeto a las políticas de cobro, también teniendo el control de sus ingresos y salidas para hacer frente a obligaciones a corto y largo plazo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : Durante la investigación, se tuvo como objetivo principal en proponer estrategias para mejorar la liquidez, es por ello que se analizaron con los ratios financieros de la empresa, mostrando un aumento en sus cuentas por cobrar en un 13.19% entre los años 2019 y 2020 debido al incumplimiento que realizaron a sus políticas de cobros en la empresa. Asimismo, el área de cobranza no cuenta con el personal adecuado para realizar un seguimiento a las ventas al crédito y no tiene un control adecuado de los créditos otorgados en relación a la comparación con los dos períodos mencionados anteriormente, la empresa ha reducido sus ingresos, lo que significa que la empresa no podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo.
- Segunda** : Se analizaron las cuentas por cobrar de la empresa, mostrando que la empresa emite sus créditos entre 90 a 120 días a sus principales clientes y el departamento de cobranza tampoco hace el correcto seguimiento los créditos otorgados, por lo que los clientes también están retrasados a pesar de que la empresa extendió el plazo hasta 60 días, es por eso que la empresa no tiene efectivo, por lo que en el 2019 tiene un ratio del 45.45%, mientras que en el 2020 tiene un 51.26% del activo total, teniendo un incremento del 5.81% en la cartera morosa.
- Tercera** : Del análisis realizado, se constató que la empresa tecnológica por su falta de solvencia no realizó los pagos a sus proveedores, provocando que nos quiten las líneas de crédito por parte de los proveedores, mientras que para los nuevos proyectos la empresa está endeudada con las entidades financieras. Por otro lado, para el periodo de 2019 la empresa pudo cumplir en 1,20 por cada sol de deuda en sus obligaciones a corto plazo y de la misma manera en el 2020 contó con

1.63 soles, esto significa que la empresa tecnológica es solvente, pero los cobros no se efectuaron debidamente a sus clientes.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Se recomienda implementar los manejos que incentiven el cumplimiento de sus deudas, nuevas políticas de crédito y cobranza para facilitar el cobro a nuestros clientes y la implementación de estas políticas para nuevos créditos, así como invertir en la capacitación del personal de administración y cobranzas para ejercer en los mercados nacionales e internacionales, de la misma forma en que cada encargado pueda desempeñar sus funciones.
- Segunda** : Se recomienda que la empresa tecnológica reducir el plazo de los préstamos y asegurando el seguimiento de los créditos para que sean cobrados en el corto plazo, también aplicar el factoring para los clientes morosos tratando de aplazar sus deudas aplicando intereses, llegando a un acuerdo o buscando alternativas donde el cliente pueda saldar su deuda lo más rápido. Los pagos, descuentos o divisiones también le permitan a la empresa controlar sus ingresos y gastos, preparando sus flujos de efectivo detallados y controlables.
- Tercera** : Se sugiere que la empresa se debe elaborar proyecciones de acuerdo a los aspectos importantes que son cobros a los clientes morosos y el efectivo inmediato con el que cuenta, por lo que es necesario aplicar las políticas de créditos para la evaluación efectiva de los clientes, asimismo para las compras de activos se tiene que usar el leasing financiero y poder contar con efectivo para las compras consecutivas que se necesita, también negociar con los proveedores para ampliar las deudas para contar con línea de crédito para futuras adquisiciones, todo ello es de acuerdo a los cobros que realiza la empresa.

REFERENCIAS

- Fondo Monetario Internacional. (2020). La Línea de Liquidez a Corto Plazo: *Una nueva herramienta del FMI para proporcionar ayuda en la crisis*. El Blog del FMI
- OCDE, Naciones Unidas, CAF y Unión Europea. (2020). *Perspectivas Económicas de América Latina*. Banco de Desarrollo de América Latina.
- The World Bank. (2020). *World monetary exploration June*: Global Bank.
- BCRP. (2019). *Informe de firmeza económica*. BCRP.
- BCRP. (2020). *Informe de pérdida del valor monetario*. BCRP.
- BCRP. (2019). *Informe de pérdida del valor monetario*. BCRP.
- Cajas, D., y Galarza, F. (2018). *Factoring financiero como opción de liquidez a corto plazo para las empresas del sector comercial de electrodomésticos al público*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Castro, A. (2020). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la unidad educativa Nuevo Continente*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Pavón, C. (2018). *Incidencias de las ventas a crédito en la liquidez de las medianas empresas que comercializan electrodomésticos en el distrito metropolitano de Quito*. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- García, S. (1994). *Teoría Económica de la empresa*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Vargas, G. (2006). *Introducción a la teoría económica*. Pearson educación.
- Morales, M. (2009). *Teoría económica evolutiva de la empresa: ¿una alternativa a la Teoría neoclásica?* Problemas del desarrollo, 40(161-183), 165.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la Contabilidad y el control*. Universidad Nacional de Colombia.
- Parra, D. (2004). *Los modernos alquimistas: Epistemología corporativa y gestión del conocimiento*. Universidad EAFIT.
- Lluis, J., & Bagur, L. (2006). *Contabilidad y control de gestión*. Revista de contabilidad y dirección, 3(2), 103-127.

- Miranda, R. (2008). *Teoría Organizacional*. Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional (Décima edición ed.)*. Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Morejón, M. (2016). *La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada*. Revista Enfoques, 14(25), 127-143.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2009). *Fundamentos de Inversiones (Décima ed.)*. Pearson Educación de México.
- Díaz, M. (2010). *El análisis de los estados contables en un entorno dinámico y gerencial de la empresa*. Revista Universal Contábil, 121-140.
- Roig, J., & Soriano, J. (2015). *Liquidez y cotización respecto al valor neto de los activos de los REIT españoles (las SOCIMI)*. Revista europea de dirección y economía de la empresa, 24(2015), 92-107.
- Coppe, R., & Siqueira, I. (2011). *Relação trimestral de longo prazo entre os indicadores de liquidez e de rentabilidade: evidência de empresas do setor têxtil*. R.Adm., São Paulo, 46(3), 275-289. doi:10.5700/rausp1012
- Garrido, L. (2009). *La liquidez en la empresa: caso práctico del cálculo del inventario defensivo*. Revista de Contabilidad y Dirección, 9, 149-158.
- Aching Guzmán, C. (2005). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Prociencia y Cultura S.A.
- Alcántara Hernández, M. E. (2013). *Indicadores financieros*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo.
- Araiza Martínez, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. IMEF ejecutivo de finanzas, 20, 4-5.
- Bustamante R., C. (2008). *Informe especial ratios Financieros*. Caballero Bustamante, 1-3.

- Coppe Pimentel, R., & Siqueira Lima, I. (2011). *Relação trimestral de longo prazo entre os indicadores de liquidez e de rentabilidade: evidência de empresas do setor têxtil*. Revista de administração, 46(3), 275-289.
- Díaz Llanes, M. (2010). *El análisis de los estados contables en un entorno dinámico y gerencial de la empresa*. Universo Contábil vol 6, 121-140.
- Garrido Martos, L. (2009). *La liquidez en la empresa: caso práctico del cálculo del intervalo defensivo*. Revista de contabilidad y dirección, 9, 149-158.
- Gonzales Pisco, E., Sanabria Bolaños, S. W., & Zúñiga Castillo, A. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular Lima periodo 2010-2015*. Revista De Investigación Valor Contable. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>
- Higuerey Gómez, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar*. Universidad de los Andes.
- Lawrence J., G., & Michael, J. (2009). *Fundamentos de Inversiones (Décima edición)*. Pearson Educación.
- Roig Hernando, J., & Soriano Llobera, J. (2015). *Liquidez y cotización respecto al valor neto de los activos de los REIT españoles (las SOCIMI)*. Revista europea de dirección y economía de la empresa, 92-107.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2007). *Fundamentos de Inversiones (Décima ed.)*. Pearson Educación de México.
- Golpes, A. (2009). *Costos financieros*. Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial, 1(1), 147-164.
- Boscan, M., Romero, J., & Sandra, M. (2006). *Fuentes de financiamiento utilizados por las empresas productoras de derivados lácteos del estado de Zulia*. Revista de ciencias sociales, 1(XIII), 134-146.
- Carhuancho, I., Nolzaco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. UIDE.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.

- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Fundación Sypal.
- Vásquez, C., & Arango, S. (2011). *Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje*. *Revista lasallista de investigación*, 8(2), 112-123.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. 1ra Edición ed.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed.). Mc. Graw Hill Educación.
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. *Aten Primaria*, 31(8), 143-162.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). *Análisis documental y de información: dos comportantes de un mismo proceso*. *Scielo*, 12(2), 19-21.
- Valladares, M. (2002). *Cuadernos metodológicos entrevistas cualitativas*. Centro de investigación sociológicas.
- Galán, A. (2009). *El cuestionario aplicado en la investigación*. Metodología de a investigación.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. PAIDOS.
- Acevedo, A., & López, A. (2004). *El proceso de la entrevista*. México: Limusa, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Diario Financiero: McGRAW-HILL.
- Churampi Pardo, A. C. (2019). *Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios*. Universidad Norbert Wiener.
- Pérez, J., & Veiga, C. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. ESIC EDITORIAL
- Boscán, M., & Sandrea, M. (2009). *Estrategias de financiamiento para el desarrollo endógeno del sector confección zuliano*. *Telos*, 11(3), pp. 402 – 417.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrategias de cobros y pagos para la mejora de la liquidez en una empresa de tecnología, Lima 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Liquidez		
		Subcategorías	Indicadores	
¿Cómo mejorar la liquidez de la empresa tecnológica, Lima 2021?	Estrategias de cobros y pagos para la mejora de la liquidez en una empresa de tecnología, Lima 2021	Ratios Financieros	1. Ratio de Liquidez	
			2. Ratio de Solvencia	
		Cuenta por cobrar	3. Ratio de rentabilidad	
			4. Política de crédito y cobranza	
			5. Alternativa de cobranza	
		Financiamiento	6. Préstamos	
			7. Factoring	
E.1. Leasing				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Estrategias de cobros y pagos		
¿Cuál es la situación de la liquidez en la empresa tecnológica, Lima 2021? ¿Qué factores alteran la liquidez de la empresa tecnológica, Lima 2021?	Diagnosticar la liquidez de la empresa tecnológica, Lima 2021 Determinar los factores que alteran la liquidez de la	Problema	Objetivo	Solución/entregable
		Incremento de los cobros por la mala gestión en las políticas de créditos y cobranzas.	Disminuir las cuentas por cobrar en un 10% para los próximos años.	Estados financieros proyectados por 5 años, lista de clientes morosos, facturas negociables (factoring)
		Disminución del efectivo y equivalente de efectivo debido a la falta de liquidez	Incrementar anualmente en promedio un 7% el	Estados financieros proyectados 5 años, manual de políticas y procedimientos

	empresa tecnológica, Lima 2021	que se tiene en caja y en la cuenta corriente.	efectivo equivalente de efectivo.	de cobros, listado clientes morosos.
		Incumplimiento de las obligaciones, debido a la falta de liquidez no se está cumpliendo con el pago a nuestros proveedores.	Implementar el manual de políticas para otorgar créditos a nuevos clientes.	Manual de políticas y procedimientos de créditos, flujograma de la evaluación del cliente, verificación acceso en la central de riesgos
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Mixto		Población: 3 colaboradores Muestra: 3 colaboradores Unidad informante: Gerente, administración y contadora	Técnicas: Entrevista y documentos Instrumentos: Guía de entrevista y análisis documental	Procedimiento: Recopilación de información Análisis de datos: Triangulación

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

Evidencia 1

Estado de situación financiera proyectado.

Reducción en 10% las cuentas por cobrar y pagar, incremento mínimamente en un 5%.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO							
Activo Corriente							
Efect equiv de efectivo	1,029,082.54	568,964.60	597,412.83	627,283.47	658,647.65	729,497.43	802,447.17
Cuentas por cobrar comerciales	2,097,369.93	2,374,098.90	2,136,689.01	1,923,020.11	1,730,718.10	1,557,646.29	1,401,881.66
Otros activos corrientes	4,200.00	5,430.44	3,240.00	2,916.00	2,624.40	2,361.96	2,125.76
Existencias	160,523.00	147,767.70	155,568.47	133,181.56	174,002.23	176,612.26	182,315.83
Activo diferido	<u>53,718.48</u>	<u>42,059.76</u>	<u>33,647.81</u>	<u>26,918.25</u>	<u>21,534.60</u>	<u>17,227.68</u>	<u>13,782.14</u>
Total Activo corriente	<u>3,344,893.95</u>	<u>3,138,321.40</u>	<u>2,926,558.1</u>	<u>2,713,319.3</u>	<u>2,587,526.9</u>	<u>2,483,345.6</u>	<u>2,402,552.5</u>
			<u>1</u>	<u>9</u>	<u>7</u>	<u>1</u>	<u>7</u>
Activo no corriente							
Inm. Maq equip. neto	1,185,180.66	1,386,402.11	1,379,418.11	1,378,603.11	1,382,227.48	1,369,678.48	1,366,129.48
Eq. transp-Leasing	<u>84,374.12</u>	<u>106,873.89</u>	<u>108,073.89</u>	<u>109,313.89</u>	<u>110,553.89</u>	<u>111,793.89</u>	<u>113,033.89</u>
Total activo no corriente	<u>1,269,554.78</u>	<u>1,493,276.00</u>	<u>1,487,492.0</u>	<u>1,487,917.0</u>	<u>1,492,781.3</u>	<u>1,481,472.3</u>	<u>1,479,163.3</u>
			<u>0</u>	<u>0</u>	<u>7</u>	<u>7</u>	<u>7</u>
TOTAL ACTIVO	<u>4,614,448.73</u>	<u>4,631,597.40</u>	<u>4,414,050.1</u>	<u>4,201,236.3</u>	<u>4,080,308.3</u>	<u>3,964,817.9</u>	<u>3,881,715.9</u>
			<u>1</u>	<u>9</u>	<u>4</u>	<u>8</u>	<u>4</u>
Pasivo y patrimonio							
Pasivo corriente							

Sobregiros bancarios	809,258.15	521,148.67	515,937.18	510,777.81	505,670.03	500,613.33	495,607.20
Tributos por pagar	118,253.88	70,676.77	100,796.77	89,276.77	76,975.77	78,225.77	79,545.77
Remuneraciones por pagar	111,190.15	56,262.16	54,011.67	51,851.21	49,777.16	47,786.07	46,650.44
Cuentas por pagar comerciales	487,714.51	772,295.93	710,512.26	653,671.28	601,377.57	553,267.37	470,277.26
Cuentas por pagar acc, direc y gtes	17,672.46	11,475.88	11,016.84	10,576.17	10,153.12	9,747.00	9,357.12
Obligaciones financieras	834,733.38	1,056,238.39	950,614.55	855,553.10	809,997.79	781,998.01	774,405.69
Cuentas por pagar diversas	458,084.34	354,054.12	308,842.35	291,119.19	232,895.35	219,987.62	206,990.10
Provisiones	<u>112,101.48</u>	<u>104,428.64</u>	<u>93,985.78</u>	<u>84,587.20</u>	<u>76,128.48</u>	<u>69,163.00</u>	<u>68,246.70</u>
Total pasivo corriente	<u>2,949,008.35</u>	<u>2,946,580.56</u>	<u>2,745,717.40</u>	<u>2,547,412.72</u>	<u>2,362,975.27</u>	<u>2,260,788.17</u>	<u>2,151,080.27</u>
PATRIMONIO							
Capital	1,200,000.00	1,200,000.00	1,200,000.00	1,200,000.00	1,200,000.00	1,200,000.00	1,200,000.00
Reservas	230,175.00	209,064.00	188,157.60	169,341.84	186,276.02	167,648.42	184,413.26
Resultados acumulados	64,839.23	64,839.23	64,839.23	64,839.23	64,839.23	64,839.23	64,839.23
Utilidad del ejercicio	<u>170,426.15</u>	<u>211,113.61</u>	<u>215,335.88</u>	<u>219,642.60</u>	<u>266,217.81</u>	<u>271,542.17</u>	<u>281,383.17</u>
Total patrimonio	<u>1,665,440.38</u>	<u>1,685,016.84</u>	<u>1,668,332.71</u>	<u>1,653,823.67</u>	<u>1,717,333.06</u>	<u>1,704,029.82</u>	<u>1,730,635.67</u>
Total pasivo y patrimonio	<u>4,614,448.73</u>	<u>4,631,597.40</u>	<u>4,414,050.11</u>	<u>4,201,236.39</u>	<u>4,080,308.34</u>	<u>3,964,817.99</u>	<u>3,881,715.94</u>

Elaboración propia (2021)

Estado de resultados proyectado

ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADOS

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas netas	7,293,977	8,108,873	8,271,050	8,436,471	8,647,383	8,820,331	9,001,148
Costo de ventas	-4,421,786	-5,019,545	-5,119,936	-5,222,335	-5,326,781	-5,433,317	-5,541,983
Resultado bruto	2,872,191	3,089,328	3,151,114	3,214,137	3,320,602	3,387,014	3,459,164
Gastos de ventas	-200,871	-219,783	-224,179	-228,662	-233,235	-237,900	-242,658
Gastos de administración	-2,469,662	-2,514,198	-2,564,482	-2,615,771	-2,668,087	-2,721,449	-2,775,878
Resultado de operación	201,658	355,347	362,454	369,703	419,280	427,665	440,629
Gastos financieros	-101,161	-156,433	-159,562	-162,753	-166,008	-169,328	-172,715
Otros Ingresos de gestión	138,172	103,765	105,841	107,957	110,117	112,319	114,565
Ingresos financieros	37,985	28,682	29,256	29,841	30,438	31,046	31,667
Resultado antes de participaciones	276,653	331,362	337,989	344,749	393,826	401,702	414,147
Participaciones de los trabajadores	-	-	-	-	-	-	-
	16,084	18,206	18,570	18,942	19,320	19,707	20,101
Resultado antes del impuesto	260,569	313,156	319,419	325,807	374,506	381,996	394,046
Impuesto a la renta	-90,143	-102,042	-104,083	-106,164	-108,288	-110,454	-112,663
Utilidad ejercicio	170,426	211,114	215,336	219,643	266,218	271,542	281,383

Elaboración propia (2021)

Evidencia 2

Relación de clientes morosos

Las relaciones de todos los clientes morosos son quienes mantienen deudas por lo que se tiene notificar, al no responder o cancelar su deuda se enviara cartas notariales indicadas que tiene que cancelar sus obligaciones que mantiene con la empresa. Como última alternativa se negociará con las entidades financieras para que la empresa cuente con liquidez inmediata, aunque se cobre una comisión mínima.

AÑO	Nombre	Importe
2017	Cliente A	592,934.62
2017	Cliente B	338,819.78
2018	Cliente C	254,114.84
2019	Cliente D	230,397.45
2018	Cliente E	210,068.26

Datos a llenar en la factura negociable

Información Adicional de la Factura Negociable

Fecha de vencimiento: ___/___/___ *a/*

Monto adelantado: _____ Monto neto pendiente de pago *b/* _____

Modo de Pago:

*Pago Único () Fecha de Pago: ___/___/___ *c/*

*Pago en Cuotas () Número de Cuotas: _____

(Firma del proveedor)
(Nombres y apellidos del proveedor)

a/ Fecha de vencimiento conforme al artículo 4° de la Ley N° 29023 y modificatorias. A falta de indicación de la fecha de vencimiento en la Factura Negociable, se entiende que vence a los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de emisión.

b/ El monto neto pendiente de pago es el saldo del precio de venta luego de descontar los adelantos efectuados por el Adquiriente, así como las retenciones, deducciones, y otras deducciones o rebajas a los que pueda estar sujeto el comprador de pago en virtud al marco normativo vigente.

c/ La fecha del pago del monto neto pendiente de pago, en caso sea en forma total.

d/ Las fechas respectivas y el monto de pago de cada cuota.

Fechas de Pago de Cuotas: *d/*

dd/mm/aa	Monto de la cuota										

Fecha de Entrega de la Factura Negociable

(Ciudad), de _____ de 2,0

Constancia: VB. o Sello

Aceptación:

(Ciudad), de _____ de 2,0

Expresa: SI () *e/* NO () *f/*

e/ Dicha información se consignará en caso la aceptación sea expresa y se emita en la forma y dentro del plazo establecido en el artículo 7° de la Ley N° 29023 y modificatorias.

f/ Dicha información se consignará cuando opere la presunción de conformidad establecida en el artículo 7° de la Ley N° 29023 y modificatorias.

Firma del Adquiriente Firma del Proveedor

Cláusulas Especiales: *g/*

g/ La Factura Negociable podrá incorporar todas las cláusulas onerosas y especiales previstas y permitidas en la Ley de Títulos y Valores, teniendo en cuenta siempre las limitaciones previstas en la Ley N° 29023 y modificatorias y en su Reglamento.

Endoso:

A la orden de: _____

Documento: _____

Fecha: _____

(firma del endosante)

(nombre y apellidos)
(documento de identidad)

Manual de políticas y procedimientos para la gestión de las cobranzas 2021



INTRODUCCIÓN

El manual de políticas y procedimientos de cobranza será aceptado como documento oficial de la empresa de tecnología, con el objetivo de establecer pautas para la gestión y seguimiento del cobro a terceros, cada una de las cuales incluso deberá tener en cuenta que para asegurar la integridad económica y financiera de la empresa, por lo tanto el manual será elaborado de acuerdo a la necesidad de la compañía en relación a las labores de los colaboradores de acuerdo a las características de los clientes, teniendo en cuenta la integridad, veracidad, responsabilidad y la aplicación de sus criterios para el beneficio de la entidad.

La política de cobranza debe incluir factores tales como los términos de venta bajo los cuales se establecen los términos, la tasa de descuento para pagos acelerados, el método de pago, la tasa de interés en caso de pago atrasado, así como para los acuerdos de cobranza donde

la política determina cuándo y en qué medida la recolección será efectiva, es decir, cuánto tiempo después de la emisión y entrega de un recibo, el procedimiento de recolección debe ser implementado en el trabajo, permitiendo que las áreas relevantes describan, organicen y establezcan las actividades, procedimientos y funciones que deben realizarse dentro de la empresa con el fin de reducir las cuentas por cobrar, mejorar la liquidez de la empresa.

Cumplimiento, verificación y ejecución de políticas de cobranza y manuales de procedimientos para áreas relevantes como administración, contabilidad, jurisdicciones, áreas comerciales, áreas de crédito, área de cobranza y área de pago (pago), las áreas que dicen que deben hacer lo establecido en el Manual.

Finalmente, al desarrollar el manual de políticas y procedimientos de cobranza, se detalla en el manual la responsabilidad del responsable de la cartera de clientes establecida para monitorear el cumplimiento y cobranza.

1. FINALIDAD

El manual de políticas y procedimientos de cobranzas tiene como finalidad, normar los procesos de las cobranzas ya sea dentro del plazo o fuera de plazo, se aplicará la mora si corresponde, cobro de intereses, reprogramación de pagos, evaluación de la continuidad del crédito otorgado, de esta manera se busca reducir los incobrables.

2. ALCANCE

El proceso de las cobranzas deberá ser ejecutado en primera instancia por el encargado del área de cobranzas, al no tener respuesta deberán intervenir en el proceso el gerente de administración y ventas, de ser el caso se procederá la contratación de abogados según corresponda.

3. OBJETIVOS

- a. Reducir las cuentas por cobrar y disminuir el periodo de la cobranza, a través de la aplicación de un manual de políticas y procedimientos de cobranzas
- b. describir los procesos de inicio a fin acerca de los procedimientos de cobranzas, detallando la forma de los procedimientos de cobranzas.
- c. Tratar de mantener un óptimo índice de liquidez, a través de la ejecución de las políticas y procedimientos de cobranzas.

d. Mejorar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar de forma eficaz y oportuna, para evitar tener incobrables al cierre de cada periodo.

4. MARCO LEGAL

4.1 Principios de contabilidad generalmente aceptados

Es un conjunto de reglas generales que sirven como pauta contable para recomendar criterios relacionados con la valoración de activos e información sobre los activos y factores económicos de una entidad económica. PCGA establece los parámetros para la preparación de los estados financieros que se basarán en métodos de técnicas contables totalmente unificadas.

4.2 Plan Contable General Empresarial

Agrupar las subcuentas que representan todos los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en relación a sus objetivos.

4.3 Texto único ordenado de la ley del impuesto general a las ventas e impuesto selectivo al consumo Art. 1 Operaciones gravadas

El Impuesto General a las Ventas grava las siguientes operaciones:

- a) La venta en el país de bienes muebles
- b) La prestación o utilización de servicios dentro el país
- c) Los contratos de construcción
- d) La primera venta de inmuebles que realicen los constructores de los mismos.

4.4 NIC 8: Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores

El objetivo es prescribir los criterios para la selección y modificación de los métodos contables, así como la forma de manejar la contabilidad y toda la información a proporcionar sobre cambios en las políticas contables, cambios en las estimaciones contables y la corrección de errores. Las Normas tienen como objetivo mejorar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una empresa, así como con la comparación de sus estados financieros con periodos previos de la empresa y con los estados financieros de otras empresas de la misma actividad económica.

5. DEFINICIÓN

- a) **Cotización o proforma:** No es considerada como un documento contable, es de uso interno para dar a conocer los precios de los productos y/o servicios que necesiten.
- b) **Factura:** Es un documento comercial que válido ante la SUNAT, donde se realiza la compraventa de un bien y/o servicio, en el que se detalla las operaciones que realiza, los importes desglosados.
- c) **Boleta:** Es un comprobante emitido por todas las empresas formales que se válida ante SUNAT y mayormente es dirigido a consumidores finales.
- d) **Nota de crédito:** Es un documento comercial válido que se utiliza en las transacciones comerciales, y se usa para descontar, anular la venta del bien o servicio.
- e) **Nota de débito:** Es un documento comercial válido que se utiliza en las transacciones comerciales, y se usa para agregar o corregir el importe de la venta del bien o servicio.
- f) **Método de pago:** consiste en pagar un bien o servicio adquirido, que puede ser en efectivo, transferencia bancaria, cheques no negociables, tarjeta de crédito o débito.
- g) **Anticipo:** Es el adelanto del efectivo por una parte o el total del requerimiento de un bien o servicio.
- h) **Cuentas por cobrar:** Es el derecho exigible que tiene la compañía con sus clientes por la prestación de un bien o servicio.

6. PROCESO DE COBRANZA

- a) Se realizará el reporte de las cuentas por cobrar en soles o dólares, detallando el nombre del cliente, el importe de la deuda, la fecha de emisión del comprobante, el número de comprobante, la fecha de vencimiento.
- b) En primera instancia se realiza el recordatorio mediante llamadas, correos desde el día 20 después de entregado el comprobante, recordando al cliente que tiene una deuda que está por vencer.
- c) Desde el día 30 al 45 se solicita mediante correo la confirmación de pago de los comprobantes.

- d) Día 46 se reporta al gerente de administración y ventas indicando los clientes con deudas y posteriormente al día 46, para conocimiento y reporte a la central de riesgos
- e) Después de realizar y agotar los medios, se realiza el envío de cartas notariales a los clientes morosos.
- f) Día 60 se procede al inicio del cobro extrajudicial.
- g) Si los montos son altos se vende la deuda al banco a través de la factura negociable obteniendo efectivo inmediato, pero no en su totalidad.
- h) En caso de importes menores se pasa la relación a contabilidad para su provisión y castigo pasado el año.

Presentación de facturas electrónicas

Desde el año 2018 se implementó en la empresa la facturación electrónica, por ello se envían por correo la factura en pdf y el archivo xml relacionado a la factura emitida, adicionalmente se adjunta la orden de servicio o compra, el encabezado del estado de cuenta donde se refleja el CCI, asimismo, se adjunta la validación en la página web de la administración tributaria del comprobante emitido, se envía la copia de la Factura electrónica hasta el domicilio del cliente donde aplican su sello de recepción, eso sirve para tener evidencia para trámites de cobranza.

Cobranza de facturas vencidas

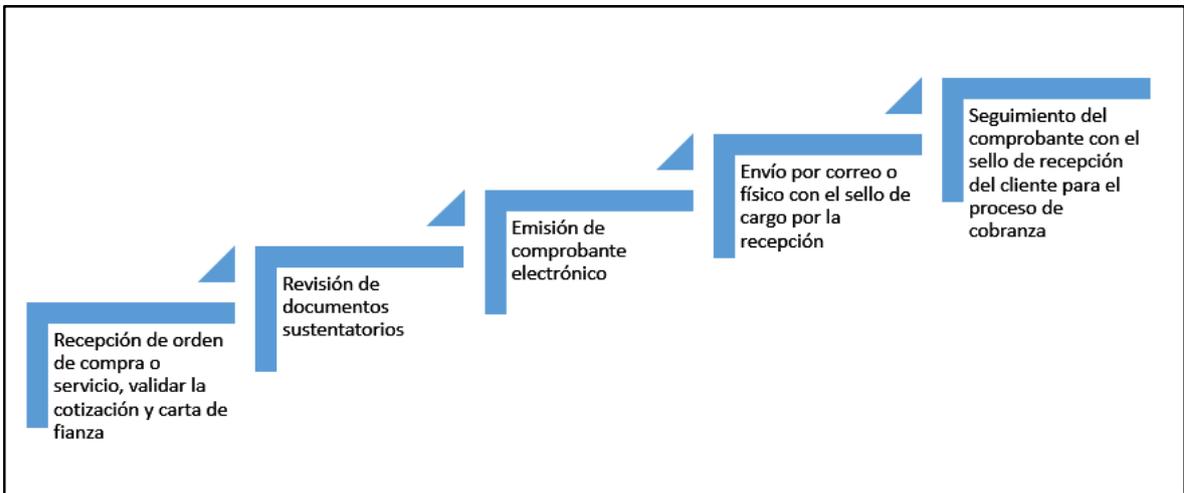
Una vez vencida la factura se comunicarán con el cliente, si se logra llegar a un acuerdo se amplía lo días adicionales para el pago sin generar ningún tipo de interés, caso contrario se procederá de acuerdo a los lineamientos de las políticas de cobranza.

Envío de cartas de cobranza por facturas vencidas

Se procederá al primer envío de cartas de cobranza a todos los clientes que tengan comprobante vencido por más de 15 días, el segundo comunicado se enviará indicando la suspensión de su línea de crédito hasta cancelar la deuda.

Solicitud de ampliación de días de crédito

Todas las solicitudes presentadas por los clientes deben tener un sustento válido, y estará sujeto a la evaluación y aprobación de la gerencia de administración y ventas.



Elaboración propia (2021)

7. Formas de Pago

La empresa aceptará como forma de pago los siguientes tipos de operación;

- Efectivo
- Depósito en cuenta
- Transferencia bancaria e interbancaria
- Cheques no negociables
- Tarjetas de crédito o debito



Elaboración propia (2021)

8. ETAPAS DE COBRANZA

OPERATIVA

Asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones asumidas por los clientes, manteniendo de esta forma la cartera de cuentas por cobrar al día, buscando conseguir que el cliente pague sus cuotas atrasadas evitando que pasen a incobrables.

Consideraciones Generales

a) La gestión de cobranza inicia en el momento de brindar el crédito, dando a conocer al cliente el contrato que se va suscribir entre las partes interesadas y sus implicancias de no cumplir con ello, se debe indicar al cliente las acciones legales que efectuará la empresa, al no cumplir con las condiciones de pago señaladas en el contrato de mutuo acuerdo.

b) La cobranza operativa continúa con la gestión preventiva, que se da mediante el envío de correos electrónicos, esta función lo realiza el encargado de las cobranzas quien, de manera cordial y oportuna, les hace un recordatorio de la deuda. El control de esta gestión de cobranzas se informa al Gerente de Administración y ventas mediante la entrega de reportes con el detalle de la deuda.

c) Al primer día de vencido el comprobante se efectuará la cobranza por correo electrónico, llamadas telefónicas, las mismas que deben ser breves, claras y cordiales. El responsable de la gestión de créditos deberá de tener fluidez verbal y escrita y capacidad de negociación, otorgando un plazo de 15 días para cumplir las obligaciones de pago.

PROCESOS JUDICIALES

Mantener una cordial relación con el cliente que tiene deudas atrasadas, con la finalidad de lograr una nueva negociación que no conlleve a procesos judiciales.

Consideraciones Generales

Después de los 60 días de vencimiento de la deuda se procederá con la Cobranza judicial, asimismo, el encargado de las cobranzas seguirá siendo responsable de la recuperación de la deuda.

Procedimiento

- a) Al inicio de mes el gerente de administración recibirá la información mediante los reportes de las facturas con más de 60 días de vencimiento.
- b) Luego de recibir los informes de cobranza con más de 60 días de atraso, el gerente de administración y ventas y el abogado planificarán los procedimientos de seguimiento para cobrar la deuda.
- c) Dentro de los 60 a 120 días se realizarán las siguientes acciones:

Conservar contacto con el cliente con el propósito de evitar la incobrabilidad.

Dar a conocer un mecanismo de negociación que permita a la empresa regular los créditos otorgados.

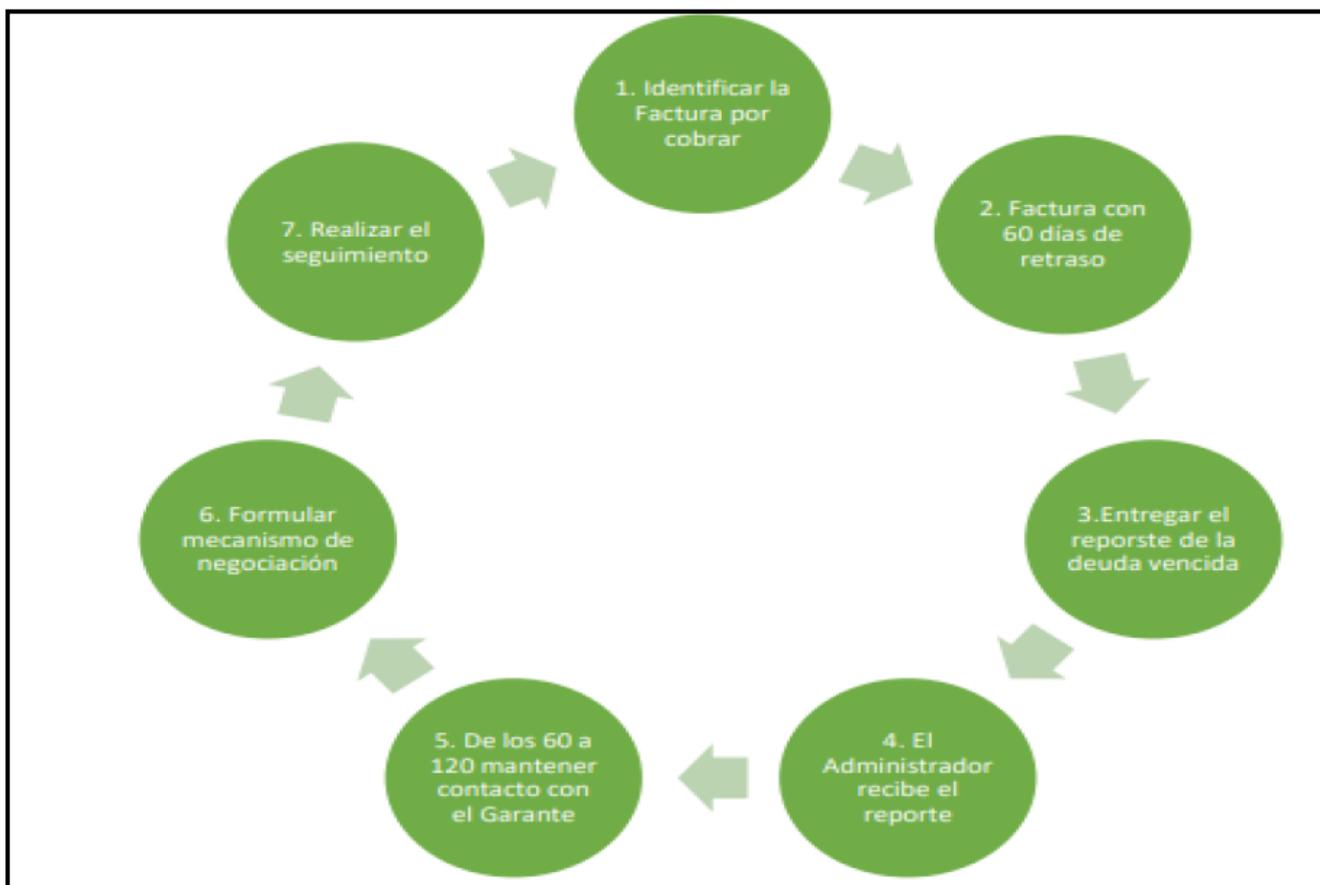
Preparar la notificación mediante cartas notariales para enviarlos por primera y segunda vez, las cartas notariales enviadas servirán como evidencia de la recuperación de la deuda, es por ello, que su entrega es obligatoria.

Realizar de forma semanal el seguimiento de cobranza.

El seguimiento por parte del responsable de cobranza y el abogado debe contar con un informe resumido sobre el seguimiento de los procesos de cobranza realizados.

d) A los 120 días después de la fecha de vencimiento de la deuda y la imposibilidad de realizar el pago acordado, el alto ejecutivo debe enviar un abogado para proceder con la cobranza judicial con la información completa y actualizada y sustento detallado del deudor.

e) Para realizar el castigo de las deudas incobrables, el importe base a considerar será hasta 1 UIT, para ello se debe haber agotado todos los medios de cobranzas y otros requisitos contables y legales, que el proveedor sustente que efectivamente es incobrable la deuda.



Elaboración propia (2021)

5. Procedimientos para la Cobranza

- a) El buen manejo de las cobranzas es responsabilidad del área de cobros.
- b) Las cobranzas tendrán que ser mediante cheques, voucher de depósito, transferencias bancarias a nombre de la empresa.
- c) Se otorgará descuentos por pronto pago, en un porcentaje de 10% del valor total del comprobante.

- d) Se aplicará intereses a los comprobantes vencidos en un porcentaje de 0.2% por día vencido.
- e) El área de cobranzas deberá mantener informados a los clientes sobre el status de sus cuentas pendientes por cancelar, para ello se hace uso de: llamadas telefónicas, correos electrónicos, notificaciones escritas, visitas, cartas notariales.
- f) Las cancelaciones de los comprobantes lo debe de realizar la persona encargada de caja, previa confirmación de pago por parte del cliente.
- g) El efectivo que se recibe por el pago del comprobante a crédito deberá ser depositado a la cuenta corriente el mismo día de recibido el dinero o a más tardar el día siguiente.
- h) Los cheques deberán ser emitidos a nombre de la empresa y tener la condición de no negociable.
- i) El encargado de las cobranzas debe reportar el incumplimiento de pago de los clientes al área encargada de cobranzas, buscando de esta manera suspender la línea de crédito otorgado hasta la cancelación de la deuda.
- j) El seguimiento y la supervisión de las cuentas de los clientes deberán de efectuarse de manera continua con la finalidad de tomar medidas preventivas y correctivas. De la misma forma se deberá verificar el cumplimiento de los plazos de crédito otorgados para cancelar la deuda
- k) En el caso de que el cliente no cancele lo adeudado después de la fecha de vencimiento, se deberá realizar el cobro mediante visitas personales, correos reiterativos, llamadas continuas, cartas notariales hasta lograr un nuevo acuerdo de pago.

Flujograma Del Proceso Para Otorgar Créditos

Se receptiona el correo y se deriva al área de créditos y cobranzas

Se realiza la evaluación previa de la solicitud

Se evalúa el estado del cliente

Se requiere la carta de compromiso de pago

Se envía los formatos para el llenado de sus datos y los documentos adicionales

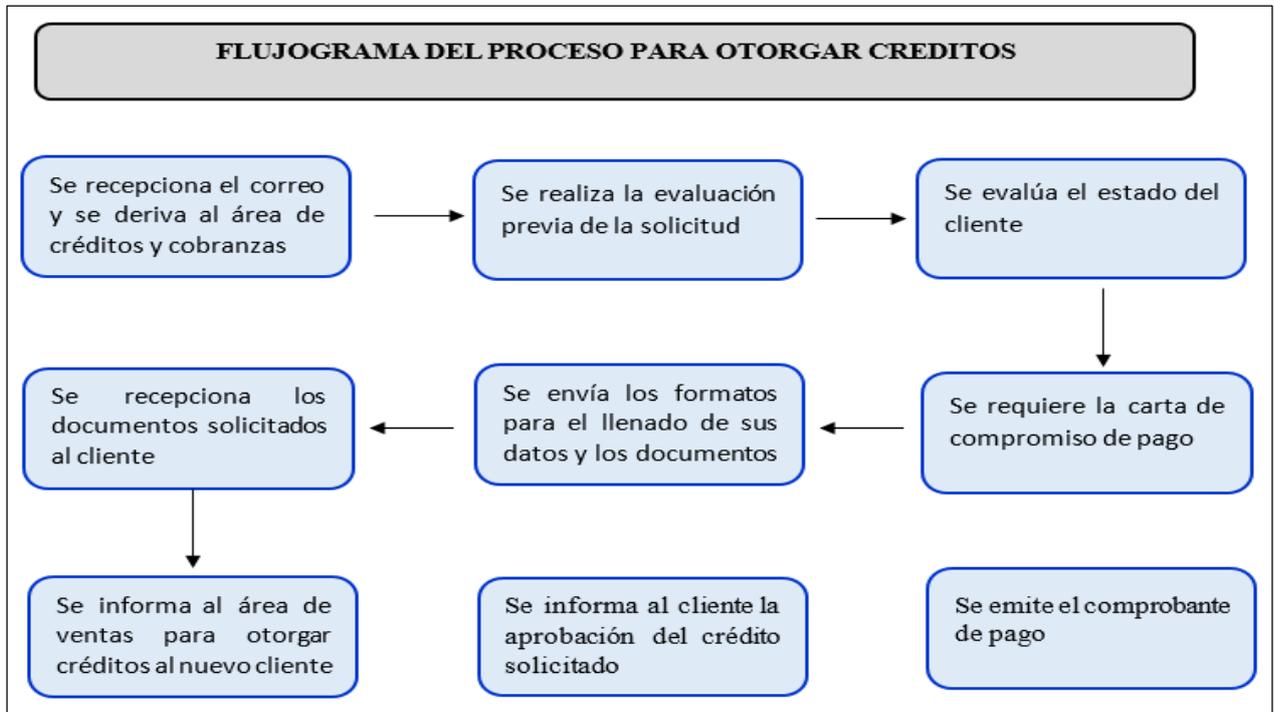
Se receptiona los documentos solicitados al cliente

Se informa al área de ventas para otorgar créditos al nuevo cliente

Se informa al cliente la aprobación del crédito solicitado

Se emite el comprobante de pago

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PARA OTORGAR CRÉDITOS



Elaboración propia (2021)

Manual de políticas y procedimientos para la gestión de los créditos 2021



Fuente: Elaboración propia (2021)

INTRODUCCIÓN

El manual de política y procedimientos crediticios será aceptado como documento oficial corporativo, destinado a establecer los lineamientos para un nivel de gestión adecuado en la aceptación y concesión de crédito, cada uno de los cuales se debe tener en cuenta por la integridad económica y financiera. de la empresa, por tanto, el manual será elaborado de acuerdo con las necesidades de la unidad, los empleados y las características del cliente, manteniendo integridad, honestidad, responsabilidad y criterio a favor de todos los interesados.

La política crediticia debe tener todos los aspectos que tenga las condiciones, requisitos y la presentación de documentos que respaldan la solidez financiera de la empresa

que solicita el préstamo, de manera que se puedan cumplir con los pagos en la gestión administrativa correspondiente a la gerencia, así como el área de créditos.

Finalmente, al desarrollar el manual de política y procedimientos crediticios, es responsabilidad de todos los integrantes del sector crediticio cumplir con los requisitos detallados en el manual.

1. FINALIDAD

Este manual de políticas y procedimientos de préstamos tiene como finalidad establecer los procedimientos y lineamientos para el otorgamiento de préstamos, cuyos requisitos dependen del tipo de cliente: concesiones, pequeñas y medianas empresas privadas, corporaciones y entidades financieras. Dependiendo del cliente y el importe que requiere, se otorgan los requisitos y la línea de crédito solicitada.

2. ALCANCE

Durante el proceso de entrega de créditos, la administradora se hace responsable del área de créditos y el gerente de finanzas se encarga de evaluar y aprobar la solicitud de crédito.

3. OBJETIVOS

- a) Reducir la morosidad mediante la aplicación de un manual de políticas y procedimientos crediticios.
- b) Describir los procedimientos e instrucciones de un extremo a otro acerca de la concesión y la apertura de una línea de crédito.
- c) Mantener un bajo índice de morosidad para evaluar la situación financiera de la empresa que solicita el préstamo.
- d) Coordinar el proceso de evaluación de los clientes, impidiendo futuros desacuerdos financieros.

4. MARCO LEGAL

4.1 Principios de contabilidad generalmente aceptados

Es un conjunto de reglas generales que sirven como guía contable para recomendar criterios relacionados con la valoración de activos e información sobre los activos y factores

económicos de una entidad económica. El PCGE establece los parámetros para la preparación de estados financieros que se basarán en técnicas contables totalmente unificadas.

4.2 Plan Contable General Empresarial

Deudas incobrables estimadas

Conjunto de subcuentas que acumulan deudas incobrables para compensar la depreciación de las cuentas por cobrar, para las cuales se confirma la estimación de inadmisibilidad, se excluyen de las cuentas, con exclusión de los devengos y cuentas con acumulación estimada de inadmisibilidad.

4.3 NIC 1 Presentación de estados financieros

El objetivo principal de esta Norma es establecer una base para la presentación de estados financieros que brinden información general, asegurando así que sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma empresa de años anteriores como con los estados financieros de otras empresas. compañías. Para ello, la Norma primero especifica los requisitos generales para la presentación de los estados financieros, y luego proporciona pautas para definir la estructura de los estados financieros, de la misma manera que las tintas de la Norma establecen requisitos mínimos para su contenido.

4.4 NIC 7 Estado de Flujos de Efectivo

La información sobre los flujos de efectivo es importante porque proporciona a los usuarios de los estados financieros una base para evaluar la capacidad de una entidad para generar efectivo, equivalentes de efectivo, necesidades de liquidez y oportunidad, y certeza relativa de su apariencia.

5. DEFINICIÓN

Ficha Ruc: es un documento que contiene información general sobre la empresa, el domicilio fiscal y sus anexos, la razón social y comercial de la empresa, la actividad que realiza, los tributos que paga y el representante legal.

Persona natural: es aquel individuo que realiza actividades de comercio y/o servicios que están afectos a impuestos que establece la administración tributaria, también incluye las propiedades que están a su nombre y las obligaciones que contraiga.

Empresa privada: es una organización integrada por una o más personas con fines de lucro, lo que significa que tiene una actividad económica como la distribución, producción, venta de bienes y/o servicios. Todo esto, para obtener mayores ganancias.

Entidad estatal: es una empresa jurídica de derecho público, que es establecida por norma, que se otorga el mandato para ejercer funciones a través de la gestión de los recursos públicos.

Vigencia de poder: es un certificado registrado ante Sunarp y acredita el poder para realizar diversos trámites legales para la empresa y es otorgado a una persona natural o jurídica.

Carta de compromiso de pago: Es un documento en el cual se plasma el acuerdo respecto a las obligaciones que el cliente va a tener que adquirir, ya sea un bien o servicio y el compromiso a pagar del crédito otorgado.

Estados financieros: Son documentos contables donde se plasma de manera estructurada la actividad económica y financiera de la empresa, donde se puede interpretar y analizar la información y en base a los análisis que se aplican para que se tomen decisiones en beneficio de la empresa.

6. PROCESO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

- a) Envíe su solicitud de crédito al sector comercial por correo electrónico o en forma física.
- b) El área comercial se refiere a solicitudes de información del servicio de crédito, los evaluadores de clientes pueden hacerlo enviando cartas al departamento administrativo.
- c) El gerente administrativo solicita posibles documentos de respaldo crediticio y envía cartas al área comercial, el gerente revisa los detalles de llenado de los documentos y presenta correctamente todas las solicitudes, debe sustentar la solvencia de la empresa.
- d) Si el cliente cumple con lo establecido, tanto el Administrador como el responsable del área de crédito aprobarán la solicitud.
- e) Cartas enviadas a las respectivas regiones indicando la llegada de un nuevo cliente, el monto de su límite de crédito, las condiciones de pago y sus datos de contacto.

7. EVALUACIÓN DOCUMENTARIA

- a) La evaluación radica en la verificación al detalle de la información entregada por el cliente, además de determinar su capacidad de pago, confirmar datos personales y referencias.
- b) No se aprueba sin antes verificar toda la información, incluso si es cliente recomendado se deben seguir los mismos pasos.
- c) Se deben consultar referencias comerciales, así como realizar consultas en la central de riesgo para minimizar el riesgo de morosidad.
- d) El tiempo máximo de verificación de información del cliente será de un día, todo documento tendrá validez de 30 días como máximo.

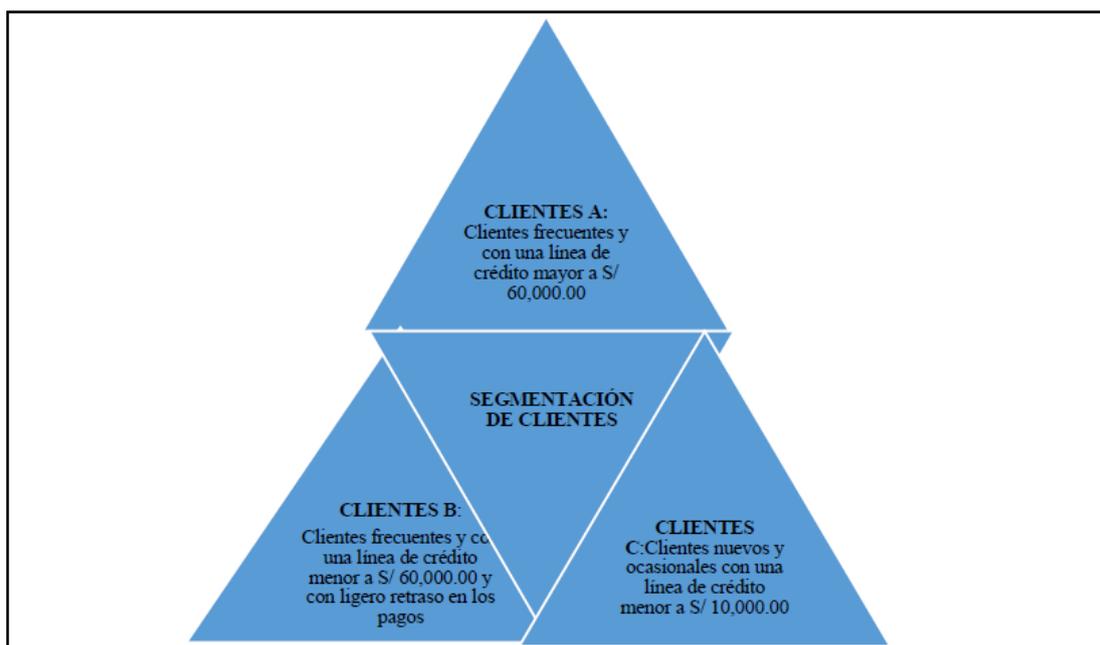
8. SEGMENTACIÓN DE CLIENTES

Es el proceso de recolección y análisis de datos, por el cual se dividen los clientes en grupos, basado en las diferentes características, como puntualidad con sus pagos, importe facturado y línea de crédito otorgado.

Clientes A: Clientes frecuentes con una línea de crédito mayor a 140,000 mensual por lo general son grandes empresas, que pagan de acuerdo a su cronograma de pagos, pero también estos clientes pueden bajar su categoría y perder ciertos beneficios si incumplen con las obligaciones dentro de los plazos.

Clientes B: Clientes frecuentes con una línea de crédito menor a 60,000 mensual, por lo general están las medianas empresas, y que tienen ligeras demoras en el pago de sus comprobantes.

Clientes C: Clientes nuevos y clientes ocasionales, pueden subir de nivel de acuerdo a su comportamiento y cumplimiento de pago.



Fuente: Elaboración propia (2021)

9. REQUISITOS ESTABLECIDOS POR TIPOS DE CLIENTES

Personas naturales: Créditos hasta por un importe de S/ 10,000 y se les otorga el plazo de pago como máximo a 45 días

Requisitos

- a) Carta de compromiso de pago
- b) Ficha Ruc

Empresas privadas: línea de crédito hasta S/ 120,000.00 tienen como plazo máximo de 60 a 120 días, dependiendo del crédito solicitado.

Requisitos

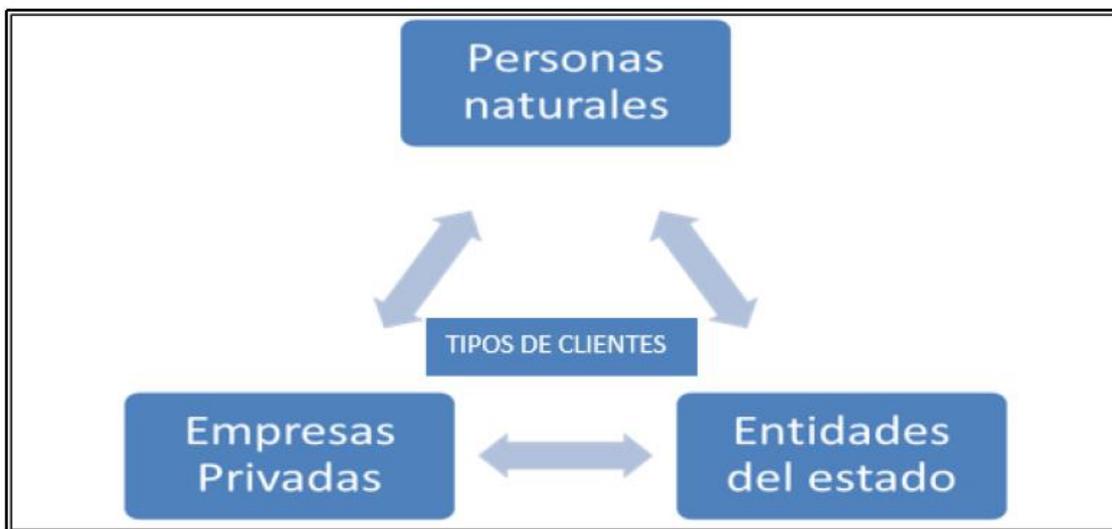
- a) Ficha Ruc
- b) Declaración anual de los últimos 2 periodos.
- c) Estados financieros de los 3 últimos meses
- d) PDT de los 3 últimos meses
- e) Carta fianza (emitida por el banco)

- f) Recomendación mínima de cuatro empresas (clientes o proveedores)
- g) Constancia de cumplimiento de pagos en las entidades financieras
- h) Reporte de las centrales de riesgo del País no mayor a 15 días

Entidades públicas: La línea de crédito depende del proceso del concurso donde seamos ganadores.

Requisitos

- a) Otorgamiento de la buena Pro del proceso ganado
- b) Contrato firmado de mutuo acuerdo entre las partes



Elaboración propia

10. PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITOS

La correcta aplicación del manual propone que el encargado de créditos considere las siguientes reglas:

El manual debe contar con la firma de autorización del Gerente de administración.

Los responsables de las áreas de créditos y cobranzas deberán supervisar el correcto cumplimiento del manual.

Si el manual de procedimientos requiere alguna modificación lo debe de realizar el gerente de administración y ventas, previa coordinación con las áreas involucradas directamente.

- a) El área de ventas debe brindar atención personalizada a todos los clientes
- b) La solicitud de crédito es el documento que ayuda a concretar la venta del servicio, por tal motivo es fundamental que el encargado del área de ventas se asegure que la información solicitada sea llenada de forma correcta, además de anexar la documentación requerida como: ficha ruc, vigencia de poder, estados financieros, reporte de la central de riesgos, reporte tributario y carta fianza emitida por el banco.
- c) La solicitud de crédito deberá constar con el nombre completo y la firma del representante legal
- d) Si es persona natural poner nombre comercial y número de RUC
- e) La dirección debe ser exacta y considerar referencias.
- f) El solicitante debe mostrar su solvencia a través del histórico en los estados financieros.
- g) El solicitante debe proporcionar los datos de sus principales clientes y/o proveedores que sirven de referencia en su trayectoria comercial.

11. NEGACIÓN DEL CRÉDITO

- a) Cuando las referencias no sean buenas
- b) Cuando la consulta en la central de riesgo indique que es un cliente en ámbar, naranja o rojo, lo cual indica que está teniendo desde un leve retraso hasta un impago de sus obligaciones.
- c) Si la ubicación de la empresa es un lugar de difícil acceso, o que no cuente con una línea de teléfono, correo.

12. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Gerente de administración y ventas

Es el responsable directo de aprobar o desaprobado la línea de crédito, solicitado por el posible cliente, garantizando con ello el cumplimiento de las obligaciones que se generen por la prestación y/o venta del servicio.

Jefe del área de créditos y ventas

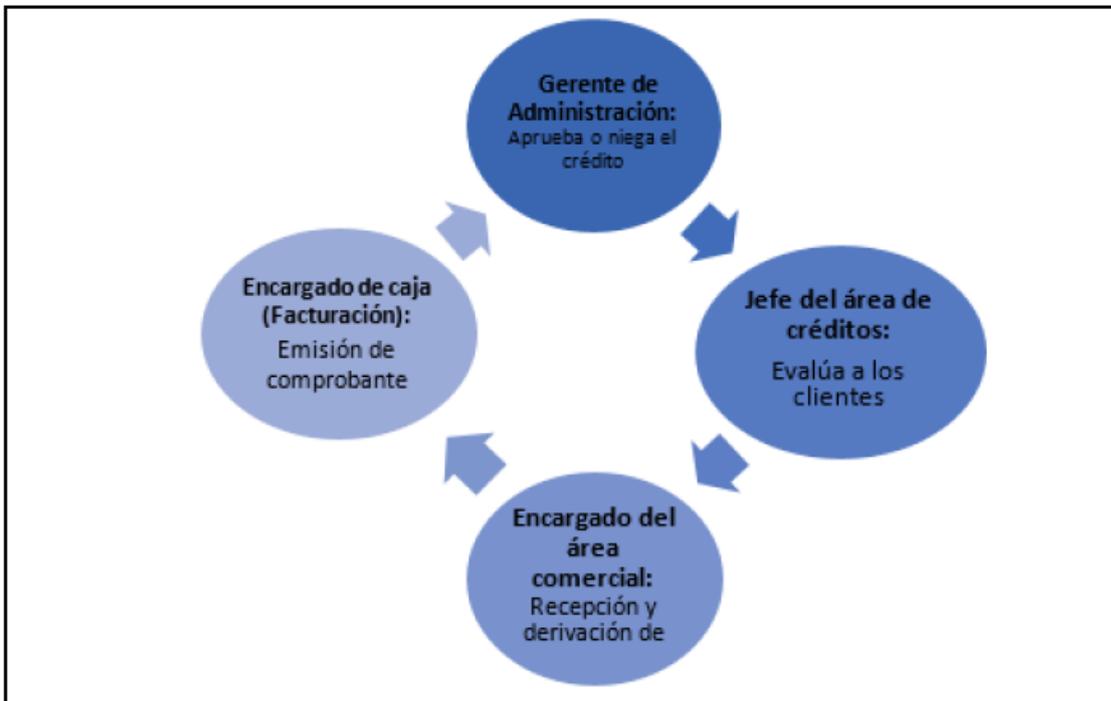
Se encarga de evaluar al cliente que solicita el crédito, informar a la gerencia y al área comercial a fin de prevenir el riesgo del crédito.

Encargado del área comercial

Recepcionar e informa al jefe del área de créditos sobre las solicitudes de crédito, asimismo se encarga de la revisión de los datos consignados en los formatos y solicitudes requeridas.

Encargado de caja (facturación)

Con el visto bueno de las áreas mencionadas se procede a la emisión del comprobante por el servicio atendido, con condición de crédito.



Fuente: elaboración propia (2021)

13. FUNCIONES

Al constituir una empresa es preciso que se observen ciertos factores que favorecen al crecimiento de la organización, es importante que cada empresa tenga definido sus áreas, para poder trabajar de forma ordenada y secuencial, por ello en el departamento de créditos observamos algunas funciones primordiales como son:

Gerente de administración

Se encarga de llevar el control de la situación económica financiera, supervisar las actividades de cada área, así como de planificar y desarrollar los procesos para cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

Área de créditos

Es parte fundamental para las finanzas de la empresa, antes de aceptar una venta en condición de crédito se debe decidir a quién, hasta qué importe y a qué plazo se debe vender al cliente, asimismo, realizar las indagaciones acerca de su capacidad económica financiera, verificar el status en la central de riesgo del Perú, porque de su buena evaluación y seguimiento depende el cumplimiento de compromiso de pago.

El cargo debe ser ocupado por una persona capacitada y con conocimientos sobre el área, ya que de eso dependerá el incremento o disminución de las cuentas por cobrar y que estas se hagan efectivo dentro de los plazos.

Encargado del área comercial

Es el encargado de recepcionar las solicitudes y requerimientos por correo y de forma presencial, derivando cada uno de ellos a las áreas respectivas para seguir su proceso de aprobación o negación de acuerdo a su contenido.

El área de caja (Facturación)

La persona encargada de caja (Facturación), se encarga de la emisión, envío y confirmación de recepción del comprobante con condición de crédito, pero antes verifica que se adjunte toda la documentación requerida para continuar con dicho proceso.

14. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- a) La supervisión y monitoreo al área de créditos se realizarán de forma diaria, para garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas
- b) Para establecer estos lineamientos es necesario evaluar los expedientes de los créditos concedidos.
- c) El proceso de monitoreo y supervisión estarán canalizados a proponer acciones preventivas, correctivas, y de mejoramiento para el área de crédito.
- d) Debe garantizarse la legalidad de los créditos otorgados mediante documentos legales (contratos) que respaldan el servicio.

e) Se verificarán los tiempos señalados de acuerdo a las políticas de créditos para el desarrollo de actividades garantizando la eficiencia en cada proceso.



Sentinel es una empresa que se especializa en la emisión de informes de deuda y advertencias crediticias. En pocas palabras, la empresa brinda a las personas naturales y jurídicas peruanas el acceso a su información crediticia, si bien incluye el período de pago, también incluye aspectos como el historial crediticio, incluido el período de pago, el monto pagado y la capacidad de endeudamiento.

Hoy en día, las empresas tienden a utilizar un sistema de notificación y advertencia de deudas para reducir el riesgo de que los clientes no paguen. En muchos casos existen empresas que no participan de esta importante herramienta para el desarrollo de sus actividades, como en este caso una empresa de servicios del sector de la construcción, por

este motivo las personas creemos que es necesario permitir un control óptimo mediante consultas para nuevos clientes que tengas y gracias a la información que identifiques en el sistema te ayudará a tomar las decisiones correctas gracias al color de los semáforos, permitiéndote observar la situación financiera actual de un cliente potencial. Cabe señalar que los colores de los semáforos son los siguientes: El rojo representa un alto nivel de riesgo equivalente a grandes deudas, el verde significa riesgo mínimo, es decir sin incumplimiento de pago, además, el amarillo representa un estado de riesgo medio equivalente a baja morosidad y finalmente muestra un color que significa que las empresas no tienen información sobre sus deudas.

Anexo 3: Instrumento cuantitativo



**Universidad
Norbert Wiener**

Ficha de registro documental

Título del documento:	Estados financieros	
Período o año:	2019 y 2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El análisis de la información financiera y económica de la empresa también permite la comparación de un período a otro, así como el análisis de los cobros de la empresa y, por tanto, una solución al problema de indagación.	Son documentos importantes que se utilizan en la toma de decisiones y preparación de los indicadores financieros, también indican los activos, pasivos y patrimonio de la empresa.	Contabilidad y finanzas

Nr o.	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis/resumen
				Análisis Horizontal	

1	Estado de situación financiera	El estado de situación financiera refleja la situación económica en que se encuentra la empresa y permite al representant e tomar decisiones correctas.	Análisis horizontal 2019-2020	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Cuentas por cobrar 2020</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">2,374,098.90</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">= 13.19%</td> </tr> <tr> <td>Cuentas por cobrar 2019</td> <td style="text-align: right;">2,097,369.93</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Efectivo y equivalente de efectivo 2020</td> <td style="text-align: right;">1,029,082.54</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">568,964.60</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">= 80.87%</td> </tr> <tr> <td>Efectivo y equivalente de efectivo 2019</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Cuentas por cobrar 2020	2,374,098.90						0	=	=	=	= 13.19%	Cuentas por cobrar 2019	2,097,369.93					Efectivo y equivalente de efectivo 2020	1,029,082.54						568,964.60	=	=	=	= 80.87%	Efectivo y equivalente de efectivo 2019						El análisis horizontal es analizar las cuentas por cobrar comerciales se incrementó en un 13.19% entre el periodo 2019 y 2020 porque a que no tiene una buena coordinación en la cobranza, asimismo el efectivo se incrementó en un 80.87% de la liquidez total debido al préstamo de reactiva Perú por la pandemia y pueda cubrir sus obligaciones a corto plazo.
Cuentas por cobrar 2020	2,374,098.90																																								
	0	=	=	=	= 13.19%																																				
Cuentas por cobrar 2019	2,097,369.93																																								
Efectivo y equivalente de efectivo 2020	1,029,082.54																																								
	568,964.60	=	=	=	= 80.87%																																				
Efectivo y equivalente de efectivo 2019																																									
2			Análisis vertical 2019-2020	<p>Análisis Vertical 2019</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Cuentas por cobrar 2019</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">2,097,369.93</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">3</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">= 45.45%</td> </tr> <tr> <td>Total Activo 2019</td> <td style="text-align: right;">4,614,448.73</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Cuentas por cobrar 2019	2,097,369.93						3	=	=	=	= 45.45%	Total Activo 2019	4,614,448.73					A través del análisis vertical se puede considerar que para el año 2019 tiene un resultado de 45.45% a diferencia del periodo 2020 que es de 45.38% en relación al total de sus activos, manteniendo																		
Cuentas por cobrar 2019	2,097,369.93																																								
	3	=	=	=	= 45.45%																																				
Total Activo 2019	4,614,448.73																																								

				<p>Análisis Vertical 2020</p> <p>Cuentas por cobrar 2020 = $\frac{2,374,098.90}{5,231,597.40} = 45.38\%$</p> <p>Total Activo 2020</p>	una variación de 0.07% con el año anterior.
3			Ratios de Liquidez	<p>Liquidez Corriente 2019</p> <p>Activo corriente = $\frac{2,921,172.73}{2,425,431.89} = 1.20$</p> <p>Pasivo corriente</p> <p>Liquidez Corriente 2020</p> <p>Activo corriente = $\frac{3,622,042.62}{1,848,648.72} = 1.96$</p> <p>Pasivo corriente</p>	<p>En el indicador de liquidez general se muestra en el periodo 2019 un resultado de 1.20, que por cada sol de deuda tiene 1.20 para cancelar sus obligaciones y para el periodo 2020 tiene 1.96.</p> <p>Al analizar las cuentas por cobrar en el periodo 2020 demora 117 días para convertirse en</p>

				efectivo, en comparación al periodo 2019 que es de 93 días.
			<p>Rotación promedio de cobranza 2019</p> $\frac{\text{Cuentas por cobrar x } 755,053,17}{360 \times 4.80} = \frac{\text{Ventas anuales } 8,108,873.00}{0} = 93.11$ <p>Rotación promedio de cobranza 2020</p> $\frac{\text{Cuentas por cobrar x } 854,675,60}{360 \times 4.00} = \frac{\text{Ventas anuales } 7,293,976.58}{8} = 117.18$	<p>Al aplicar la liquidez absoluta, indica la capacidad que tiene con su caja, es decir que cada sol de deuda cuenta con 0.56, a diferencia del periodo 2019 que es de 0.23.</p>

				<p>Liquidez absoluta 2019</p> <p>Caja y bancos 568,964.60</p> <hr/> <p>Pasivo corriente = $\frac{2,425,431.8}{9}$ = 0.23</p> <hr/> <p>Liquidez absoluta 2020</p> <p>Caja y bancos 1,029,082.54</p> <hr/> <p>Pasivo corriente = $\frac{1,848,648.72}$ = 0.56</p> <hr/>	
4			Ratios de gestión	<p>Rotación de cartera 2019 y 2020</p> <p>Cuentas por cobrar promedio x 360 804,864,389.40</p> <hr/> <p>Ventas = $\frac{7,293,976.58}$ = 110</p> <hr/>	La empresa transforma en efectivo en promedio de 110 días de sus cuentas por cobrar o se convierte en 3.27 veces al año.

				Rotación anual	
				$\frac{360}{110} = 3.27$	

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

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

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que la empresa tiene la capacidad óptima de cancelar sus deudas con sus proveedores?	
2	¿Cuál es la situación de la empresa y cómo debe considerar si tiene o no solvencia?	
3	¿Considera que la empresa mejoró las cuentas por cobrar a la fecha?	
4	¿Cuál es el impacto de las políticas de créditos y cobranzas que afectan a la empresa?	
5	¿Qué tipo de procedimientos realiza con sus clientes morosos?	
6	¿En su opinión, cual es momento indicado para	

	solicitar un préstamo a la entidad financiera?	
7	¿En qué casos considera que se debe aplicar el leasing financiero en la empresa? ¿Por qué?	

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Periodo o año:	2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Analizar la información financiera y económica de la empresa también permitirá comparar de un periodo con otro, asimismo poder analizar las cuentas por cobrar de la empresa así dar una solución al problema de investigación.	Son documentos importantes que sirven para tomar decisiones y poder elaborar los ratios financieros, también indican los activos, pasivos y patrimonio que posee la empresa.	Contabilidad y finanzas

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2019	X		X		X			
2	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
3	Ratios financieros 2019	X		X		X			
4	Ratios financieros 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	Fernando Alexis Nolasco Labajos	DNI N°	40096182
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

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

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

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

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

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Periodo o año:	2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Analizar la información financiera y económica de la empresa también permitirá comparar de un periodo con otro, asimismo poder analizar las cuentas por cobrar de la empresa así dar una solución al problema de investigación.	Son documentos importantes que sirven para tomar decisiones y poder elaborar los ratios financieros, también indican los activos, pasivos y patrimonio que posee la empresa.	Contabilidad y finanzas

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2019	X		X		X			
2	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
3	Ratios financieros 2019	X		X		X			
4	Ratios financieros 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	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES	DNI N°	45491996
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	951917571
Años de experiencia	10 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADOR PUBLICO COLEGIO / MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	2 DE OCTUBRE DEL 2021

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

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

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

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



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Periodo o año:	2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Analizar la información financiera y económica de la empresa también permitirá comparar de un periodo con otro, asimismo poder analizar las cuentas por cobrar de la empresa así dar una solución al problema de investigación.	Son documentos importantes que sirven para tomar decisiones y poder elaborar los ratios financieros, también indican los activos, pasivos y patrimonio que posee la empresa.	Contabilidad y finanzas

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2019	X		X		X			
2	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
3	Ratios financieros 2019	X		X		X			
4	Ratios financieros 2020	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...Es importante realizar por lo menos de los últimos 3 años para observar las tendencias.....

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

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	05/10/2021
Metodólogo/ temático	Temático		

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

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

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

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

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE,
ADMINISTRADOR Y CONTADOR

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Considera que la empresa tiene la capacidad óptima de cancelar sus deudas con sus proveedores?	X		X		X			
2	¿Cuál es la situación de la empresa en que debe considerar si tiene o no solvencia?	X		X		X			
3	¿Considera que la empresa mejoró las cuentas por cobrar a la fecha?	X		X		X			
4	¿Cuál es el impacto de las políticas de créditos y cobranzas que afectan a la empresa?	X		X		X			
5	¿Qué tipo de procedimientos realiza con sus clientes morosos?	X		X		X			
6	¿En su opinión, cuál es momento indicado para solicitar un préstamo a la entidad financiera?	X		X		X			
7	¿En qué casos considera que se debe aplicar el leasing financiero en la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20		

Título profesional/ Grado académico	Maestro	Firma	
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	05/10/2021

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.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: ...Estrategias en los cobros y pagos para mejorar la liquidez en la empresa de tecnología, Lima 2021.....

Nombre de la propuesta: Estrategias en los cobros y pagos para mejorar la liquidez.....

Yo, Cynthia Polett Manrique Linaces identificado con DNI Nro 45491996 Especialista en Contabilidad y Auditoría. Actualmente laboro en la Contraloría General de la República, Ubicado en Jesús María Lima, Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1. De la revisión efectuada si cumple con los criterios de pertinencia, relevancia y construcción gramatical
2.
3.

Es todo cuanto informo;



 Firma

Fecha:.....

Apellidos y nombres:	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES		
Profesional en:	CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	Título / grado	CONTADOR PUBLICO COLEGIO / MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA Y POLITICA
Experiencia en años:	10 AÑOS	Experto en:	CONTABILIDAD Y AUDITORIA
DNI:	45491996	Celular:	951917571
		Relación con la entidad	DOCENTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: ...Estrategias en los cobros y pagos para mejorar la liquidez en la empresa de tecnología, Lima 2021.....

Nombre de la propuesta: Estrategias en los cobros y pagos para mejorar la liquidez.....

Yo, ...Julio Ricardo Capristán Miranda... identificado con DNI Nro. ...06663183..... Especialista en.....Finanzas. Actualmente laboro en...U. 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. ...La propuesta es viable.....
2.
3.

Es todo cuanto informo;



 Firma

Fecha:...01/12/2021...

Apellidos y nombres:	Capristán Miranda, Julio Ricardo		
Profesional en:	Administración	Título / grado	Maestro
Experiencia en años:	20	Experto en:	Finanzas
DNI:	06663183	Celular:	953708849
		Relación con la entidad	Docente

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL		
2019 Y 2020		
	2019	2020
ACTIVO		-
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes en efectivo	1,029,082.54	568,964.60
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	2,097,369.93	2,374,098.90
Otros activos corrientes	84,200.00	75,430.44
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	80,523.00	77,767.70
Activo diferido	<u>53,718.48</u>	<u>42,059.76</u>
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,344,893.95	3,138,321.40
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inmueble maquinaria y equipo neto	1,185,180.66	1,386,402.11
Equipos transp. – Leasing neto	<u>84,374.12</u>	<u>106,873.89</u>
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>1,269,554.78</u>	<u>1,493,276.00</u>
TOTAL ACTIVO	<u>4,614,448.73</u>	<u>4,631,597.40</u>
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Sobregiros bancarios	809,258.15	521,148.67
Tributos y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar	118,253.88	70,676.77
Remuneraciones y participaciones por pagar	111,190.15	56,262.16
Cuentas por pagar comerciales -Terceros	487,714.51	772,295.93
Cuentas por pagar a los accionistas, directores y gerentes	17,672.46	11,475.88
Obligaciones financieras	834,733.38	1,056,238.39
Cuentas por pagar diversas - Terceros HP	458,084.34	354,054.12
Provisiones	<u>112,101.48</u>	<u>104,428.64</u>
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,949,008.35	2,946,580.56
PATRIMONIO		
Capital	1,200,000.00	1,200,000.00
Reservas	230,175.00	209,064.00
Resultados acumulados	64,839.23	64,839.23
Utilidad del ejercicio	170,426.15	211,113.61
TOTAL PATRIMONIO	<u>1,665,440.38</u>	<u>1,685,016.84</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>4,614,448.73</u>	<u>4,631,597.40</u>

**ESTADOS DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE
DEL 2019 Y 2020**

	2019	2020
Ventas netas	7,293,976.58	8,108,873.00
Costo de ventas	<u>4,421,785.68</u>	<u>5,019,545.08</u>
Resultado bruto	2,872,190.90	3,089,327.92
Ingresos y gastos operacionales		
Gastos de ventas	-200,871.14	-219,782.96
Gastos de administración	<u>-2,469,661.92</u>	<u>-2,514,197.88</u>
Resultado de operación	201,657.84	355,347.08
Otros ingresos (gastos)		
Gastos financieros	-101,161.44	-156,432.90
Otros Ingresos de gestión	138,172.05	103,765.37
Ingresos financieros	<u>37,984.70</u>	<u>28,682.06</u>
Resultado antes de participaciones	276,653.15	331,361.61
Participaciones de los trabajadores	<u>-16,084.00</u>	<u>-18,206.00</u>
Resultado antes del impuestos	260,569.15	313,155.61
Impuesto a la renta	<u>-90,143.00</u>	<u>-102,042.00</u>
Resultado del ejercicio - Utilidad	170,426.15	211,113.61

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

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	10/10/2021
Lugar de la entrevista	La empresa

Entrevistado 1 – Gerente

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que la empresa tiene la capacidad óptima de cancelar sus deudas con sus proveedores?	La empresa no cuenta la liquidez para solventar sus obligaciones con los proveedores por lo que debería tener en cuenta el financiamiento de los accionistas, asimismo hacer ofertas de ventas, entregar incentivos a los encargados de cobranza, también negociar con el proveedor para obtener un crédito por un plazo de 2 meses con pagos totales de la deuda.
2	¿Cuál es la situación de la empresa y cómo debe considerar si tiene o no solvencia?	La empresa debe de solicitar un préstamo financiero, por lo que se debe renegociar las fechas de pago con los proveedores y adelantar los cobros a los clientes ofreciendo descuentos por pronto pago.
3	¿Considera que la empresa mejoró las cuentas por cobrar a la fecha?	Durante los periodos 2019 y 2020 tiene mucha insuficiencia debido a que no se realizó el seguimiento correcto a las políticas de cobranza y las nuevas estrategias aplicadas para nuestros clientes.
4	¿Cuál es el impacto de las políticas de créditos y cobranzas que afectan a la empresa?	La empresa no tiene políticas en la gestión de cobranza, por lo tanto solo se limitan al seguimiento que se le tiene que hacer a los créditos otorgados por 30 días.

5	¿Qué tipo de procedimientos realiza con sus clientes morosos?	El procedimiento es defectuoso porque hay un desorden entre ventas, contabilidad y cobranzas, todos tienen distintos informes, razón por la cual los procesos de cobranza toman tiempo y demoran el seguimiento de las cuentas por cobrar debido a que el cliente muchas veces solicita un informe de facturas vencidas y de la no se le puede dar el área de captación porque sus facturas pendientes no son confiables.
6	¿En su opinión, cuál es momento indicado para solicitar un préstamo a la entidad financiera?	Cuando las deudas que no se puedan cubrir generen intereses, multas o sanciones de gravedad, por ejemplo, cuando se tenga atraso en pago de tributos, beneficios sociales, etc., o cuando se quiera invertir en algún tipo de activo que sirva para la producción.
7	¿En qué casos considera que se debe aplicar el leasing financiero en la empresa? ¿Por qué?	Sí, porque brinda liquidez de forma rápida, también disminuye el impuesto a la renta por la depreciación acelerada, por lo que permite usar el efectivo para cancelar sus obligaciones por pagar y destinar en la gestión de nuevos proyectos.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administradora
Código de la entrevista	Entrevistado 2
Fecha	10/10/2021
Lugar de la entrevista	La empresa

Entrevistado 2 – Administradora

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que la empresa tiene la capacidad óptima de cancelar sus deudas con sus proveedores?	Considero que debe de implementar estrategias en las cobranzas, también tiene que negociar con los proveedores para que el plazo de los créditos sean extendidos o solicitar créditos financiero al banco.
2	¿Cuál es la situación de la empresa en que debe considerar si tiene o no solvencia?	Se debería solicitar un préstamo, aportes de los socios o gestionar las cobranzas y negociar las fechas de pagos para que cancelen lo más pronto otorgando descuentos por pronto pago.
3	¿Considera que la empresa mejoro las cuentas por cobrar a la fecha?	No mejoró la empresa porque no cuenta con liquidez suficiente para cancelar sus obligaciones a sus proveedores, es por ello que se vio perjudicado en algunos proyectos que se desarrolla y la falta de una buena política en la cobranza.
4	¿Cuál es el impacto de las políticas de créditos y cobranzas que afectan a la empresa?	El impacto generado es pobre debido a que no existe un plan en la cobranza, por ello no hacen el correcto seguimiento a las ventas otorgados al crédito y no evalúan al cliente.
5	¿Qué tipo de procedimientos	Según mi apreciación la empresa cuenta con procedimientos muy deficiente en capacitar al personal para hacer el seguimiento a los créditos

	realiza con sus clientes morosos?	otorgados a sus clientes, asimismo busca tener un control o bases de datos de todos los clientes vencidos.
6	¿En su opinión, cual es momento indicado para solicitar un préstamo a la entidad financiera?	El momento adecuado es cuando la empresa va ampliarse o seguir invirtiendo en nuevos proyectos, asimismo cuando necesita en la compra de un activo.
7	¿En qué casos considera que se debe aplicar el leasing financiero en la empresa? ¿Por qué?	Si porque la empresa contara con mayor liquidez para así poder cumplir con sus obligaciones a los nuestros proveedores.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	10/10/2021
Lugar de la entrevista	La empresa

Entrevistado 3 – Contador

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que la empresa tiene la capacidad óptima de cancelar sus deudas con sus proveedores?	Se debería facilitar a los clientes más antiguos para evaluar sus cobros para realizar ventas con ofertas dependiendo del importe y si existen ventas al crédito se debe cobrar a clientes otorgando descuentos por pronto pago.
2	¿Cuál es la situación de la empresa en que debe considerar si tiene o no solvencia?	La empresa no cuenta con solvencia por lo que puede solicitar préstamos bancarios y en las ventas otorgar créditos a corto plazo evaluando a sus clientes, asimismo crear políticas de cobranza.
3	¿Considera que la empresa mejoro las cuentas por cobrar a la fecha?	Actualmente no, debido a que este año el trabajo se realizó remotamente y la información se encontraba en oficina, por lo tanto, no se gestionó el debido seguimiento por falta de la correcta adecuación del sistema de crédito y cobranza.
4	¿Cuál es el impacto de las políticas de créditos y cobranzas que afectan a la empresa?	Las nuevas políticas de crédito y cobranza implementadas a la fecha en la empresa no son las adecuadas debido a la falta de mayor capacitación y supervisión de los cobros a sus ventas.
5	¿Qué tipo de procedimientos	El procedimiento actual a las cuentas por cobrar recién se está aplicando pero es deficiente, porque los

	realiza con sus clientes morosos?	encargados de realizar las cobranzas no hacen el seguimiento de las cuentas vencidas.
6	¿En su opinión, cual es momento indicado para solicitar un préstamo a la entidad financiera?	Se solicita un préstamo a las entidades financieras para tener liquidez y así poder invertir en nuevos proyectos y cancelar todas sus obligaciones a corto plazo.
7	¿En qué casos considera que se debe aplicar el leasing financiero en la empresa? ¿Por qué?	Cuando la empresa en el momento no tiene efectivo, porque se necesita para los proyectos que se generan y tener liquidez para sus obligaciones a corto plazo.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

Administrador de códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado	Modificado
C1.1.1. Ratio de liquidez	12	1	[Ratios financieros]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.1.2. Ratio de solvencia	17	1	[Ratios financieros]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.1.3. Ratio de rentabilidad	10	1	[Ratios financieros]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.2. Cuentas por cobrar	22	3	[Liquidez]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.2.1. Política de crédito y co...	18	1	[Cuentas por cobrar]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.2.2. Evaluación de clientes	12	1	[Cuentas por cobrar]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.3. Financiamiento	11	3	[Liquidez]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.3.1. Prestamos financieros	8	1	[Financiamiento]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.3.2. Leasing	4	1	[Financiamiento]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1. Liquidez	0	0		Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
C1.1. Ratios Financie...	22	3	[Liquidez]	Jose Huacho	Jose Huacho	10/10/2021 22:33	10/10/2021 22:33
E1. Control interno	6	1	[Cuentas por cobrar]	Jose Huacho	Jose Huacho	11/10/2021 02:21	11/10/2021 02:21
E1. Pago a proveedores	4	1	[Financiamiento]	Jose Huacho	Jose Huacho	11/10/2021 01:54	11/10/2021 01:54

Administrador de grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Cuentas por cobrar	3	Jose Huacho	11/10/2021 03:50	Jose Huacho	11/10/2021 03:50
Financiamiento	3	Jose Huacho	11/10/2021 03:59	Jose Huacho	11/10/2021 03:59
Liquidez	3	Jose Huacho	11/10/2021 04:04	Jose Huacho	11/10/2021 04:04
Ratios financieros	3	Jose Huacho	11/10/2021 03:35	Jose Huacho	11/10/2021 03:35

Códigos en grupo:

Códigos no en grupo:

- C1.1.1. Ratio de liquidez
- C1.1.2. Ratio de solvencia
- C1.1.3. Ratio de rentabilidad
- C1.2. Cuentas por cobrar
- C1.2.1. Política de crédito y cobranza
- C1.2.2. Evaluación de clientes
- C1.3. Financiamiento
- C1.3.1. Prestamos financieros

Jose Huacho de la Cruz - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar redes

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Renombrar Eliminar Abrir administrador de grupos Abrir Exportar

Nuevo

Explorador del proyecto

Buscar Jose Huacho de la Cruz

Documentos (2)

Códigos (13)

- C1.1.1. Ratio de lic
- C1.1.2. Ratio de so
- C1.1.3. Ratio de re
- C1.2. Cuentas por
- C1.2.1. Política de
- C1.2.2. Evaluación
- C1.3. Financiamier
- C1.3.1. Prestamos
- C1.3.2. Leasing (4-
- C1. Liquidez (0-0)
- C1.1. Ratios Financ
- E.1. Control intern
- E.1. Pago a provee

Memos (0)

Redes (4)

Grupos de documentos (

Grupos de códigos (4)

Grupos de memos (0)

Grupos de redes (0)

Transcripciones de multi

Selecciona ítem para ver su comentario

Red Nodos Exportar Vista

Crear un derivado de la red

Crear grupo

Editar comentario de la red

Abrir red

Editar comentario de la entidad

Renombrar la entidad

Color

Vincular Cortar Invertir Administrador de relaciones

Rutas Diseñar

Creado Modificado

11/10/2021 04:25	28/11/2021 22:07
11/10/2021 04:27	11/10/2021 04:28
11/10/2021 04:05	11/10/2021 04:21
11/10/2021 04:22	11/10/2021 04:25

4 redes

Jose Huacho de la Cruz - ATLAS.ti - Versión de prueba

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento

Crear cita libre Asignar códigos Codificación rápida Codificación de grupo focal Buscar & Codificar Renombrar Eliminar Desvincular Invertir Relación Nube de palabras Lista de palabras Buscar en documento Editar Imprimir

Codificación

Entidades en el área al margen

Explorador del proyecto

Administrador de redes

Administrador de códigos

Administrador de grupos de códigos

Administrador de documentos

D 2: Guía de entrevista

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev.)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que la empresa tiene la capacidad óptima de cancelar sus deudas con sus proveedores?	La empresa no cuenta la liquidez para solventar sus obligaciones con los proveedores por lo que debería tener en cuenta el financiamiento de los accionistas, asimismo hacer ofertas de ventas, entregar incentivos a los encargados de cobranza, también negociar con el proveedor para obtener un crédito por un plazo de 2 meses con pagos totales de la deuda.
2	¿Cuál es la situación de la empresa y como debe considerar si tiene o no solvencia?	La empresa debe de solicitar un préstamo financiero, por lo que se debe renegociar las fechas de pago con los proveedores y adelantar los cobros a los clientes ofreciendo descuentos por pronto pago.
3	¿Considera que la empresa mejoro las cuentas por cobrar a la fecha?	Durante los periodos 2019 y 2020 tiene mucha insuficiencia debido a que no se realizó el seguimiento correcto a las políticas de cobranza y las nuevas estrategias aplicadas para nuestros clientes.

- C1.1.1. Ratio de liquidez
- C1.1. Ratios Financieros
- C1.3. Financiamiento
- C1.3.1. Prestamos financieros
- C1.2. Cuentas por cobrar
- C1.2.1. Política de crédito y co.

- C1.3. Financiamiento
- C1.3.1. Prestamos financieros
- C1.2. Cuentas por cobrar
- C1.2.1. Política de crédito y co.
- C1.2.2. Evaluación de clientes
- C1.1.1. Ratio de liquidez
- C1.1.2. Ratio de solvencia
- C1.1. Ratios Financieros
- E.1. Pago a proveedores

- C1.1.1. Ratio de liquidez
- C1.1.2. Ratio de solvencia
- C1.2. Cuentas por cobrar
- C1.2.1. Política de crédito y co.
- C1.1.3. Ratio de rentabilidad
- C1.2. Cuentas por cobrar