



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas
para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de
seguridad ocupacional en Lima, 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Chiroque Ruiz, Ariana Hitati

ORCID

0000-0001-7085-3082

Asesor

Dr. Pineda Villavicencio, German Alexis

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesor

Dr. 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 Vílchez 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

El presente proyecto de investigación está dedicado especialmente a mi bendito y amoroso Padre Celestial, por haberme brindado el don más importante, la vida, y por no haberme dejado derrumbar y seguir luchando por mis sueños profesionales. A mis padres Víctor Chiroque, a mi madre Noemí Ruiz, a mis hermanos por su apoyo, cariño y motivación incondicional. A C.R. por sus consejos, ser mi guía de cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a mi bendito y amoroso Padre Celestial, porque en cada momento sentí su presencia de consuelo y motivación, a la universidad Norbert Wiener y a mis docentes por la oportunidad de mi formación y desarrollo personal y profesional. También agradecerle al Dr. German por su apoyo y motivación. Finalmente, a mis padres y hermanos por ser mi inspiración en mi carrera profesional.

Declaración de autoría

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

Yo, Chiroque Ruiz Ariana Hitati estudiante de la escuela académica de Ingeniería y Negocios de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, 2021." para la obtención del título profesional de: Contador Público es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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



.....
Firma

Ariana Hitati Chiroque Ruiz

DNI: 75225998



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
Resumo	xiv
Introducción	15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	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
1.5 Limitaciones de la investigación	20
1.5.1 Temporal	20
1.5.2 Espacial	20
1.5.3 Recursos	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
	vii

2.2.1 Liquidez	25
2.2.2 Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	45
3.1 Método de investigación	45
3.2 Enfoque	45
3.3 Tipo de investigación	45
3.4 Diseño de la investigación	46
3.5 Población, muestra y unidades informantes	46
3.6 categorías y subcategorías problema	46
3.7 Definición conceptual categoría solución	46
3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.8.1 Técnicas	48
3.8.2 Instrumento	48
3.9 Descripción	49
3.10 Validación	49
3.11 Procesamiento y análisis de datos	50
3.12 Aspectos éticos	51
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	52
4.2 Descripción de resultados cualitativos	57
4.2.1 Evaluación de indicador de liquidez	57
4.2.2 Evaluación de los riesgos de liquidez	58
4.2.3 Evaluación de rotación de cobranzas	59
4.3 Diagnóstico	60
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	62
4.5 Propuesta	64
4.5.1 Priorización de los problemas	64

4.5.2 Consolidación del problema	64
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	64
4.5.4 Objetivo general y específico de la propuesta	65
4.5.5 Impacto de la propuesta	65
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	66
4.6 Entregables	69
4.6.1 Entregable 1 Manual de procedimientos de cuentas por cobrar	69
4.6.2 Entregable 2	70
4.6.3 Entregable 3 Manual de procedimientos de identificación y elección de persona	72
4.7 Discusión	73
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1 Conclusiones	77
5.2 Recomendaciones	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	86
Anexo 3 Evidencia 3. Manual de procedimientos de reclutamiento	101
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	111
Anexo 5: Instrumento cualitativo	114
Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativo	115
Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta	118
Anexo 8: Base de datos (instrumento cuantitativo)	120
Anexo 9: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental	121
Anexo 10: Pantallazos del Atlas.ti	127

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización de la categoría problema	47
Tabla 2 Matriz de categorización de la categoría solución	47
Tabla 3	49
Tabla 4	50
Tabla 5	52
Tabla 6	53
Tabla 7	54
Tabla 8	55
Tabla 9	56
Tabla 10	62
Tabla 11 Financiamiento de mercadería	94
Tabla 12 Descuentos por pronto pago	100

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis de la ratio de razón circulante periodo 2019 y 2020	52
Figura 2. Análisis de la ratio de prueba absoluta correspondiente periodo 2019 y 2020	53
Figura 3. Análisis de la ratio de capital de trabajo correspondiente periodo 2019 y 2020	54
Figura 4. Análisis de la ratio de cuentas por cobrar correspondiente periodo 2019 y 2020	55
Figura 5. Análisis del índice de endeudamiento correspondiente periodo 2019 y 2020	56
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría indicadores de liquidez	57
Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría riesgo de liquidez	58
Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría rotación de cobranzas	59
Figura 9. Análisis mixto de la categoría liquidez	60
Figura 10. Variación porcentual del efectivo y equivalente de efectivo del 2019 a 2020	62
Figura 11. Variación porcentual de cuentas por cobrar del 2019 al 2020	63
Figura 12. Portada de procedimientos de cuentas por cobrar 2022	69
Figura 13. Análisis horizontal proyectado de 2021 a 2026	70
Figura 14. Observación cuentas por cobrar proyectado	71
Figura 15. Portada de procedimientos de identificación y elección de individuos 2022	72
Figura 16. Portada de procedimientos de cuentas por cobrar 2022	86
Figura 17. Diagrama de flujo de venta de mercadería a crédito	89
Figura 18. Diagrama de flujo de cobro de mercadería a crédito	91
Figura 19. Modelo de cronograma de cobro	92
Figura 20. Modelo de control de cheques	93
Figura 21. Modelo de base de datos clientes	99
Figura 22. Portada de procedimientos de reclutamiento y selección de personal 2022	101

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	66
Cuadro 2 Matriz de direccionalidad de la propuesta	67
Cuadro 3 Matriz de direccionalidad de la propuesta	68

Resumen

El presente trabajo titulado “Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, 2021” desarrollada con el siguiente propósito acrecentar la liquidez de la empresa y determinar las inconsistencias que genera no emplear los lineamientos adecuados para las cobranzas por la falta de personal capacitado para cubrir con el control y funcionamiento de las actividades, este desarrollo permitirá para un crecimiento en el mercado y así maximizar la inversión en recursos que con el transcurso del tiempo se transforme en efectivo.

En relación a la metodología se llevó a cabo el sintagma holístico con método mixto, con el nivel de investigación comprensivo y método de proyecto inductivo, deductivo y analítico. Asimismo, como población estuvo distribuida por el total de colaboradores de la entidad, empleando como muestra las unidades informantes que colaboraron la gerente de finanzas, administradora y la contadora. Los instrumentos realizados para la investigación fueron la ficha de registro documental y la guía de entrevista, los cuales aportaron a la compilación de los informes financieros con sus respectivos indicadores y en la toma de respuestas de cada entrevistado; por consiguiente, la triangulación se desarrolló utilizando la aplicación Atlas ti 9, la cual simplificó para el desarrollo e indagación de los datos.

Para los resultados de la investigación se detectó que la empresa no tiene suficiente liquidez a causa de personal no capacitado y apto para cubrir el cargo de la organización, es por ello el déficit del incremento de las cuentas a cobrar de los periodos 2019 a 2020. Como conclusión, llegó a elaborarse un manual de instrucciones de cuentas a cobrar con el diseño de perfeccionar una actividad de cobranzas de cada proceso que los colaboradores de ventas realice, para optimizar el efectivo y disminuir las inconsistencias de las variables, desarrollando políticas de cobranza concedida a los clientes nuevos y antiguos, de tal manera para recuperar e incrementar la liquidez para que, la compañía cubra sus responsabilidades con sus distribuidores, trabajadores e impuestos.

Palabras clave: política de cobranza, liquidez, déficit de personal, riesgo de liquidez, rotación de cobranzas

Resumo

O presente trabalho intitulado “Procedimentos e implementação de políticas de cobrança para aumentar a liquidez numa empresa distribuidora de segurança ocupacional em Lima, 2021” desenvolvido com o seguinte propósito de aumentar a liquidez da empresa e determinar as inconsistências que gera não usar os lineamentos adequados para as cobranças pela falta de pessoal capacitado para cobrir com o controle e funcionamento das atividades, este desenvolvimento permitirá para um crescimento no mercado e assim maximizar o investimento em recursos que con o passar do tempo se transforme em dinheiro vivo.

En relação à metodologia se detectado o sintagma holístico de tipo misto, com o nível pesquisa compreensivo e método de projeto indutivo – dedutivo e analítico. Além disso, a população esteve conformada pelo total de colaboradores da entidade, usando como amostra as unidades informantes que são a gerente financeiro, administradora e a contadora. Os instrumentos realizados para a pesquisa foram a ficha de registro documental e a guia de entrevista, os quais contribuíram à compilação das demonstrações financeiras com seus respectivos indicadores e na toma de respostas de cada entrevistado; por conseguinte, a triangulação se realizou utilizando o aplicativo Atlas ti 9, que simplificou para o desenvolvimento e investigação dos dados.

Para os resultados do diagnóstico se concluiu que a empresa não tem suficiente liquidez por causa de pessoal não capacitado e apto para cobrir o cargo da organização, é por isso o déficit do incremento das contas por cobrar dos periodos 2019 a 2020. Como conclusão, foi criado um manual de instruções de contas por cobrar com o objetivo de aperfeiçoar uma atividade de cobranças em cada processo que os colaboradores de vendas realizar, para otimizar o dinheiro vivo e diminuir as inconsistências das variáveis, desenvolvendo políticas de cobrança concedida aos clientes novos e antigos, de tal maneira a recuperar e incrementar a liquidez para que a companhia cubra sus responsabilidades com fornecedores, trabalhadores e impostos.

Palabras chave: política de cobrança, liquidez, déficit de pessoal, risco de liquidez, giro de cobrança

Introducción

En el presente proyecto de investigación se ha realizado en una área de una empresa distribuidora de seguridad ocupacional, debido a las inconsistencias detectadas por un deficiente proceso de selección de personal no apto y capacitado para cumplir un rol en la empresa, conlleva el no establecer unos perfectos lineamientos en los créditos y cobranzas, que se encuentran directamente ligados al efectivo de la empresa, la cual se plantea debido al riesgo, una perfección de las políticas como créditos, cobros, un mejor manejo de sus instrumentos bancarios y planificación para conseguir resultados eficientes.

Se realizó como objetivo general, proponer procedimientos e implementación de políticas a cobrar que mejore el flujo económico de una entidad distribuidora de seguridad ocupacional. En relación con eso, se descubrió la categoría problema, liquidez, al igual que, sus subcategorías, como los indicadores liquidez, riesgos liquidez, rotación cobranzas, finalizando en la realización de la propuesta solución.

Con la finalidad de cumplir con una investigación completa, dependió de un método mixto, acompañado de los procedimientos inductivo, deductivo y analítico, para efecto, condujo a la compilación de datos mediante el manejo de un estudio documental y entrevista. Como estudio facultó un conocimiento holístico de una problemática de la compañía distribuidora para acrecentar su liquidez. De tal manera, produjo proyectar y preparar una acción de solución.

El análisis de investigación está formado por cinco sucesos: en el episodio I, se explica la situación del problema, realizando como sustento, documentos de autores internacionales y nacionales. Después, se formula el problema y objetivos generales como específicos y, por último, el desarrollo del conocimiento teórico, descripción metodológica y aspectos prácticos hasta las demarcaciones de la investigación.

En el episodio II, enseña fuentes teóricas, sostenido las referencias internacionales y nacionales, continuando con las estructuras teóricas, parte fundamental del problema y parte conceptual de la solución, el cual brinda sostén y coherencia a las propuestas mencionadas.

En el episodio III, se especifica los métodos a emplear para el problema de la investigación: puntualizándose el enfoque, método, los tipos y diseños de la investigación.

Por consiguiente, forman las herramientas de acopio, procesos, estudio de notas; terminando con la investigación ética.

En el episodio IV, desarrolla la explicación de las consecuencias cuantitativas y cualitativas; después, puntualiza el desarrollo de solución cimentada con sus referidos objetivos y tácticas; finalizando con la síntesis de los resultados recaudados.

El episodio V, expone las expresiones de los resultados y las sugerencias referentes al proyecto. Y, por último, los recursos bibliográficos y los materiales opcionales.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Existen situaciones que es muy normal en las empresas y tiene que ver con su recuperación de cartera, normalmente las empresas brindan créditos de 15, 30 y 60 días, pero el entorno económico al que ya se ha hecho alusión hace que muchos de sus clientes se retrasen en sus pagos y no generen el abono de manera oportuna, esta situación va generando que el ciclo del efectivo rote y se transforma primero, en un inventario, luego, en ventas y por último, en una cuenta por cobrar que deben ser recuperadas rápidamente, pero en la realidad, dificulta dicha rotación lo que conlleva a la empresa a sobre endeudarse adquiriendo mediante un sistema bancario créditos de corto y largo plazo en condiciones onerosas para poder cubrir dichos faltantes.

La liquidez, en el entorno financiero internacional es un elemento clave para el desarrollo de las compañías de un país, por ello, a modo de salvaguardar la tensión financiera, el Fondo monetario internacional (FMI) en conjunto con el Banco mundial crearon el derecho especial de giro (DEG) con el objetivo de que, fomente la participación monetaria internacional, garantizando una estabilidad financiera y facilitando el comercio internacional para un crecimiento económico sostenible. Existen dos medidas fundamentales que manejan las empresas diariamente para automatizar en qué estado financiero se encuentra su negocio, para ello se necesita, la liquidez y la solvencia. En primer lugar, la liquidez se refiere con lo que cuenta la empresa, es decir, el activo para poder ser convertido en efectivo, que servirán para cubrir gastos, como, pagos a los colaboradores, entre otros. Por otro lado, tenemos, el respaldo económico que se refiere a la capacidad que tiene toda empresa para hacer frente a sus pasivos. Toda entidad a nivel internacional es solvente cuando tiene la suficiente liquidez para asumir sus deudas con terceros (Grupo Banco Mundial, 2020).

En América Latina se mostraron cifras propicias en cuanto a educación financiera, gracias a que utilizan una regulación y supervisión prudencial permitiendo así, que el gobierno diseñe e implemente políticas públicas con el objetivo de un mejor desarrollo sostenible a largo plazo. Por otro lado, como medida para efectos de funcionamiento del mercado crediticio generan una opción de línea especial de liquidez temporal (LTEL), centrada en facturas financieras garantizadas (LFG) es decir, que al brindar el comprobante

las entidades financieras (bancos) solicitarían prestados fondos del Banco Central (BC) a cambio de garantías de sus cuentas de crédito, esto ha logrado que muchas organizaciones puedan elaborar y efectuar muchas normas para sus instituciones con la finalidad de avalar el desarrollo económico y el soporte para lograr sus objetivos planteados a largo plazo. Esto ha permitido disminuir la pobreza y la discriminación dentro de la sociedad en los niveles de todos los países de América Latina (Banco De Desarrollo de América Latina, 2013).

A nivel nacional es importante reconocer y destacar el rol de las cooperativas de ahorro y crédito no certificadas a captar recursos del público (COOPAC), que desempeñan brindando oferta de servicios financieros como créditos y depósitos hacia sus socios en situaciones de escasez de capital, promoviendo la actividad emprendedora y la importancia hacia un desarrollo económico e inclusión financiera del país, específicamente en aquellos sectores más distanciados y vulnerables del Perú. En este sentido, a inicios de la pandemia el directorio del BCRP planteó medidas fiscales como baja de la tasa de interés, reducción del costo de financiamiento a modo de suministrar liquidez para sectores agrarios, rurales y empresas con ingresos reducidos por la inmovilización social, ello conllevó, a que las empresas escatimen gastos y prioricen fondos de emergencia. Por ello, el sistema financiero peruano muestra que es capaz de hacer frente a una crisis económica, aplicando el nivel de endeudamiento de los prestatarios de la entidad financiera, es decir, desarrollar como política ratio cuota-ingreso (RCI) con la finalidad que les re programe a sus deudores con cuotas menores mensuales en el pago de sus créditos y sin afectar su clasificación crediticia (BCRP, 2020).

A nivel local la empresa en estudio dedicada al rubro de salud y seguridad ocupacional, desde sus inicios de actividad comercial, se dedica a la distribución de productos de protección personal y seguridad industrial. Siendo sus principales clientes mineras como: Southern, Cerro Verde, Las Bambas, Buenaventura y empresas comerciales como Petroperú, Luz el Sur. Pero, debido a una ineficiente dirección de la empresa, esto sucede a raíz de que la empresa no cuenta con un personal capacitado para llevar a cabo con eficiencia el manejo de la empresa, debido que muchas veces la empresa por la mala gestión dada, no cuenta con la liquidez necesaria para solventar sus obligaciones económicas. Sobre todo, ahora en este contexto de pandemia que afecta a muchas empresas inclusive a algunas han llegado hasta cerrar. En el caso nuestro, la empresa identificó la necesidad de reducir personal, salarios, para poder subsistir en estos tiempos de pandemia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo incrementar la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual de la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021?

¿Cuáles son los factores de mayor incidencia de la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación del incremento de liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021.

Identificar los factores de mayor incidencia de la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación se trató de justificar teóricamente desde la teoría económica, la teoría de la entidad y la teoría general. La teoría económica consiste que el mercado o empresa no se regula automáticamente, sino que necesita la influencia del estado con la finalidad de orientar y brindar apoyo, proponiendo políticas fiscales, redistribución de ingresos, subsidios y seguros de desempleo. Por lo tanto, la teoría permitió a la empresa plantear propuestas importantes con la finalidad de obtener mayor rentabilidad y así obtener la liquidez suficiente a futuro para solventar todas sus obligaciones. Asimismo, se empleó la teoría de la entidad, que se enfoca en los resultados del proceso contable donde se expresa en un conjunto de estados financieros que estén relacionados entre sí, con el fin, de elaborar reglas contables, donde se emplee la deducción general en base a la contabilidad financiera del ente. Esta teoría ayudó a emplear métodos y estrategias para la empresa a mejorar en el control de la regulación de sus activos y pasivos separando las finanzas personales y empresariales. Por último, se aplicó la teoría general de sistemas, es una agrupación de

elementos que se relacionan entre sí con el fin de alcanzar un objetivo, esta teoría es el reflejo a través de los estudios y análisis en su totalidad de la integración interna de sus partes como una valiosísima herramienta que permite el entendimiento y explicación de diferentes fenómenos de la realidad. Esta teoría ayudó a la empresa en el campo organizacional, administrativo y de esta forma todas las áreas realizan su trabajo coordinadamente con sus respectivas funciones.

1.4.2 Metodológica

La investigación se incluyó emplear metodológicamente, porque el uso de un enfoque mixto se desarrolló, en observar y emplear información y métodos cuantitativos y cualitativos que apuntaron al problema de manera completa, que permitió realizar un diagnóstico apropiado para proponer una solución que responda eficientemente al problema planteado. De la misma forma, las entrevistas ayudaron a recolectar toda información de primera mano, para el estudio de la situación de la empresa y establecer un diagnóstico de la situación, de manera que se pudo proyectar una propuesta de solución al problema en estudio.

1.4.3 Práctica

La investigación se justificó desde aspecto práctico porque permitió a la empresa distribuidora, obtener nuevas formas para llevar un manejo adecuado, sobre todo, en el control de los estados financieros, es decir, en qué situación la empresa se encontraba, y así saber si tenía la liquidez suficiente para solventar sus obligaciones en un tiempo determinado, caso contrario de no ser así, el proyecto en estudio permitió una propuesta de como incrementar la liquidez de la empresa para lograr cumplir con los objetivos trazados. Y esto, ayudó que muchas empresas puedan contar con sus servicios mostrando la confianza y seguridad hacia sus clientes.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se desarrolló dentro de un periodo de tiempo de 4 meses.

1.5.2 Espacial

La presente tesis se elaboró en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional ubicada en el departamento de Lima distrito de Chorrillos.

1.5.3 Recursos

En el presente trabajo de investigación se empleó una Laptop de uso personal, asimismo una PC del centro de labores de la empresa, como información libros y revistas virtuales y como fuente principal utilicé la Internet.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Colombia, Uriza (2019) materializó en su tesis sobre gestión del riesgo de liquidez y su impacto en empresas comerciales. El objetivo de la investigación fue calcular y evaluar el riesgo de liquidez en la empresa de sectores diferentes al financiero. La investigación se realizó mediante un método exploratorio, por motivo que no incluye generar un modelo norma hacia un sector diferente al financiero, pero si planeó contar y brindar metodología para el adecuado y correcto manejo del riesgo que produce la liquidez y parámetros para tomar en cuenta el desarrollo de un proyecto de contingencia que sea eficiente y efectivo frente a las situaciones de liquidez que sufriera una empresa en un periodo determinado. Se concluyó que para el aumento y desarrollo de nuevos mecanismos se debe originar inversiones eficientes, reduciendo así la intervención financiera de un tercero en la empresa, identificando los problemas y situaciones que puedan conllevarlos a inconvenientes en su liquidez, así como también ser capaces, de incrementar y desarrollar liquidez propia, reduciendo y minimizando las pérdidas empresariales.

En Ecuador, Arroba, Tenesaca y Villalta (2018) formularon la tesis sobre las mejoras tributarias en el rendimiento de la liquidez y rentabilidad de asociaciones, como objetivo desarrolló indagar el rendimiento de la liquidez y rentabilidad de las asociaciones, su metodología que empleó fue cualitativo, con diseño experimental, método descriptivo, ya que empleó muestreo en base a las técnicas aplicadas de la observación y entrevista directa a través de instrumentos, se concluyó que para la mejora en el rendimiento de las asociaciones deben emplear mecanismos de tratamientos tributarios, asimismo, diseñar un manual de procedimientos para que optimice verificaciones eficientes.

En Ecuador, Rogel (2017) realizó la tesis sobre los índices de liquidez, actividad y endeudamiento de una compañía de salud ocupacional del periodo 2015 al 2016. El objetivo de la investigación fue desarrollar los niveles y parámetros de su solvencia económica, actividad y créditos del estado económico para que se establezca las distintas maneras y formas, tendencias y cambios de las diferentes cuentas y el incremento y repercusión en la rentabilidad. La investigación lo realizó mediante un estudio y análisis cuantitativo, empleando una evaluación numérica y aritmética entre los distintos rubros de las cuentas de los estados económicos, y cualitativa en la forma interpretada, se obtuvo por cada tema e

indicador que analizó dentro de dicho trabajo. Se concluyó que para una mejora se debe introducir señalizadores financieros para cada actividad fiscal, que aporte en la toma de decisiones.

En Ecuador, Carrillo (2015) efectuó la tesis sobre mejora de la gestión financiera en la liquidez de la empresa mercantil Azulejos Pelileo, el objetivo primordial fue diagnosticar la incidencia financiera en la liquidez de la compañía mercantil, para que desarrollen una información contable efectiva y verídica proporcionando una toma de decisiones en el rubro financiero. La investigación se desarrolló bibliográficamente, documental y exploratoria ya que se basará en recopilar información confidencial de la empresa apoyada en demostrar con fuentes y leyes. Se concluyó que para mejorar la gestión debe llevarse a cabo un manejo adecuado de los procesos y procedimientos económicos y así encaminar una liquidez a futuro.

En Ecuador, Medina, Plaza y Samaniego (2012) realizaron una investigación sobre mejora en los análisis de las condiciones financieros de mayo 2011 hasta 2012 y desarrollo de métodos y estrategias financieras para lograr adquirir un mejor nivel de liquidez económica y rentabilidad. El objetivo de esta investigación fue incrementar y fomentar un plan de fórmulas estratégicas y métodos en la administración financiera que autorice la proporcionalidad y uso de los recursos financieros; la investigación científica lo realizaron mediante un análisis metódico exploratorio, estudiando los estados económicos e inversiones de las PYMES, de este modo, pueda reducir, medir y calcular excesos de pasivos. Se concluyó que la compañía para poder sustentar y cubrir sus responsabilidades económicas en el tiempo estimado utiliza factoring, debido a que no consigue inmediatamente sobreponer la liquidez según el acuerdo con el cliente, por tal motivo no logra generar pagos en la promesa de fecha hacia sus proveedores.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Mantilla y Huanca (2020) realizaron un estudio sobre la conexión entre cartera de cobranza y liquidez en una empresa distribuidora, teniendo como objetivo estudiar la situación entre las cuentas mencionadas. El objetivo de la investigación lo realizaron mediante el diseño no experimental, longitudinal porque estudió las variables de un periodo con sus mediciones, obteniendo como resultado que su rotación de cartera era mayor a 0.05 que su medida de giro de cobranzas, es decir el giro del negocio cubre con sus responsabilidades económicas a corto plazo. Se concluyó que para lograr un uso eficiente en la relación de los movimientos

de la entidad aplicaron análisis mensuales de ratios financieros para cumplir de manera oportuna las deudas a corto plazo.

Huamani (2019) realizó un estudio sobre análisis de liquidez y rentabilidad en una empresa distribuidora Lima 2017 al 2019, teniendo como objetivo determinar el proceso de inversión de liquidez y rentabilidad para una mejora en sus informes financieros. La investigación lo plasmó mediante la medición cuantitativa, de tipo descriptivo mediante una investigación documentaria; el muestreo no probabilística estuvo compuesta por los EE FF del periodo 2017 hasta junio 2019, obteniendo como resultado que la compañía se encontraba en el tiempo 2017 con una liquidez objetiva y que en beneficio de la inversión, los indicadores de efectivo y capital de trabajo se notaron afectados teniendo como resultado valores deficientes, no obstante la liquidez corriente y la prueba ácida permaneció estable. Se concluyó que, para lograr una mejora en su inversión, se debe emplear la convocatoria de personal en periodos de campañas, aplicando capacitaciones en la que intervengan personas con más experiencia y conocimientos.

Encinas (2019) formuló la tesis mediante el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa OIL SAC 2017, como objetivo principal fue argumentar como las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la compañía distribuidora, la investigación lo plasmó mediante tipo descriptivo y explicativo porque se aplicó en función a la información relevante del ente. Se concluyó que la empresa para salvaguardar sus pasivos en un tiempo determinado debe desarrollar, indagar y reforzar su política de cobros para recuperar y minimizar el riesgo de su cartera.

Reyes (2019) realizó un estudio sobre la problemática concerniente al crecimiento en el mercado y su incidencia en el análisis de la rentabilidad y liquidez de la compañía distribuidora Carranza Hnos. SAC, teniendo como objetivo precisar el efecto del crecimiento en el mercado en la rentabilidad y liquidez, la investigación lo realizó mediante los métodos de inductivo, deductivo y analítico porque realizó un sistema para la planificación del manejo de los recursos, en conclusión la compañía Carranza Hnos. SAC para prever el crecimiento sin afectar la rentabilidad y liquidez desarrolló una propuesta de crecimiento, diseñando un almacén para así acrecentar cartera de clientes y aumente sus ventas.

Arrunátegui (2017) formuló la tesis sobre las inconsistencias de liquidez y rentabilidad con una perspectiva social en la gestión de la sociedad de beneficencia pública

del Callao – Perú 2012 hasta 2014, teniendo como objetivo determinar las diferentes problemáticas que enfrenta la sociedad de beneficencia pública situada en la provincia constitucional del Callao. La investigación se realizó en 2 enfoques, mediante la parte teórica conceptual, con la centralización y compilación de la información y antecedentes de diferentes profesionales y especialistas, quienes con su contribución de ideas apoyaron a reforzar el incremento de los componentes: problemáticas de la solvencia económica y rentabilidad con estrategias social y gestión en la sociedad de beneficencia pública del Callao y para la producción de campo, empleó la elaboración de encuesta con su cuestionario, conformado por diez preguntas que le permitieron realizar la toma de los antecedentes e información, de manera inmediata de parte de los miembros del directorio de la compañía, encargados de las áreas y oficinas del órgano de inspección institucional y funcionarios que tienen contacto directo con las áreas y materiales del estudio. Se concluyó que, la problemática de liquidez y rentabilidad empresarial tuvo impacto en la gestión.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Liquidez

La teoría económica consiste que el mercado o empresa no se regula automáticamente, sino que necesita la influencia del estado con la finalidad de orientar brindándole apoyo, proponiendo políticas fiscales, redistribución de ingresos, subsidios y seguros de desempleo, asimismo, señaló que, si se deja actuar libremente a comerciantes, industrias y bancos, el mercado tiende a equilibrarse, por consiguiente, un mercado limpio significa que todos los precios se nivelen por la oferta y la demanda, es decir disminuyendo los sueldos (Keynes, 1936; Smith, 1938 y Friedman, 1976).

En conclusión, la teoría económica es un método riguroso, que plantea hipótesis, para descubrir variables como la producción, el consumo y los precios.

La teoría de la entidad se enfocó en los resultados del proceso contable donde se expresa en un conjunto de estados financieros que estén relacionados entre sí, con el fin de elaborar reglas contables, donde se emplee la deducción general en base a la contabilidad financiera del ente. De otra parte, señaló al propietario como persona natural separada de las funciones realizadas de la empresa, es decir, siempre y cuando sea para un fin específico de la entidad (Moonitz, 1951; Sprouse, 1963 y Mattessich 1963).

En síntesis, la teoría de la entidad se lleva a cabo por unidades o entidades específicas, cualquier informe acerca de su actividad debe de identificarse con claridad la persona o entidad particular a la que se refiere.

Se entiende que la teoría general de sistemas es una agrupación de elementos que se relacionan entre sí con el fin de alcanzar un objetivo, también se le llama, el esqueleto de la ciencia, es decir, el músculo es el eje de referencia o estructura del sistema sobre el cual cuelga la carne y corre la sangre de las disciplinas particulares en el normado y coherente cuerpo de conocimientos, por ello, el ser humano como sistema, cumple ciertas funciones y objetivos con la finalidad de ofrecer sentido a la interacción (Bertalanffy, 1950; Boulding, 1950 y Bateson 1950).

En resumen, la teoría general de sistemas es el reflejo a través de los estudios y análisis en su totalidad de la integración interna de sus partes como una valiosísima herramienta que permite el entendimiento y explicación de diferentes fenómenos de la realidad.

La liquidez representa a las entidades en la toma de decisiones financieras, de esta forma, logran detectar oportunidades de inversión de capital sumamente valiosas, en otras situaciones puede afectar, en el control, el uso y ejecución de los activos y pasivos corrientes, generando, un antecedente en la baja de liquidez, perjudicando sus ratios financieros y su flujo de efectivo, en ese sentido es importante emplear estrategias adecuadas, con la finalidad de salvaguardar la liquidez de la empresa, para afrontar crisis futuras (Molina, 2010).

Un activo inmovilizado, es un bien no circulante o no líquido que posee un ente, la cual permite obtener la liquidez que toda empresa necesita para emprender y crecer su negocio, estos recursos son utilizados por una empresa en particular para hacer frente a responsabilidades conforme a su labor productiva conforman el capital de trabajo. De esta forma, toda empresa cuenta con diferentes cuentas contables orientadas a favorecer o posibilitar la despensa de productos para poner en camino su actividad económica (Díaz, 2012).

La liquidez su finalidad es que las entidades para enfrentar inconvenientes financieros, deben efectuar medidas que le accedan ser más competitivos y eficientes desde la perspectiva económica y financiera, y así, obtenga mejores resultados, asimismo el activo más líquido es el efectivo (dinero) que ya cuenta la empresa, seguido por el saldo en una cuenta financiera de cheques o ahorro, la que es accesible en cualquier momento en que lo requiera. Muy diferente los bienes inmuebles que son activos poco líquidos ya que toman meses e incluso años venderlos. (Paredes, 2019).

El factoring consiste en la adquisición de créditos, es decir que gracias al factoring logra que las empresas adquieran liquidez de forma inmediata, de forma que ceden las facturas a las entidades financieras con la cual se encuentra como cliente, la que subastan hasta que los capitalistas lleguen a cumplir con la totalidad de la factura, asimismo las compañías dedicadas al factoring se encargan de enviar el monto total de la factura con un determinado porcentaje de descuento, procediendo al cobro del total del monto original de la factura al deudor. Un ejemplo claro: sus cuentas por cobrar cambian a dinero en efectivo cumpliendo de manera oportuna con sus obligaciones de la empresa (Mazzeo, Moyano y Nara, 2012).

Respecto a la introducción de las empresas son sus estados financieros esta es a través de significativos informes que se obtiene a detalle en el mercado financiero, así también permitirles a sus directivos expresar el nivel de conocimientos, destrezas, experiencias y capacidades en los métodos de manejo en las empresas y de toma de decisiones. Como segmento primordial de la situación financiera se localiza la liquidez, que es muy importante para la empresa. De esta forma la liquidez para cualquier tipo de empresa se convierte en una parte universal muy importante de su capacidad y método para adquirir y/o desarrollar habilidades, estrategias y capacidades, primordiales que le permitirán crear y ofrecer sus productos y servicios especiales frente a otras compañías (Gutiérrez, Téllez y Munilla, 2005).

2.2.1.1 Sub categorías

Los indicadores de liquidez son herramientas para evaluar la capacidad financiera de la empresa, asimismo se realiza mediante 2 formas, análisis vertical es la disposición de la estructura financiera de la empresa en relación con el periodo anterior y análisis horizontal es determinar los agregados o desvalorizaciones que ha sufrido una partida financiera, asimismo estos indicadores miden el volumen que adquiere una empresa para cumplir sus obligaciones en un tiempo estimado, mediante el desarrollo de sus activos corrientes en efectivo (Morelos, Fontalvo y De la Hoz, 2012).

La empresa, para su creación o formación responde a la necesidad y obligación de salvaguardar un servicio o una necesidad de un consumidor, en el ambiente comercial y mediante el cual existe la posibilidad de salir favorecido económicamente. Es así que el emprendedor o el grupo de emprendedores (empresarios), reúnen los recursos económico financieros y logísticos necesarios para poder crear y afrontar los retos empresariales,

cumpliendo sus metas y objetivos, con una sola finalidad, haciendo uso de los llamados factores productivos, capital o liquidez, trabajo y tierra (Revista UNMSM, 2016).

Los indicadores de liquidez evalúan la capacidad que tiene la empresa para efectuar con los pagos y obligaciones de corto plazo, es por ello que estos indicadores se manejan para analizar la capacidad de pago inmediato que tiene la entidad. Para entender de la mejor forma los indicadores de liquidez, es preciso conocer en primer lugar la liquidez. Cuando se menciona de liquidez, se toma en cuenta la capacidad que tiene una empresa para conseguir dinero efectivo en el más corto tiempo posible, quiere decir, la estrategia que tiene para obtenerlo mediante sus activos, con la finalidad que pueda responder a sus obligaciones financieras, cuyos pagos son a corto plazo (Cardona, Martínez, Velásquez y López 2015).

Los riesgos de liquidez se pueden precisar como la probabilidad a corto o largo plazo de un suceso con consecuencias financieras negativas para la empresa. Desde el punto de vista del capitalista o inversor, este riesgo financiero hace referencia a la falta de seguridad y estrategias económicas que negocian los rendimientos a futuros de la inversión. El riesgo financiero es una representación muy amplia y compleja usado también para describir al riesgo asociado a cualquier representación de inversión. El riesgo se traduce como la posibilidad de que los bienes obtenidos sean mínimos a los esperados o de que no hay una ganancia en absoluto (Sánchez y Millán, 2012).

El análisis y medición del riesgo financiero se torna de mucha importancia específicamente para las pymes, las cuales son más sensibles a la incertidumbre incierta del mercado, en especial si tenemos en cuenta la guía utilizada hasta hoy cuentan principalmente con aplicaciones y están enfocados a compañías que cotizan en el mercado de capitales. El objetivo es analizar de manera total el riesgo financiero con la base en los riesgos de capital, en las dudas y el mejor manejo del capital financiero de las PYME (Toro y Palomo, 2014).

El riesgo de liquidez se define a las necesidades de caja que tienen las entidades, es decir que la empresa asuma con los recursos líquidos disponibles para atender necesidades de caja, es así que la investigación tiene como objetivo general medir el grado de importancia de un planeamiento tributario y su influencia en la liquidez económica y como objetivo principal, concluyendo que para evitar estos riesgos es necesario emplear métodos y estrategias con la finalidad de salvaguardar los interés de la compañía o empresa (Acevedo, 2017).

La rotación de cuentas financieras por cobrar es una demarcación utilizada con frecuencia en finanzas, bancos, títulos y liquidez financiera. Radica en la simetría del total de ventas anuales a crédito y el promedio de deudas pendientes de cobro. El resultado que obtendremos de esa división sería la cantidad de veces que las cuentas por cobrar circulan en el periodo de un año comercial. Para calcular los días de venta por cobrar, o tiempo medio que debe guardar la empresa después de realizar una venta para percibir efectivo, se emplea la división de los días en el año entre la rotación de cuentas por cobrar (Merchan, 2018).

El cálculo de la rotación de cuentas por abonar es la métrica que te permite controlar el fluido de la liquidez de tu empresa. Medir periódicamente y registrarlo en tus objetivos de negocios es importante para un óptimo funcionamiento de la empresa. La cantidad de veces que tu empresa cancela las deudas con tus proveedores durante un lapso de tiempo determinado se cuenta con este indicador, la cantidad de rotación de cuentas por pagar con este KPI se puede valorar si tu empresa tiene suficiente liquidez de ingresos o efectivo para efectuar con sus compromisos financieras de pago a corto plazo. Con este planteamiento tu empresa puede saber qué medidas hay que tomar ante un crédito (Culquicondor, 2018).

El índice de rotación de cuentas por cancelar es un indicador que debe calcularse periódicamente y quedar plasmado en tu plan de negocios para invertir en negocios, ante capitalistas o entidades financieras. Para los capitalistas, esta métrica sirve para calcular si una empresa tiene suficientes ingresos o liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras de pago a corto plazo, lo cual es fundamental para tomar la decisión de invertir en ella o no. Las empresas pueden usar este método para saber si deben ampliar una línea de crédito contraída con proveedores o caso contrario solicitarla. Asimismo, se usa el promedio de cuentas por pagar porque pueden variar en el transcurso del año. De esta forma el saldo final puede que no sea representativo del todo el periodo anual, por lo que, se utiliza un promedio (Morán, Ledesma y Cienfuegos, 2020).

2.2.1.2 Indicadores

La razón circulante es un indicador de liquidez que calcula la capacidad de una compañía para pagar sus obligaciones financieras a corto plazo, o que cuentan con un vencimiento en un lapso límite de un año. Este indicador comunica a los inversionistas y analistas sobre cómo una compañía puede incrementar los activos circulantes en su balance para cumplir su deuda en el más corto plazo y otras cuentas por cancelar. La razón circulante puede ser un cálculo útil de solvencia económica a corto plazo de una empresa cuando se

ponga en el contexto de lo que ha sido históricamente normal para la empresa. También brinda más información cuando se calcula repetidamente en varios períodos. Una restricción surge cuando la razón circulante se emplea para comparar diferentes empresas entre sí. Las compañías difieren sustancialmente entre industrias, por lo que se diferencia de esta razón en diversas industrias no lleva a una expectativa productiva. La razón circulante se denomina a razón que, a diferencia de otras razones de solvencia - liquidez, incluye en su totalidad los activos y pasivos circulantes. La razón circulante es también llamada razón de capital de trabajo (Medina, Plaza y Samaniego, 2017).

El capital de trabajo es un medio aplicado por una compañía en particular para enfrentar sus obligaciones propias de su función productiva, ello conforma la organización del capital de trabajo. De esa forma, toda empresa o compañía goza de diferentes cuentas financieras contables orientadas a su beneficio o posibilitar suministrando recursos para poner en marcha su actividad productiva, realizando el funcionamiento constante de una compañía. La adquisición de material básico o cancelación de pago de remuneraciones especificada en este punto es la liquidez de pago inmediato por medio de efectivo (dinero) u otros elementos monetarios similares de pago en el más corto plazo. Es sumamente importante resaltar que una compañía puede contar con una inversión contable muy alta y no contar al mismo tiempo con un capital de producción similar. Ocurría de igual forma en el caso contrario. Al no depender de esta, tendrá que ver con la integración o la organización de los activos y los pasivos de la empresa. Un ejemplo claro, una compañía cuente con gran cantidad de bienes inmuebles al interior de su patrimonio, pero no puede asumir los pagos varios en un corto plazo al no contar con la rotación constantes de dinero. Lo antes mencionado es común en épocas de crisis o falta de liquidez económica. En ese sentido, puede concluir que es muy importante la inversión del capital en las compañías de carácter comercial y con necesidad de disponer económicamente en el momento de medios de pago, con la finalidad de cubrir sus necesidades (Huarca, 2017).

El tema de solidez financiera específica cómo es la colocación esencial de la empresa, es decir, están estructurados los ingresos de la compañía, podemos decir entre la inversión de trabajo y el bien fijo productivo y a su vez calcular cómo están invertidos entre los terceros y los dueños, esto es entre el exigible de un tiempo determinado, que es parte de la inversión de trabajo ejecutante, y la obligación a largo plazo y los fondos, este último constituido por el capital invertido inicial de los inversionistas o propietarios más las utilidades y ganancias

retenidas. Los niveles de solidez financiera (ISF) son medidas que señalan la situación financiera actual y la solidez de las asociaciones bancarias de un país, y de las compañías y sociedad que son su contraparte. Los ISF comprenden esquemas individuales agregados de las entidades financieras e indicadores representativos del comercio en los que funcionan dichas entidades. Los ISF se mide y divulgan con la finalidad de respaldar el estudio macro prudencial, la evaluación y control de los puntos fuertes y vulnerables de los sistemas financieros, teniendo en la mira maximizar la estabilidad financiera y extinguir la probabilidad de crisis financieras. Señalizadores de solidez financiera son protocolo de compilación que busca ofrecer orientaciones sobre los conceptos, del origen de las técnicas de recolección y divulgación de los ISF; realzar el uso de estos países y su comparación entre otros países y, de esta manera respaldar la tarea de supervisión y control de los sistemas nacionales a nivel nacional e internacional (Manzur, 2019).

Las cuentas por cobrar es el compromiso crediticio que un consumidor contrae con su proveedor por contraer un bien y/o servicio. La obligación económica puede ser en un tiempo estimado. Cuando un proveedor de un bien o un servicio enuncian el comprobante al cliente, este contrae una obligación en primera. Cuando la obligación económica no se cancela mediante pago en efectivo o tarjeta de crédito, la obligación de cobrar forma parte de lo que en la contabilidad se conoce como cuentas por cobrar. La cuenta por cobrar cuenta con una razón de ser desde un punto de vista comercial contable, aunque tengan su sitio específico en la contabilidad. Las cuentas por cobrar son un carácter de lealtad a clientes existentes y atraer a clientes económicamente potenciales en un contexto en el que una estrategia así resulta incomprensible para el triunfo de la empresa (Solano, 2018).

Los pagos al contado son los medios de pago de los productos y servicios de mercancías pueden hacerse de dos maneras: Al contado o a plazos. La cancelación al contado se puede efectuar por medio de dinero en efectivo, tarjeta de crédito, transferencia bancaria, cheque, tarjeta comercial, etc. La normativa del comercio especifica si hay retraso en el pago, es así que el comprador está en la obligación de cancelar la cantidad total incluida los intereses por el saldo no abonado. Una vez efectuado el pago al contado es cuando cancela el total del monto acumulado en la fecha indicada, traducida en simples términos es, cuando usas tu tarjeta como una modalidad de cancelar una deuda, aprovechando el préstamo de dinero que te hizo la entidad por el tiempo que transcurrió desde que se efectuó la compra en el comercio hasta cancelarla, sin tener que pagar intereses (Nole, 2015).

El exceso de crédito desde el punto microeconómico, es la problemática en la que el individuo, requiere de una cantidad dineraria en un lapso mayor a lo establecido al crédito cedido, en cuanto al aspecto macroeconómico señala a la situación en que los bancos facilitan el efectivo más de lo requerido por el inversionista. En conclusión, el exceso de crédito señala hacia 2 direcciones tanto en el aspecto microeconómico como macroeconómico, asimismo sugiere tener en cuenta, que los créditos brindados por la empresa se le indique al cliente para evitar posterior a ello un excedente del valor de lo acordado (Quispe, 2018).

Los pasivos a corto plazo, nombrado como circulante o corriente, son conjuntos de obligaciones de una entidad hacia terceras personas como naturales y jurídicas, lo cual, deben ser liquidadas en un tiempo no mayor a un año, posterior a ello una vez realizado el abono por el deudor deben ser utilizados primordialmente para salvaguardar las necesidades o ausencias en el flujo de efectivo de la operación, esta responsabilidad económica, se divide en 3 grupos: primero, un compromiso exigible por procedimientos de deudas y los créditos pendientes por pago que posee la empresa con los proveedores por ejemplo, anticipos de clientes, remuneraciones pendientes de pago de los trabajadores, luego la obligación contraída con terceros mediante un adelanto para ser reembolsado en un tiempo estimado por ejemplo, fianzas y depósitos obtenidos con retorno a corto plazo por último, un ajuste de periodificación, obtenida mediante el balance realizado por la empresa al cierre del ejercicio, por ejemplo, ingresos por anticipos (Revilla, 2017).

Asimismo, en base a la categoría emergente se detectó carencia de políticas de créditos y cobros. El crédito, según Sender, es una especie de mudanza que actúa en el periodo en vez de actuar en el espacio. Se define como el cambio de una fortuna presente por una fortuna futura. En la vivencia económica y financiera, se comprende por crédito, como, la seguridad que se tiene en la facultad de cumplir, en los medios, decisión y solvencia de una persona, por lo que se describe al cumplimiento de un compromiso contraído. Jurídicamente el crédito es un suceso de contrato mutuo, por ejemplo, el préstamo de cualquier situación consumible, como efectivo, que se extinguen con su primer uso, es decir los alimentos o los suministros desechables.

Por consiguiente, nace un crédito cuando existe un contrato hablado o anotado, es decir, un convenio que cause un compromiso donde el cumplimiento sea realizado para cualquiera de las partes en término como solicitarla está seguidamente. Por lo tanto, en su

aprobación jurídica el crédito es una promesa de pago en que se constituye un lazo jurídico entre el deudor y el acreedor. En consecuencia, el deudor tiene el compromiso de cancelar, y, por otra parte, el acreedor tiene la facultad de reclamar el desembolso (Sender, 1993).

La importancia de un crédito es el financiamiento que las empresas otorgan a sus clientes por la venta de un bien o servicio, porque se transforma en una cuenta por cobrar y estas constituyen para una inversión importante en activos. Asimismo, representa volumen de compraventa y decisiones; por otra parte, el crédito es significativo porque si se opera de forma incorrecto una empresa podría hallarse en insolvencia. La venta a crédito está sujeta a variables y puede llevarse a cabo en distintas fechas de pagos. En general, el comprador tiene un periodo de quince, treinta o cuarenta y cinco días según el acuerdo con el vendedor para transferir lo que debe. Además, puede realizarlo en fracciones o en efectivo en una fecha determinada, esto obedecerá de los acuerdos tratados en el instante de la firma del contrato.

Por otro lado, existe una gran diversidad en cuanto a categorización y tipos de créditos, la cual se dividen en:

Créditos formales: son todos aquellos que poseen particularidades contractuales; en donde las partes contratantes se exigen mutuamente al acatamiento del mismo. El empréstito estipula por rúbrica acuerdo ambas partes.

Créditos empresariales: son créditos acreditados mediante entidades como, producción, comercialización o de servicios para abastecerse materias primas, insumos, o para comprar bienes y luego venderlos o para prestación de servicios.

Créditos Bancarios: son créditos otorgados por una empresa del sistema financiero a las distintas entidades para invertir, por ejemplo, en activos fijos, acrecentar la producción, pagar las obligaciones a sus proveedores, desarrollar sus ventas, agrandar sus líneas de bienes.

Por consiguiente, las políticas de crédito fundamentan en disponer las delineaciones a fin de precisar como amplía el coste a un consumidor y que cantidad se debe otorgar. La entidad debe emplear la información crediticia apropiada y procesos de investigación de crédito. El enfoque es comprobar qué tan limitada es la política general de una entidad. Percibir las variables primordiales que deben examinarse cuando una compañía se plantee ampliar o delimitar sus políticas de crédito, facilitará una idea común de las características de decisiones involucradas.

De igual modo, la cobranza es un sustancial servicio que accede a mantener una relación estable con los clientes al igual que faculta la posibilidad de volver a otorgar un crédito. Se señala reembolso al transcurso por la cual se forma segura la obligación de una cancelación como concepción de una obtención, por brindar un servicio, por la consumación de una deuda. Asimismo, la cobranza se define como un área de negocios a fin de concebir producción transformando pérdidas en entradas. Los saldos a cobrar significan total de la moneda que se debe a una entidad en conocimiento de una venta realizada a crédito. Con la finalidad de mantener el vínculo con los clientes actuales y captar nuevos.

El desarrollo de balances a cobrar distinguir estipendios a recaudar en una entidad en un tiempo, se utilizan herramientas de cambio, cheques de gerencia, pagarés y otros instrumentos por cobrar donde deriven instrucciones reglamentarias del ejercicio, señalada internamente del espacio uniforme de transacciones de la empresa.

Habitualmente la representación de cuentas no cobradas es empleada a fin de mencionar los prestigios otorgados en cuenta y ser recuperados en un lapso prudencial; mediante cargos, ingresos en la cual se solicite el manejo de comprobantes donde se encuentre la signature del insolvente como forzado a amortizar. Así, las empresas otorgan plazos razonables y descuentos por pronto pago y aspectos que deben estar precisados en sus documentos por cobrar.

Sin embargo, el procedimiento empleado por las empresas no imposibilita que deseen ser experimentadas en unión mediante nombre de cuentas a cobrar a fin de que las características concernientes con el área administrativa, un buen registro consiguen emplearse equitativamente, caso contrario en los temas de transacción de instrumentos es obligatorio el procedimiento específico desde el sitio de vista legal, económico y monetario, es trascendental considerar las disposiciones legales que administran los documentos negociables más frecuentes, como letras de cambio, pagarés y cheques de gerencia.

Una advertencia a tiempo y confiable de un deterioro en las cuentas por cobrar logra acceder a tomar medidas para impedir que empeoren. Por otro lado, una señal anticipada y confiable de una recuperación como calidad de proporción de cuenta incobrable conlleva a inculcar a la empresa a ser más responsable en sus políticas de cuentas por cobrar. Es importante emplear métodos de evaluación y prevención para reducir el riesgo crediticio y conceder los créditos en función a capacidad del volumen de ventas del cliente, la cual es

necesario emplear 2 estrategias fundamentales de crédito, el enfoque establecido en juicios y enfoque equitativo.

Por lo tanto, es primordial definir visiblemente los contextos para registrar la pérdida de un crédito, cuando la misión de cobranza ha consumado. Asimismo, puede ser cuando se ha consumido todas las medidas posibles para la recuperación de la deuda y cuando la contingencia de cancelación es baja. Se debe considerar el costo beneficio de las medidas legales, consiguiendo al cliente negligente, y otras operaciones permitidas por ley.

2.2.2 Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas

Dicha función de teoría de la administración analiza puestos del trabajo, las operaciones de la empresa, examinando perfeccionar la eficiencia y la productividad laboral. Asimismo, la teoría señala tres factores importantes que la empresa debe emplear, acceder a conocer los espacios y movimientos requeridos para cada tarea, percibir el comportamiento humano requerido para cada tarea y disponer salarios en relación de la productividad. Toda organización en función de la empresa debe formular principios para la dirección e identificación de las áreas básicas de la organización. Por consiguiente, ayuda de base para la sistematización, la coordinación, la orientación con un objetivo y desarrollo de la empresa (Agüero, 2007).

En cambio, la teoría humanista señala que no necesariamente el liderazgo mejora el rendimiento laboral sino, que lo más importante es que exista un clima organizacional para la armonía, equilibrio y la realización de comprender a la organización desde las personas y grupos. El gran propósito es la recolección de evidencias empíricas que muestran la complejidad, deficiencias e imprevisibilidad de la conducta humana (Agüero, 2007).

Por otro lado, tenemos la teoría de la dirección de técnica humana que establece que es un espacio importante para el conocimiento que prevalece en las organizaciones. Depende de la instrucción y políticas existentes en cada alineación, además como de la distribución estructural adoptada. Obedece además de las particularidades del contenido ambiental, del trabajo de la estructura, particularidades ocultas, de sus labores y métodos de varias analogías transcendentales (Chiavenato, 2001).

Asimismo, un tiempo lleno de complicaciones, coacciones y conflictos de total índole, diferenciada también por el descenso de la acción económica y el despido, la dirección de los procedimientos de las áreas se vuelve más confusa y retadora, en específico la administración de recursos humanos, obligado a que cuantiosos trabajadores visualizan

en los recortes inhumanos de los reportes o de los frutos otorgados a colaboradores de una condición más fácil, de disminuir sus cantidades, con efectos circunvecino y notorios, desde un punto panorámico rigurosamente monetario (Chiavenato, 2001).

Asimismo, la dirección de técnica humana es el área importante en época de problemas, cambia un valor importante como cofre de ahorros que salvaguarda los efectos de la entidad a largo plazo, aprovechándose de la resistencia organizacional y peligrando las derivaciones de la empresa. Esta táctica errada se debe casi siempre a la inexperiencia y la ignorancia en la mayoría de las empresas y sobre todo a la inexactitud de atención a los trabajadores, conocidos como fortunas o como individuos (Chiavenato, 2001).

En cuanto, a la categoría solución de la investigación es, procedimientos e implementación de políticas de cobranzas ya que es un sitio importante para el impulso de las actividades de la empresa. Ahora bien, la política de cobranza define como el desarrollo administrativo adquiriendo por objeto salvaguardar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por ello, advierte a las empresas ser más eficientes en cuanto a su gestión de créditos y cobros, ya que facilita el manejo de liquidez de la entidad (Ettinger y Goliet, 2000).

Por consiguiente, la implementación de una política de cobranza se define como una estrategia que desarrolla un propósito dentro de una estructura en cláusulas de implementar finalidades proyectadas, para desarrollar eventos de acción y procedencias en factores de retribución de medios (Ettinger y Goliet, 2000).

Como objetivo principal de un procedimiento o implementación de una política de cobranza es alcanzar el cumplimiento o responsabilidad de sus obligaciones de adquirir y así poder obtener la estabilidad económica que toda empresa anhela por ello, señala dos puntos importantes de una gestión de cobranza primero, cobrar el dinero para que la empresa recupere la deuda en un tiempo determinado y sin importar el costo de la cobranza y segundo guardar al cliente para ir en busca de la recuperación de la deuda (Villaseñor, 1996).

De igual modo, como características empleadas para un mejor control de una política de cobranzas es buscar o custodiar la magnitud de las ventas e implementar conductas de dispendio puntuales en los usuarios. Como conexión a la táctica, se puede emplear mediante correos, llamadas telefónicas mediante una central de riesgos o aseguradora y recurso legal (Villaseñor, 1996).

Por consiguiente, los elementos de cobranza señalan que se demuestran en función al tiempo, 30-45-60 días de retraso; donde de acuerdo a las políticas empleadas por la

empresa lo realizan por ejemplo en un tiempo notable mediante una indicación al cliente continuado de correos y en caso de omitir se le envía carta notarial (Ettinger y Goliet, 2000).

Conforme a los paradigmas de cobros, indica que se pueden emplear tres tipos de cobro como; cobranza formal, judicial y extra judicial (Ettinger y Goliet, 2000).

Cobranza formal: es un transcurso que se elabora con los medios y personas aptos para cumplir el rol dentro de la empresa, empleando las herramientas necesarias y desarrollando con las maneras debidamente instituidos. De acuerdo al servicio realizado y empleando todos los componentes que esté a su alcance y si la compañía no posee una objeción efectiva de retribución por parte del cliente es inevitable que la entidad emplee diferentes disposiciones.

Judicial: es necesario que la empresa tenga un personal altamente calificado, es decir que disponga del servicio de un abogado o de una aseguradora especializada en cobranza judicial. Asimismo, menciona que el proceso de una cobranza contenciosa llega a ser onerosa y dañina para la entidad en vista que simboliza la disminución de una aportación.

Extra judicial: la percepción interviene los segmentos como es el insolvente y los encargados profesionales, sin aprieto de llegar un veredicto sino llegar a un arreglo de pago legal con la intención de delimitar los costes empleados en un tiempo y las molestias originadas para ambas partes, y así acordando nueva fecha de pago y adicionando sumas con beneficios exiguos.

Asimismo, las etapas de cobranzas numeran que se despliegan en 4 pasos: Prevención, cobranza, recuperación y consumación (Ettinger y Goliet, 2000).

Prevención: son gestiones con el propósito de prescindir la inobservancia del pago de un asiduo, reduciendo el trance de demora de la cartera de compradores para salvaguardar los mecanismos necesarias y así, proceder en materia de incremento de apuro por un aumento de las cuentas por coleccionar, mediante los trabajos reglamentarios, mediante personas especializados de la compañía o una central de riesgo o aseguradora especializada en la recuperación de deuda.

Cobranza: son acciones encaminadas que la entidad aún requiere perpetuar su trato con el interesado, debido a que consta la eventualidad de hacer oportunidades de venta de manera provechosa.

Recuperación: son operaciones encaminadas a redimir el dinero, posiblemente requiera no prolongar la relación productiva con el comprador ya que imagina que no redimirá lo comprometido.

Consumación: son las acciones dirigidas al área de contabilidad para su proceso de registro por el sistema contable como una cuenta saldada ya que el cliente procedió con el pago adeudado.

Asimismo, la política de cobranzas se divide en 4 etapas las cuales señala como el desempeño de habilidad impersonal, observación impersonal, exhortación individualizada y de operación radical (Ettinger y Goliet, 2000).

Rutina impersonal: la realización de la categorización de los adeudados, es decir, aquellos consumidores que no costearon en el momento indicado ya sea de manera incompleto o entero; por ello la vía que deben manejar las empresas es en la remisión de los estados de saldos indicando sus documentos vencidos. Los asiduos que se hallan en dicho lapso son habitualmente aquellos que están a la espera de un mensaje de que la deuda se encuentra vencida, o que se han desdeñado de realizar la retribución de acuerdo a la fecha que vence.

Exhortación impersonal: siguen siendo impersonales los que exige al usuario a que solvente la deuda vencida, entre posibilidades según emplea son crecidamente rigurosas con la intención de adquirir la cancelación de lo prescrito.

Exhortación individualizada: procedimientos donde desarrolla ante el adeudado previo a lograr a una operación legítima, ante lo señalado precisa que en dicha etapa se encuentran clientes con poca capacidad de efectivo o que la empresa ha sufrido de un incidente como estafa ya que se declinan a devolver lo comprometido, en este curso los instrumentos que se emplean mediante mensajes a los correos brindado por la empresa deudora y las comunicaciones con la entidad aseguradora el propósito de explorar sus antecedentes bancarios.

Acción radical o legal: donde identifican si el deudor tiene bienes propios con el propósito de que se inicie la intervención legal, empleando políticas de reembolsos mediante el acuerdo de extensión en donde se les otorgue una prórroga estimada y así que puedan pagar la deuda.

Por consiguiente, como un procedimiento e implementación de una política de cobranzas se hallan 2 principales dimensiones el sistema de cobranzas y el procedimiento de cobranzas (Miranda, 2018).

El sistema de cobranzas: asunto administrativo que adquiere como sustancia salvar dinero de un bien vendido a crédito la cual actúa la liquidez. Mediante ello, condesciende a

las compañías ser más responsables a una rotación por tener, así permitirá que la empresa cumpla con sus obligaciones en un determinado periodo.

Procedimiento de cobranzas: señala, que existen técnicas de procedimientos importantes de cobranza.

Como variable importante del objetivo específico tenemos los clientes con morosidad, la primera variable la define al individuo que cancela tarde, pero amortiza, dicho de otra manera, es una infracción tardía. Asimismo, dicho incumplimiento lo denomina como mora ya que el cliente tiene una obligación vencida, una de las causas de incumplimiento de pago suele presentarse de diferente manera, por lo que no solo la empresa debe prever tomando medidas legales, sino que hable con el consumidor, instaurando prevenciones que favorezcan a la ilustración de un excelente solvente.

La morosidad en el aspecto macroeconómico: lo señala como un problema sincero al medio de las trabas financieras que pasan las compañías que cesan, por lo que la dilación es un camino antepuesto a dicha hendidura, no siempre una entidad incompetente concluirá cesando ya que muchas empresas proveen mediante una bolsa de emergencia. De esta manera sostiene una conclusión teórica mediante modelos de definitivos agregados de la morosidad.

La morosidad en el aspecto microeconómico: lo señala como una comparación prohibida entre la particularidad de la cartera y la política solvente, por ejemplo, una responsabilidad de la compañía en la conducción ante un peligro, la liquidez suficiente que disfrutaban las empresas para distender e invertir y un nivel de eficacia de la tarea de cada una de los organismos micro monetarios. Asimismo, encontró que la proporción era verdadera cuando se manejaba de una multiplicidad de un portafolio de ventas según tipo de solvencia y secciones.

Las causas de la morosidad: indica que es por falta de insolvencia la cual trae con ello problemas uno de las que ya concurrían en el instante de otorgar la garantía, dos las irresponsabilidades sobrevenidas por temas ajenos o imprevistos propio del deudor y por último las insolvencias intencionales desarrollada propia por el deudor para evadir sus obligaciones.

En cuanto al incumplimiento de la obligación: lo señala como el incorrecto procedimiento de la asistencia correspondida por parte del atrasado, desarrollarse una infracción general del servicio o una infracción imperfecto o improcedente propia y puede corresponder a distintos factores como, obligación en la que el insolvente no está preparado

a cometer porque no desea y obligación porque la infracción sucedió imparcialmente lo que conlleva a una inconsistencia en el derecho de prestigio del fiador que va a ser reparado obligatoriamente (Miranda, 2018).

Por ello, como un indicador de solución se empleó detallar el cumplimiento de las actividades del área de tesorería para una inspección y funcionamiento de los cálculos por recaudar

Desde esta perspectiva Steiner indica que existen cuatro enfoques claves para entender un planeamiento estratégico (Rodríguez, 2018).

La particularidad de la planificación estratégica: radica en la personalización sistemática de las circunstancias y peligros que pueden surgir en un futuro, las cuales mezclados con otros intervalos importantes del entorno facilitan el sustento para la elección de decisiones importantes en la empresa.

Un planeamiento estratégico: es el transcurso que se inicia con la realización de metas organizacionales, la cual implementa tácticas y políticas para alcanzar dichas metas, realiza planes detallados para certificar la implementación de las estrategias y así obtener un fin buscado.

La forma de cultura organizacional: es un enfoque de planeación estratégica que solicita el compromiso de los trabajadores y una ardua dedicación y valor para actuar con base a una mira de un mejor futuro.

Una metodología: es una planeación estratégica de esfuerzo sistemático y con menor formalismo para una organización porque establece y revisa constantemente los planes, objetivos, políticas y estrategias con la finalidad de emplear planes estructurados para poner en desarrollo las políticas y habilidades.

Como segundo objetivo específico se desarrolló un sistema para el mejoramiento de un control interno por ello, Holmes señala que el control interno es una labor importante por parte gerencia que tiene como motivo proteger y resguardar los intereses de la sociedad, evitando dispendios prohibidos, ofreciendo una protección para que no se presentaran compromisos sin permisión. Asimismo, facilita una dirección de protección de que los antecedentes contables en los que se fundamenta las medidas sean verídicos de financiamiento en favor de la compañía.

El control interno es parte de las labores que marcha a redimir la dirección en la empresa, por lo tanto uno de su desarrollo más relevante es custodiar, salvaguardar, aseverar que los medios de la empresa sean gestionados, impidiendo así sustracciones, apropiaciones,

alteraciones; brindando la comodidad en que se empleen estos medios de manera competente y eficaz y bajo permisión de gerencia de la empresa, brindando al área administrativa de la compañía la estabilidad de que la referencia contable mostrada es honesta y evidente ya que al momento de decidir una manera de decisiones, corresponda la más apropiada a favor de la sociedad (Martínez, 2015).

Por su parte Koontz y O'Donnell sostienen que la verificación es indispensable ya que construye disposiciones que acceden reprimir acciones de tal manera que logren los proyectos victoriosamente, comprobando y examinar velozmente los orígenes que conlleva tal desorientación para que de tal manera no repita en el mañana disminuyendo costes y reservando espacios, y evitando así contingencias.

Asimismo, el control interno aprecia como forma inmediata a la entidad como una simulación legítima que vale como conexión a un agregado de narraciones contratadas por componentes de creación. Es término, agregados de beneficios en problema que es necesario salvaguardar la correlación en situación del cliente, acompañados mediante un acumulado de elementos. Por ello, conlleva visiblemente la presencia de distintos componentes de control interno que son: inspección, ordenamientos, cautela, observación, dirección y regulación.

Esto aplica orígenes y procesos microeconómicos como significado de control interno. Realizándose un mejor entendimiento del control interno disciplinado y sistemático (Ayasta, 2015).

Por otra parte, señala que existe un control interno de contingencia donde se requiere de un ajuste particular a la rama específica, capacidad de la organización y situaciones de un ambiente laboral. También indica, como valor esencial, que las gestiones administrativas convenientes en una situación explícita, depende del escenario particular del contexto. Rastrea equilibrar situaciones que encamine labores a alcanzar conforme con las tipologías de una realidad, en vez de investigar procedencias enciclopédicas que se designe a algún contexto. El control interno una forma de interceder dos perspectivas opuestas, un control interno de contingencias y el prisma de procedimiento adecuado. Donde, destaca el dominio del medio particular en la distribución y recorrido de las formaciones, la cual exhorta de exploraciones con el desenlace de optimizar las fuentes teóricas de acuerdo a la situación laboral en donde se desarrollará el futuro líder (Ayasta, 2015).

Asimismo, como segundo indicador de solución se empleó detallar el grado de cumplimiento de los procesos a través de un sistema de control.

Donde comprenderá el conocimiento de acuerdo a la evaluación del proceso de los sistemas de control interno en un período dado e implicando la objetividad de una seguridad prudente sobre el logro de los objetivos de cada trabajador.

Por consiguiente, como último objetivo específico se basa en la selección y desenvolvimiento del trabajador por ello, señala que las actividades de una organización los administradores deben utilizar y reemplazar conocimientos de producción competentes y soslayar la hipocresía dentro del lugar, teniendo en consideración los espacios, retrasos, alteraciones, sistematizaciones eficientes y equipos pertinentes (Ayasta, 2015).

Por lo tanto, indica que para conducir un buen reclutamiento y clasificación de individuos es colocar a personas idóneas en su puesto adecuado y conforme a sus habilidades, incentivando un progreso del ambiente y comodidad de la persona. Asimismo, cuando la obra se estudia ordenado y sistemáticamente, la jefatura corresponde señalar los menesteres más relevantes de la empresa hacia un mejor rendimiento del deber, seleccionando perennemente a la persona sobresaliente o competente (Ayasta, 2015).

La importancia de los beneficios del trabajador debe ser los mismos del empleador según la medición de sus habilidades y para conseguir esto es proponer una retribución por desempeño o mediante la cantidad de productos vendidos, por lo tanto, que el colaborador que facture más, gane de acuerdo a lo facturado y así evada un mal comentario hacia la empresa. Por lo tanto, Taylor plantea varios elementos para alcanzar dicha participación como una retribución por unidad elaborada, distribución de cabezas principales para cada área según su conocimiento para que pueda sistematizar las labores de la compañía y consigan auxiliar e instruir al personal a cargo. Según el autor incumbían implementar diversas labores para las distintas áreas con su respectivo jefe por ejemplo diseñando un guía de sistematización para reducir el tiempo y costes, segundo de sostenimiento logístico, formación productiva control calidad, de proceso de trabajo y relaciones de personal (Ayasta, 2015).

El compromiso y determinación de los altos cargos gerenciales en la estructuración de la obra son los gestores importantes ya que son los responsables de la programación, labor intelectual, trabajadores operarios encargados de la labor prontuario, formando una segmentación reforzada y con mejor eficacia. La organización lo relaciona con los jefes de áreas porque experimentan grandes cambios y se encuentran en ambientes de inseguridad.

La importancia del éxito está en participar en los defectos que se encuentra una organización. La cual se basa en cuatro principios, el desarrollar sabiduría mediante el

sondeo de la obra de los individuos, que substituye a las antiguas destrezas materialistas, elección acreditada, preparación y perfeccionamiento de los colaboradores, ya que reemplazan a los añejos proyectos donde los empleados se preparaban de acuerdo a sus posibilidades, la idea que señala es que la labor y la responsabilidad son acompañados tanto por la administración como el colaborador y lo más resaltante es que la correcta manera de ordenación es la que conlleva a calcular y avalar la energía individual (Ayasta, 2015).

El entorno es todo aquel que rodea extrínsecamente una clasificación. Es un argumento internamente del cual una formación está incierta por lo tanto una estructura es un método claro que protege actividades comerciales e intercambio con su entorno. Esto se realiza cuando todo lo que sucede exteriormente en el ambiente tenga predominio interno sobre lo que ocurre en la organización. Asimismo, el contexto es amplio y compuesto por diferentes elementos, ya que incluye todo referente al entorno de la organización (Ayasta, 2015).

Desde la perspectiva del autor prefiere examinarlo en dos elementos, el ambiente habitual y el ambiente de trabajo (Ayasta, 2015).

El ambiente habitual: es el macro ambiente, es decir, es el ambiente genéricamente común de todas las distribuciones. Cualquiera lo que acontece en el entorno habitual aqueja inmediata o secundariamente a todas las áreas. El ambiente habitual está compuesto por un agregado de condiciones similares para todas las clasificaciones. Como principales condiciones son las situaciones tecnológicas, lícitas, estrategias, monetarias, estadísticas, ambientales, y formativas.

El entorno de trabajo: es el clima más cercano de cada área. Es un fragmento principal del entorno habitual el cual una explícita alineación extrae sus ingresos y en el que sitúa sus egresos. Es el contexto de procedimientos de cada clasificación. El ambiente de trabajo está constituido por proveedores, clientes y competidores.

Un sistema de control interno es importante porque lo menciona como un agregado de ordenamientos de comprobación automática que se originan por la exactitud de las notas alcanzados por diversas organizaciones. El inventario es primordial para una entidad porque es parte del activo líquido, no significativamente por su precio, casualidad porque de su movimiento provienen los beneficios de la compañía; la jerarquía que posee la implementación de un apropiado técnica de vigilancia interna es que comprime costes económicos producidos por conservar cuantías enormes de inventarios, disminuye el peligro, de chantajes, desfalcos y pérdida de material impide que se realicen ventas por deterioro de

productos, evita pérdidas provenientes por baja de precios, por lo tanto, las funciones que realiza un control de inventarios pueden elaborarse mediante un control interno ejecutante y control Contable.

Por lo tanto, como tercer indicador de solución se empleó personal capacitado sobre el rendimiento y la eficiencia de la empresa.

Es así que, como medición se realizó la relación entre el rendimiento humano y la competitividad ya que la empresa para vender sus productos, debe ser más competitiva que sus competidores en el mercado. Los factores que contribuirán a la competitividad de la empresa es la ubicación, los productos, la distribución, precios, etc. El trabajador es el factor clave para establecer una mejoría profesional a un tiempo prudencial para la empresa (OIT, 2016).

Respecto a los componentes de producción se divide en internos y externos:

Internos: son aquellos pliegos los que obtiene vigilancia el jefe de la entidad. La cual incluyen deficiencias en la empresa como, la disposición del producto, el importe, el uso de la energía, las capacidades, la motivación a los colaboradores y la formación.

Externos: son aquellos pliegos se encuentran fuera de la vigilancia de la empresa. Encierran el acceso a la cimentación, el clima, el escenario del lugar, las rentas. Se niega realizar bajo estos elementos, siempre y cuando el comercio siga trabajando en su proporción actual. La cual poseen peligrosos efectos, y como dueño de la entidad debe tomar y emplear nuevos recursos.

En conclusión, para las compañías, la mano de obra es uno de los ingredientes claves que intervienen en la obtención de la empresa. La productividad se desarrollará cuando los trabajadores son competentes, cuando hay excelente ambiente laboral, son bien remunerados y por medio de esos factores trabajan con ahínco y realizarán su trabajo de forma eficiente y eficaz.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Mediante el proyecto se aplicó el proceso inductivo que es importante para la creatividad en las investigaciones porque parte de una observación, es decir lo que visualiza lo transporta y construye teorías, pero existe el riesgo, que al lanzar conclusiones nuevas no puedan comprobarse, pero si se pueden someter a pruebas mediante el análisis, experimento y comparación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Rodríguez y Pérez, 2017).

Asimismo, el método deductivo, es una forma de razonamiento, que el investigador parte de un problema en la cual se basará en reglas para explorar su análisis empleando la comparación y utilizando mecanismos para llegar a una conclusión (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Dávila, 2006).

Y, por último, el método analítico consiste en establecer una comparación de las variables entre conjuntos de investigación y de control, donde el investigador emplea preguntas para verificar si son ciertas, también es un análisis que implica habilidades como la idea crítica y la valoración de hechos e información de la metodología (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Strauss y Corbin, 2000).

3.2 Enfoque

El método de investigación mixto no busca reemplazar ningún de los 2 métodos, cuantitativo y cualitativo, sino complementar y mejorar la investigación, primero se caracteriza porque profundiza y el empleo de diferentes técnicas, desarrollando así la comprensión de la problemática, segundo, mejora los criterios e ideas del investigador con su recopilación de datos obteniendo un progreso en la conclusión de su exploración y por último, conlleva a la aplicación de recolección de informaciones numéricos y no numéricos lo cual construye que el análisis tenga una perspectiva extensa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

3.3 Tipo de investigación

Se ocupa de lo que requiere un cambio de la creación, también necesita de la explicación y la predicción, asimismo, identifica escenarios a modificar el proceso explicativo y finaliza con propuestas y diseños, en conclusión, consiste en la elaboración de un procedimiento como solución a una necesidad práctica en base a un área particular, obteniendo respuestas concretas recabadas del proceso de investigación (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

3.4 Diseño de la investigación

Trata de un diseño en dos fases, primero, que los antecedentes cualitativos aporten a explicar con base los resultados cuantitativos iniciales y segundo el muestreo cuantitativo para planificar adecuadamente qué característica a los resultados debe elegir el investigador, agrupando categorías de acuerdo a sus resultados (Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero y Casana, 2019; Hernández, Fernández y Baptista 2014).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población es un conjunto de datos que demuestran tipos similares que para efectos de investigación compone el universo de estudio. La población puede estar compuesta por personas, empresas o datos con tipos semejantes o habituales que sean susceptibles de ser calculados. Por ello, la muestra se estableció por 3 trabajadores la cual se obtuvo la información que estableció cuáles fueron los orígenes por lo que disminuyó la liquidez. (Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero y Casana, 2019).

Asimismo, la unidad de investigación de informantes es la parte fundamental de estudio de una investigación y, organiza, el grupo de personas, grupos o datos exactos con quienes se ejecuta el estudio o se está observando con el propósito de obtener información. Por consiguiente, la unidad de análisis estuvo compuesta por 3 personas: la Gerente general de la empresa, la administradora y la contadora y como fuente verídica, se recaudó los documentos (EEFF) propios de la empresa (Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero y Casana, 2019).

3.6 categorías y subcategorías problema

Existen muchos significados para el concepto de liquidez. Esta se puede puntualizar como la capacidad que un inversor negocia un bien a un coste accesible y conforme a la exigencia del mercado, es decir, es un activo asociado a una idea de negociar a un bajo costo, pero en gran volumen para ser recuperado en efectivo. Los elementos ocasionados se elaboraron en fundamento a los mencionados indicadores: indicadores solventes, riesgos liquidez, rotación cobranzas, que prevalecieron los procedimientos elaborados para certificar su déficit (Urteaga, 2013).

3.7 Definición conceptual categoría solución

Los procedimientos e implementación de políticas de cobranzas es un elemento sustancial para el perfeccionamiento de las actividades de la empresa. Ya que por medio de las políticas de cobranzas se salvaguarda el valor de los recibos vencidas de las cuales

estriban los ingresos. Por ello, las compañías deben ser más eficientes en cuanto a su misión de créditos y cobros, ya que suministra el manejo de liquidez de la entidad (Ettinger y Goliet, 2000).

Tabla 1

Matriz de categorización de la categoría problema

Categorías	Subcategorías	Indicadores
Liquidez	Indicadores de liquidez	Razón circulante Capital de trabajo Prueba absoluta
	Riesgo de liquidez	Cuentas por cobrar Pagos al contado
	Rotación de cobranzas	Exceso de crédito Obligaciones a corto plazo

Tabla 2

Matriz de categorización de la categoría solución

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas	1. Establecer un manual de disposiciones con respecto a las cuentas por cobrar.	Eficiencia en cumplimiento de procesos de las cuentas por cobrar. Detallar el cumplimiento de las actividades del área de tesorería para un buen control en las cuentas por cobrar.	Manual de procedimientos para las cuentas por cobrar
	2. Establecer un método de control interno con el propósito de aumentar la liquidez y mejorar la toma de decisiones de la empresa.	Organizar el área de tesorería para identificar los riesgos económicos.	Proyecciones mediante el estado de situación Financiera con la finalidad que las cuentas por cobrar disminuyan.

Grado de cumplimiento de los procesos a través de los sistemas de control.

3. Elaborar perfiles de puestos y planes de capacitación a los individuos que labora en el área de tesorería.

Eficiencia y eficacia en el personal. Personal capacitado sobre el rendimiento y la eficiencia de la empresa

Manual de perfiles y programas de capacitación con la finalidad de contratar personas y capacitar respectivamente.

3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1 Técnicas

La entrevista es una manera que consiste en obtener información, a través de un diálogo, entre dos o más personas. En este diálogo consta de la o las personas que entrevistan y la persona o las personas que son entrevistadas. Para efectuar una entrevista se requiere un conocimiento mínimo acerca de la situación o argumento para enunciar interrogantes que desea saber en referencia por parte del o los entrevistados. Para ello, se deben construir previamente esquemas, guías de entrevistas, lineamientos o pautas. Asimismo, la reunión de ambas partes fue desarrollada manera tácita y semi estructurada con tres asistentes de la compañía en estudio (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

El análisis documental es una forma que consiste en investigar datos informativos o información producto de medidas o resultados de algún estudio o causa, que no examinan investigación diferenciada ni recopilada, con la finalidad de conseguir información principal para la investigación, por ello se recaudó los documentos propios y de acuerdo a la necesidad de la investigación (Hurtado, 2000).

3.8.2 Instrumento

La guía de entrevista es una herramienta que sujeta un plan o estructura con los antecedentes usuales del individuo a ser entrevistado y algunas identificaciones relacionadas al tema de conversación. En algunas situaciones, previamente se elaboran preguntas o se reformulan preguntas según el momento lo amerite. La investigación empleó consultas semi

estructuradas mediante 03 asistentes: contadora, administrativo, gerencial en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional, esta relación vía plataforma, accedió a una observación de la incertidumbre y formulaciones de soluciones (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

El registro documental es una herramienta que permite perennizar la información recabada de libros, artículos científicos, investigaciones, y otros documentos sobre un específico tema, variable o contexto de estudio para luego ser realizado en la investigación por ello, el registro documental sintetizó las referencias presentadas en el proyecto (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

3.9 Descripción

Ficha técnica: registro documental

Nombre: documento en el cual se desarrolló las mediciones de las subcategorías

Año: 2019-2020

Autor: Chiroque Ruiz Ariana

Objetivo del instrumento: recaudó pesquisa para cada documento contable para su respectivo estudio de los indicadores; se manejó las herramientas de análisis para evaluar el flujo.

Subcategorías: indicadores de medición, riesgos de liquidez, rotación de cobranzas

Ficha técnica: Entrevista

Nombre: elemento que incluye interrogatorios relevantes el contexto de las subcategorías.

Año: 2021

Autor: Chiroque Ruiz Ariana

Objetivo del instrumento: Obtener pesquisa para cada trabajador hacia un estudio, propósito, desarrollo de la problemática.

Subcategorías: indicadores de medición, rotación de cobranzas.

3.10 Validación

Calidad de emplear un mecanismo admitido es que nos accede inspeccionar y formalizar una fiabilidad de un mecanismo de acopio de indagación, verificada según un agregado por sujetos especializadas y versadas del contenido en enseñanza y autentican o ejecutan valoraciones a dicho documento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

Tabla 3

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Dr. Nolzco Labajos Fernando Alexis	Metodológico	Aplicable
2 Mg. Manrique Linares Cynthia Polett	Temático	Aplicable
3 Mg. Sandoval Nizama Genaro Edwin	Temático	Aplicable

Tabla 4

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Dr. Pineda Villavicencio German Alexis	Temático	La Propuesta es pertinente en campo de acción, es relevante con las alternativas de solución y sus entregables tiene coherencia, redacción y una buena estructura gramatical
2 Mg. Flores Cayro María Luisa	Contabilidad y Administración	Aplicable

3.11 Procesamiento y análisis de datos

En la triangulación de datos es puntual que los métodos empleados apoyen a ejercer una observación y definición de lo examinado de manera cualitativa, asimismo, que los datos sean completados y garantizados. Por lo tanto, la triangulación debe comprobar y adquirir la información obtenida, en diferentes situaciones, aplicando técnicas diversas.

En la triangulación de los datos puede hallarse debilidades, que no eliminan la credibilidad de los análisis. De esta forma, se debe examinar los motivos por los cuales la información distorsiona, comprobando el documento de la fuente de esos datos al descubrir el problema y al estudiarlo. Lo sustancial es verificar y examinar desde diferentes aspectos el problema en estudio (Hernández, 2014 y Pereira, 2011).

3.12 Aspectos éticos

En el proyecto de estudio realizado, se exploraron las referencias sobre los autores y se explicó referente a la investigación, empleando las normas de cada libro, revista, artículo y todo instrumento empleado en la investigación.

La muestra pertenece al problema de estudio y se plasmó el procedimiento según el propósito de su aplicación, guardando confidencialidad de las opiniones de las personas entrevistadas. Exponer todos los resultados en forma concreta y precisa de manera original sin vulnerar ni cambiar las conclusiones.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 5

Análisis de razón circulante correspondiente periodo 2019 y 2020

Periodo	Fórmula	%
	Razón Circulante	
Año 2020	$\frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{3,782,965.00}{5,679,305.00} =$	0.67
Año 2019	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{1,166,130.00}{518,521.00} =$	2.25

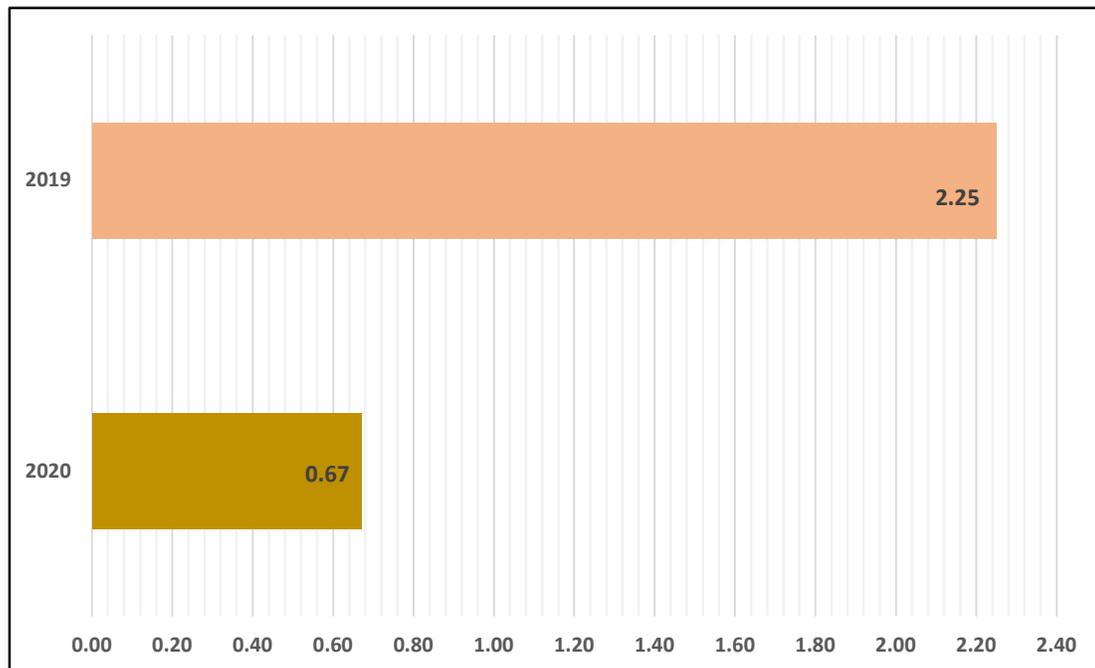


Figura 1. Análisis de la ratio de razón circulante concerniente periodo 2019 y 2020 de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional.

Según la tabla 2 figura 1 el indicador razón circulante demostró que la organización en el periodo 2019 tenía un indicativo de 2.25, que fue disminuyendo para el periodo 2020, es decir, por cada 1 sol de déficit a un tiempo determinado tenía sólo 0.67 a fin de cumplir óptimo con la obligación. En consecuencia, la entidad creó un concepto de desconfianza ante sus proveedores y perjudicó su límite de solvencia para la producción de mercaderías.

Tabla 6

Análisis de la ratio de prueba absoluta correspondiente periodo 2019 y 2020

Periodo	Fórmula				%
Prueba Absoluta					
Año 2020	<u>Efec. de Equiv. de efec.</u>	=	<u>1,276,458</u>	=	0.23
	Pas. Cte.		5,679,305		
Año 2019	<u>Efec. de Equiv. de efec.</u>	=	<u>12,982.00</u>	=	0.025
	Pas. Cte.		518,521.00		

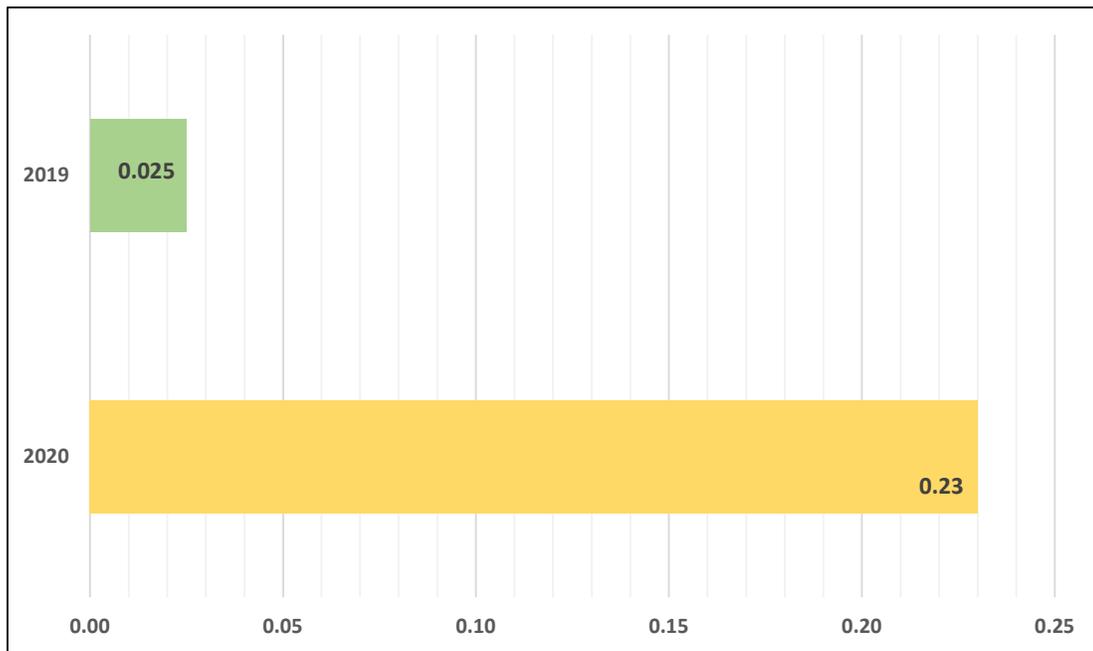


Figura 2. Análisis de la ratio de prueba relativa concerniente periodo 2019, 2020 compañía distribuidora de seguridad ocupacional.

Según la tabla 3 figura n°2, el producto conseguido saltó 0.025, en 0.23 para los periodos 2019, 2020 comparativamente, la empresa en nadie de ambos tiempos estudiados logró contraponer su pasivo corriente efectuando el elemento del efectivo, por ello, no estaba apto para desafiar trances en el periodo de los 12 meses. Por consiguiente, pudo apreciar en la empresa contiene problemas para convertir en liquido su rotación de cobranzas, es decir, efectuar los cobros en el instante conveniente, asimismo, internamente del activo circulante dependía de los cálculos a cobrar así efectuaba la transformación a dinero.

Tabla 7

Análisis de capital de trabajo correspondiente a 2019 y 2020

Periodo	Fórmula	Variación
Capital de Trabajo		
Año 2020 Act. Cte.-Pas. Cte.	$= 3,782,965.00 - 5,679,305.00$	$= - 1,896,340.00$
Año 2019 Activo Cte. -Pasivo Cte.	$= 1,166,130.00 - 518,521.00$	$= 647,609.00$

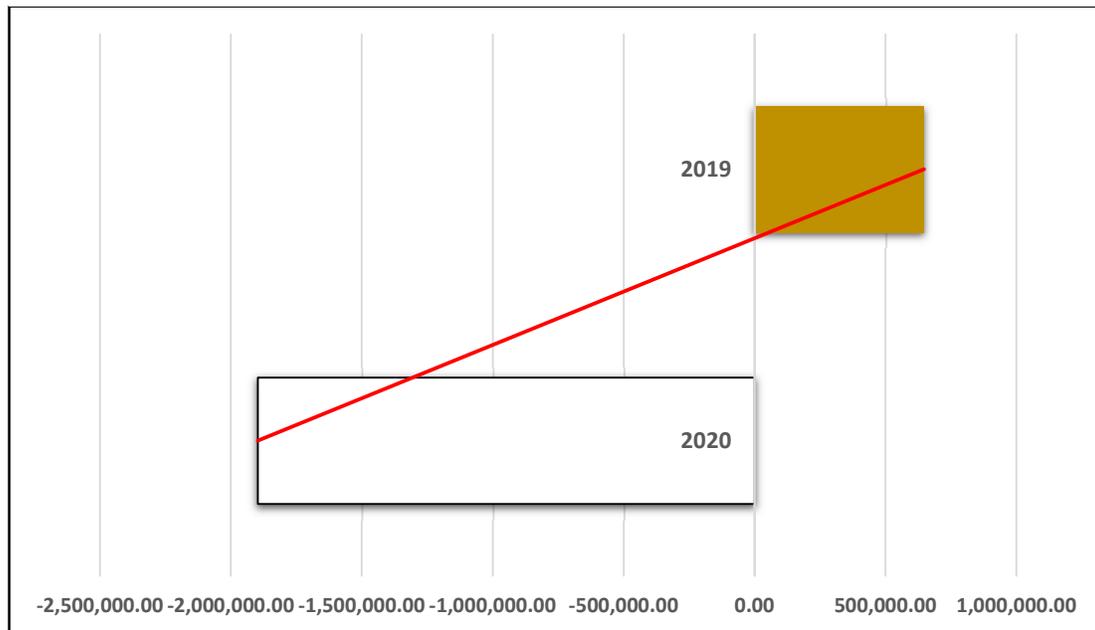


Figura 3. Análisis de capital de trabajo concerniente periodo 2019, 2020 de la compañía distribuidora de seguridad ocupacional.

Según la tabla n°4 figura n°3 el producto del indicador del recurso económico para el año 2019 fue de 647,609.00 evidenciando que para dicho año tuvieron adecuada liquidez así salvaguardar un proceso de sus funciones en un periodo corto, asimismo, para el tiempo 2020 fue -1'896,340. quiere decir que sus desembolsos fueron temporal frente a sus cobros, no accediendo un resarcimiento para resguardar sus pasivos. Mediante a estos efectos es obligatorio señalar que el indicador es un relevante medio para que la compañía acceda cumplir sus sistematizaciones con naturalidad y a tiempo.

Adquirir un resultado negativo, pudo evidenciar el contexto de la entidad, por lo que no es adecuadamente resultante la entidad cumplir los peligros en tiempo apropiado.

Tabla 8

Análisis de índice de cuentas por cobrar correspondiente periodo 2019 y 2020

Periodo	Fórmula	Veces
Cuentas por Cobrar		
Año 2020	$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de Ctas. Por Cobrar}}$	$= \frac{8'079,857.00}{2'320,036.00} = 3.48$
Año 2019	$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de Ctas. Por Cobrar}}$	$= \frac{3'632,889.00}{844,781.00} = 4.30$

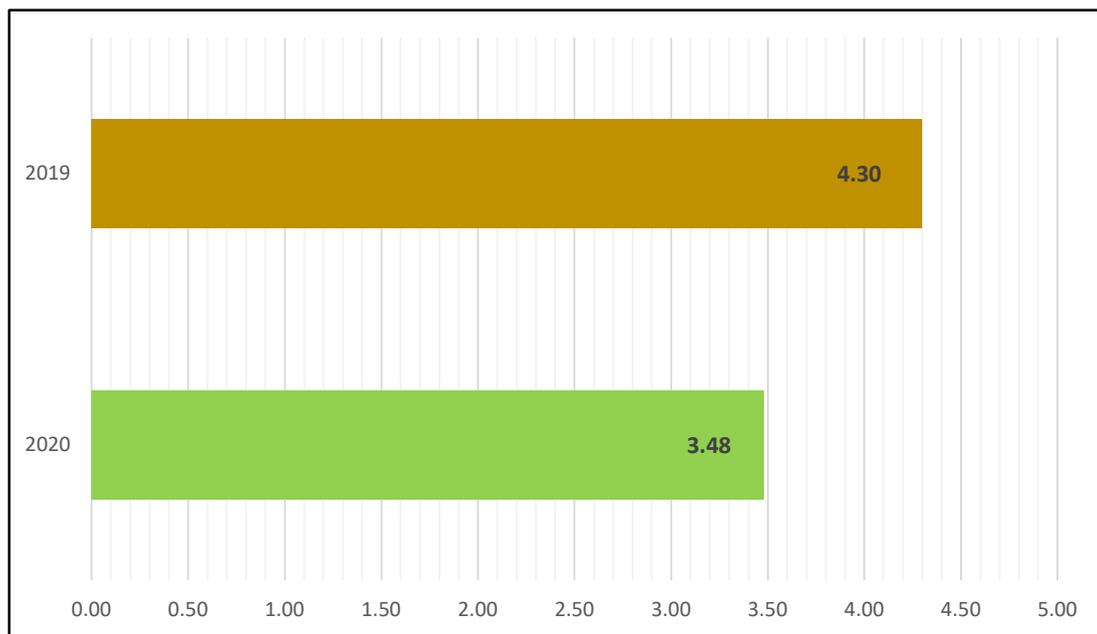


Figura 4. Análisis de cuentas por cobrar concerniente periodo 2019, 2020 de la compañía distribuidora de seguridad ocupacional.

En la tabla n° 5 y la figura n° 4, en relación al indicador cuentas por cobrar para los periodos 2019 y 2020 evidenció 4.30 y 3.48 veces respectivamente, dicho resultado demostró que la empresa realizó sus cobranzas para el lapso 2019 aproximadamente 4 veces en un año y en el periodo 2020 casi 3 veces al año, en este caso se logró apreciar que el área de tesorería no cumplió oportunamente con sus funciones.

Tabla 9

Análisis del índice de endeudamiento correspondiente periodo 2019 y 2020

Periodo	Fórmula			%	
Endeudamiento					
Año 2020	<u>Pas. Total con Terceros</u>	=	<u>2'452,031.00</u>	=	0.47
	Act. Total		5'267,202.00		
Año 2019	<u>Pas. Total con Terceros</u>	=	<u>316,873.00</u>	=	0.18
	Act. Total		1'719'527.00		

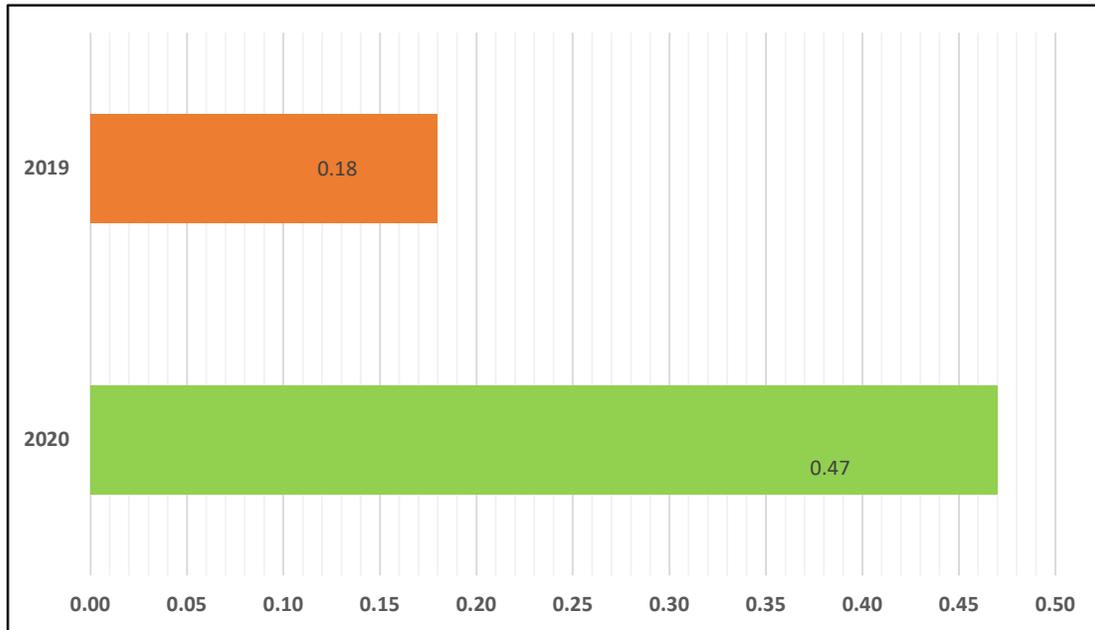


Figura 5. Análisis del índice de endeudamiento correspondiente periodo 2019 y 2020 de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional.

Según la tabla 6 figura n° 5, en proporción al índice Endeudamiento para el lapso 2019 y 2020 fue de 0.18 y 0.47 respectivamente, dicho resultado demostró que la empresa financió sus activos con deudas de terceros.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Análisis de indicador de liquidez

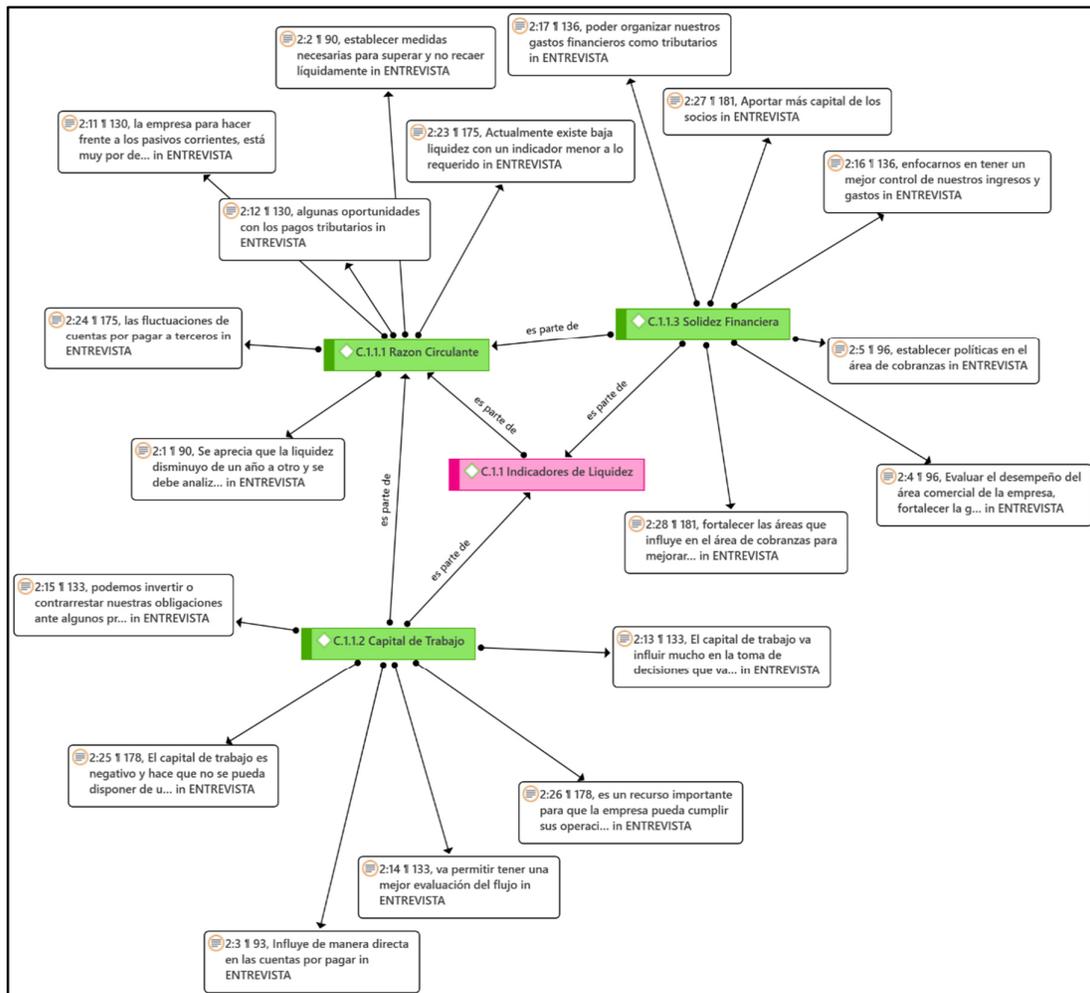


Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría indicadores de liquidez

Dicha figura n°6, categoría los indicadores de liquidez es respaldado por la razón circulante, prueba absoluta y el capital de trabajo. En el caso de la razón circulante ya que emplea para computar el grado de medición corriente en la compañía, no es aplicable en la condición que se encuentra, debido a que se enfocan en la disponibilidad de dinero suponiendo que tiene utilidad y marcha bien, pero siendo analizado por las personas responsables de cada área indican que no hay mejoras. De acuerdo al indicador prueba absoluta, da como resultado por debajo de lo esperado esto se debe a la ausencia de políticas, que son necesarias para afrontar sus pasivos corrientes, Por consiguiente, se puede apreciar que la empresa tiene problemas para transformar en efectivo su rotación de cobranzas, es decir, efectuar los cobros en el

tiempo proporcionado, asimismo, dentro del activo líquido solo se puede estibar de los cálculos a cobrar para una transformación a dinero. Y finalizando el Capital de Trabajo está influenciando directamente con las cuentas por cobrar y así contrarrestar nuestras obligaciones ante algunos problemas de Liquidez.

4.2.2 Análisis de los riesgos de liquidez

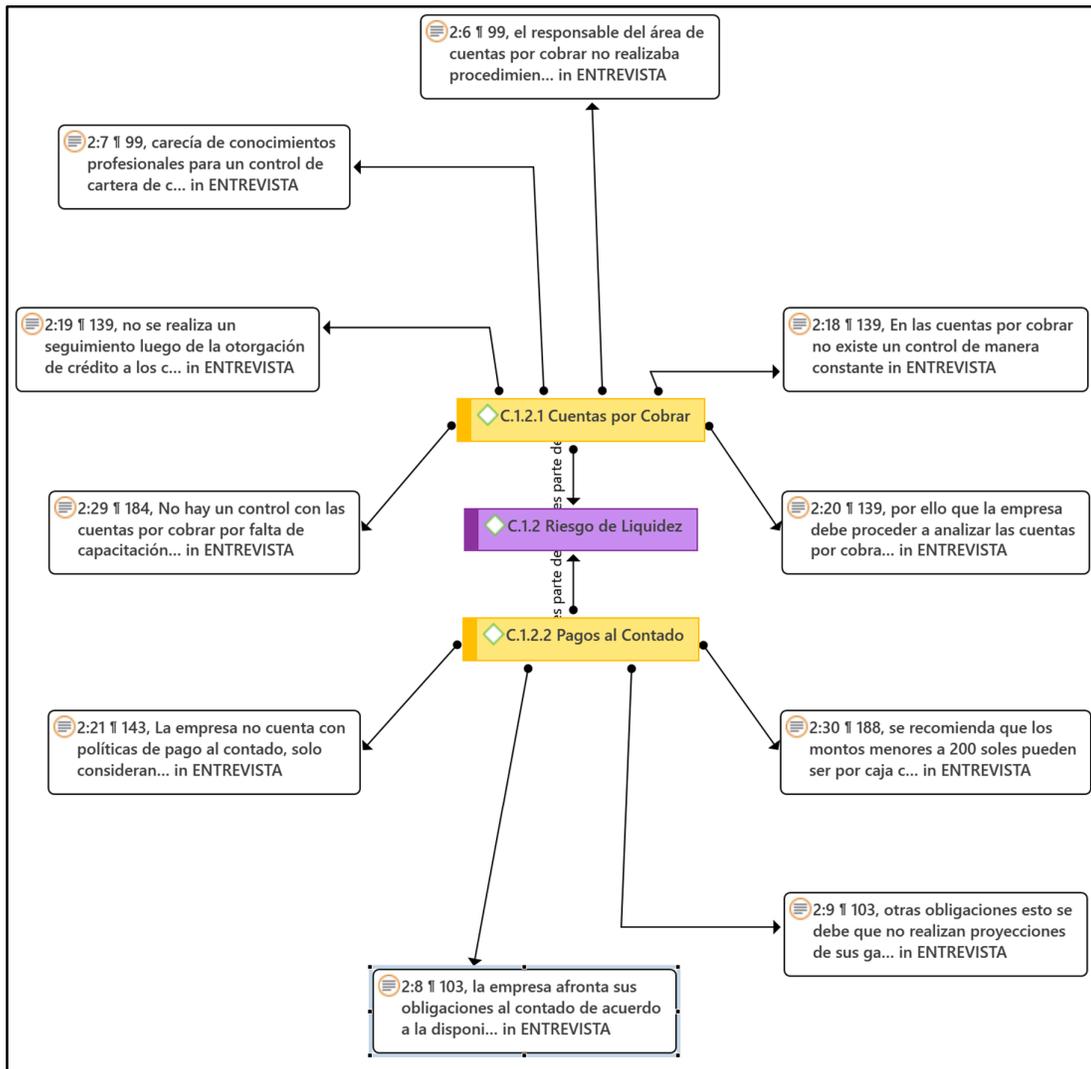


Figura 7. Análisis cualitativo de la subcategoría riesgo de liquidez

Como figura n° 7, índice de riesgo de liquidez es respaldado por indicadores como cuentas por cobrar y pagos al contado. Con respecto al indicador cuentas por cobrar, se observa que como comprometido del área no ejerce un buen control por la falta de políticas, asimismo carece de conocimientos profesionales para un control de cartera de clientes, por ello no hay un correcto análisis mensual de los cálculos a Cobrar.

4.2.3 Análisis de rotación de cobranzas

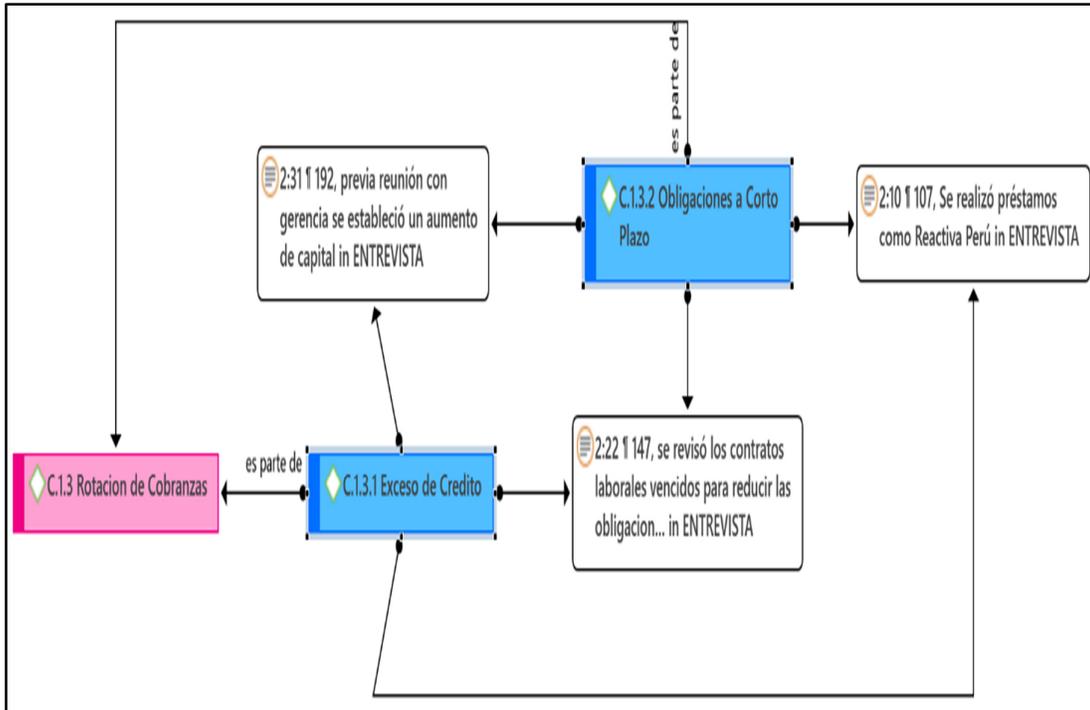


Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría rotación de cobranzas

Por lo tanto, como figura n°8, el índice de rotación es respaldado en indicativos tal como exceso de crédito y obligaciones a corto plazo. En cuanto, al instrumento exceso de crédito, como responsable del área en su informe redactó que las cobranzas se realizaron 2 veces al año ya que fueron contratados temporalmente para una función específica, esto trae como consecuencias una información no fidedigna en cuanto al éxito de las ventas. Asimismo, obligaciones a corto plazo el encargado del área informó cuál es el procedimiento que realiza para comunicarse con los proveedores y son mediante llamadas telefónicas y los acuerdos mediante correos para prolongar el plazo de pago.

4.3 Diagnóstico

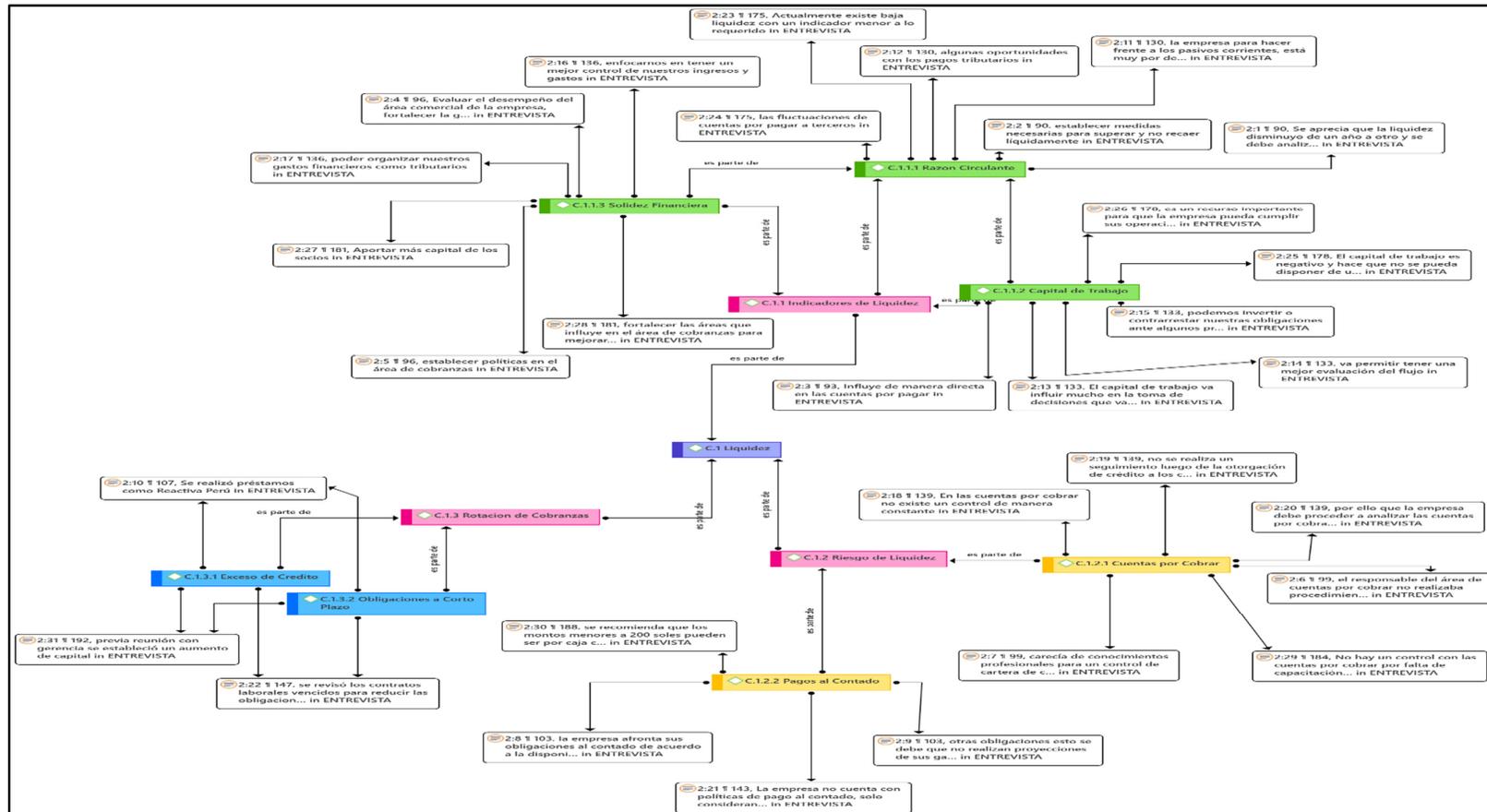


Figura 9. Análisis mixto de la categoría liquidez

Por lo tanto, la figura n°9, en base a la observación cuantitativa y la disquisición cualitativa, la compañía en función a la distribución de productos de seguridad ocupacional presenta inconsistencia para cumplir con sus obligaciones corriente y no corriente debido a la coyuntura, la ausencia de direcciones y estrategias en llevar la revisión de las cuentas. Se evidenció una variación del periodo 2019 al año 2020 con una liquidez por debajo de lo esperado a tal punto de que por cada 1 de deuda solo podía efectuar 0.67 centavos para dicha obligación. Con respecto al indicador de liquidez, la razón circulante disminuyó de un periodo a otro, teniendo como variación 1.58. El capital de trabajo se muestra en negativo - 1'896,340 dicha observación sus costes son a plazos determinados a comparación de sus derechos, no accediendo a redención envolver sus fondos. Asimismo, la prueba absoluta muestra una variación de 0.205 se puede decir como sociedad posee deficiencias para restaurar en efectivo su rotación de cobranzas. Desde la perspectiva del indicador riesgo de liquidez encontramos como indicador importante a las cuentas por cobrar que demuestra que la entidad está realizando sus cobranzas para el tiempo 2019 aproximadamente cuatro veces en un año y para el tiempo 2020 casi 3 veces al año, en este caso podemos apreciar que el área de tesorería no está cumpliendo oportunamente con sus funciones. Por otro lado, encontramos a la rotación de cobranzas donde nos señala que no fue suficiente para cumplir las expectativas del periodo 2020. Por consiguiente, en el índice obligaciones a corto plazo señala la falta de políticas y proyecciones para obtener créditos y cubrir sus pasivos.

Por otro lado, la problemática fundamental detectada en la liquidez es la ausencia de políticas y medidas para llevar el control de las áreas de la empresa y análisis de las cuentas. Según las entrevistas realizadas se detectó ineficiencias por parte de la empresa para hacer frente a los pasivos corrientes, asimismo informan que está muy por debajo con las deudas que contamos hacia nuestros proveedores y como en algunas oportunidades con los pagos tributarios. Además, no realizan medidas para los pagos al contado, lo cual se recomienda que los montos menores a 200 soles pueden ser por caja chica, y mayores a 200 sea por transferencia bancaria previa aprobación gerencial. Para cubrir los pagos se realizó préstamos de Reactiva Perú mediante el Banco de Crédito del Perú, previa reunión con gerencia se estableció un aumento de capital y se revisó los contratos laborales vencidos para reducir las remuneraciones y así disminuir los gastos.

Como conclusión, estos déficits como empresa, causa privaciones en el efectivo, el incumpliendo con las obligaciones a los proveedores y a los empleados reflejando escasez

de políticas que proporcionen el registro financiero y las situaciones de los trabajadores, inexactitud de capacitación profesional en llevar revisiones de las cuentas a cobrar. Asimismo, ello que importante establecer y cumplir políticas para un debido y adecuado control y así afrontar cualquier tipo de contingencias que afecten la situación financiera.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

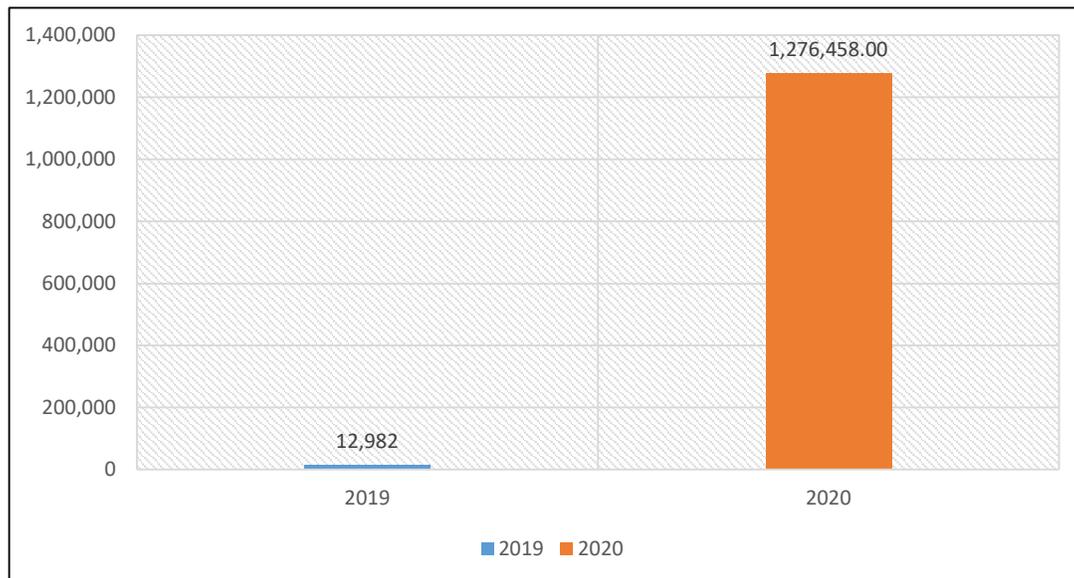
Tabla 10

Análisis vertical del elemento efectivo y equivalente de efectivo 2019 a 2020

Documento	Detalle	%	Detalle	%
E.S.F.	Efec. y equi. de efectivo		Cts. por cobrar Com.	
	Año 2019 = 12,982	0.80	Año 2019 = 780,096	45.37
	Año 2020 = 1,276,458.00	18.22	Año 2020 = 2,320,036.00	33.12

Figura 10.

variación porcentual del efectivo y equivalente de efectivo del 2019 a 2020

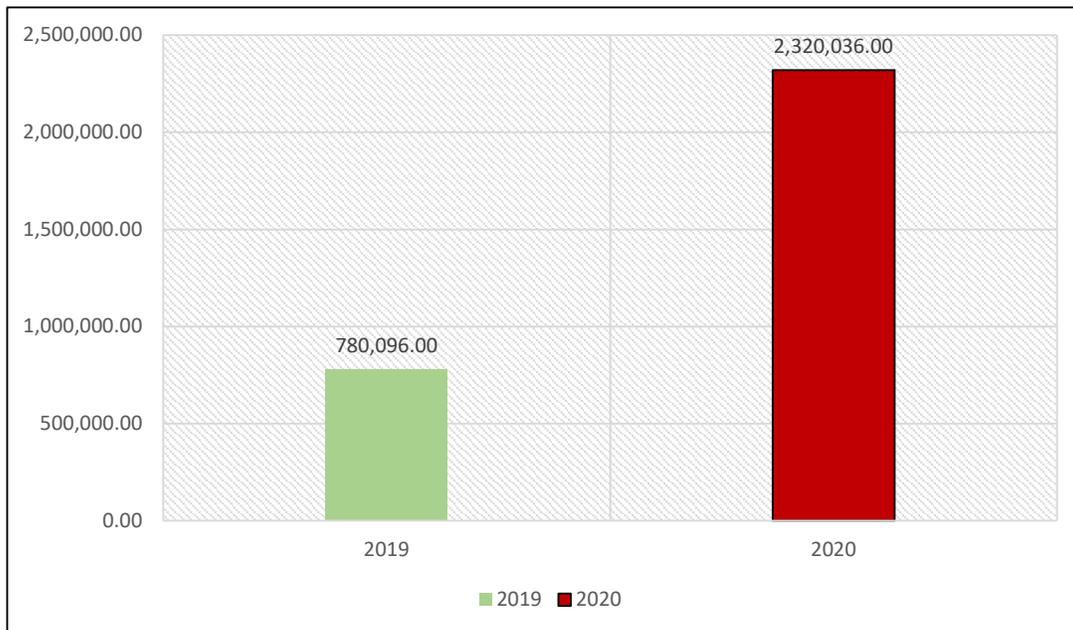


La tabla n° 10 figura n°10, se observó la proporción del elemento equivalente de efectivo en el año 2019, representó 0.80% general de activo, en correlación del año 2020, el efectivo y Equivalente de efectivo aumentó significativamente en 18.22%, del total activo, al efectuar una comparación entre los años 2019 y 2020 se observó un aumento que equivale a S/ 1,276,458.00, es decir que disponía de mayor cantidad de efectivo, porque generado a la

coyuntura de la endemia COVID 19 la empresa para poder cubrir sus obligaciones realizó préstamos de Reactiva Perú mediante el Banco de Crédito del Perú y estableció un aumento de capital.

Figura 11.

variación porcentual de cuentas por cobrar periodo 2019 - 2020



Según tabla n°10 la figura n° 11 indicó que los índices por cobrar en el periodo 2019 representaba 45.37% general de activo, a comparación con el tiempo 2020, que se adquirió 33.12% que representaba S/ 2,320,036.00, por consiguiente, la empresa disminuyó sus cálculos por cobrar, la cuenta indicada aún seguía figurando una alta participación total activo para la entidad distribuidora de seguridad ocupacional, a pesar del préstamo y aumento de capital no ostentaba efectivo disponible de manera veloz, por lo que se redujo el volumen de sus obligaciones de cancelación en el tiempo acordado. En conclusión, se señaló que como elementos según incurrían en la liquidez, era el elemento efectivo equivalente de efectivo y los índices por cobrar.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Se examinó la compañía distribuidora de seguridad ocupacional y se prevaleció 3 importantes problemas:

Problema 1. La empresa no tiene suficiente liquidez para cubrir sus pasivos corrientes.

Problema 2. Déficit en el sistema de control interno de tesorería.

Problema 3. Falta de perfiles y planes de recursos humanos.

4.5.2 Consolidación del problema

La presente consolidación se llevó cabo en una empresa distribuidora, su principal problemática es la disminución de la liquidez en los periodos 2019 y 2020, lo cual como consecuencia es el incumpliendo con las obligaciones a los proveedores y a los empleados, reflejando escasez de políticas que provean la revisión estadística y las ocupaciones que realizan las personas, asimismo como análisis en el capital de trabajo, gerencia no tiene una política definida de cobros, realizando un análisis situacional de la empresa, se ha constatado falta de capacitación profesional para llevar el registro de los índice por cobrar, además que no existe un eficiente perfil de puestos para el área asignada, en el área de cobros no hay planes o programas de capacitación por parte de la gerencia para mejorar las actividades funcionales de los colaboradores o trabajadores.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional.

La sucesiva solución está establecida por un manual o directiva de procedimientos de cuentas por cobrar que establece garantizar el proceso y desarrollo de las políticas para la venta y cobros de mercadería a crédito; asimismo establecer proyecciones con el estado de situación financiera con la finalidad de avalar el progreso futuro de la entidad en el horizonte a corto y larga duración, en función a las variaciones del entorno y a sus estimaciones sobre las inconsistencias deficientes de su negocio, midiendo su golpe en la condición monetaria y financiera de la sociedad y por último, se empleó un compendio de operaciones de identificación y elección de individuos con el fin de garantizar personas potencialmente aptos e idóneos para pertenecer y ser líderes con la finalidad, prosperar liquidez y una mejor decisión en la empresa.

4.5.4 Objetivo general y específico de la propuesta

Como determinación planteada a solución, realizar políticas eficientes en cuentas por cobrar para llevar un óptimo manejo de la cartera de clientes y que mediante ello la empresa aumente su efectivo para efectuar con sus responsabilidades financieras como el pago de sueldos, pago a las empresas, saldar otras deudas, créditos y poder invertir. Por consiguiente, para efectuar con dicho objetivo se plantea proponer procedimientos de cobranzas que sean factible el cobro de efectivo de los clientes, identificados con morosidad y mayor volumen de ventas, asimismo se propone implementar controles en el área de tesorería con la aspiración de acrecentar la liquidez y toma de decisiones y finalmente se propone mejorar perfiles y planes de capacitación al personal en el área de tesorería con el propósito de garantizar el potencial y desarrollo del trabajador y el progreso económico.

4.5.5 Impacto de la propuesta

Como, realización de alternativa, alcanzó a que la colisión de la proposición es que como entidad busca optimizar lineamientos y requisitos establecidos para mejorar la actividad de cobranzas y atraer personal idóneo, dispuestos y preparados de pertenecer y ponerse como líder de la compañía con el designio que la sociedad consiga un beneficio calificado para maximizar su efectivo y así e implemente políticas para reducir la cartera de cobranzas de clientes, administrar con eficiencia y eficacia los créditos a los clientes, asimismo mantenga su inversión en recursos que con el transcurso del tiempo se transforme en efectivo y su capital de trabajo aumente para poder efectuar responsablemente los abonos a los proveedores, colaboradores e impuestos.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Proponer procedimientos de cobranzas que sea factible el cobro de efectivo de los clientes, identificado con morosidad y mayor volumen de ventas	Alternativa 1. Establecer una directiva o manual de procedimientos con respecto a la cuentas por cobrar	A1 Clasificación de cartera de clientes de acuerdo al volumen de ventas y asimismo estableciendo límites de crédito.	03/01/2022	360	29/12/2022	a. Contabilidad b. Tesorería	7,150	KPI 1. Eficiencia en el cumplimiento de procesos de las cuentas por cobrar	Evidencia 1. Manual o directiva de procedimientos para las cuentas por cobrar
		A2 Brindar beneficios a los clientes morosos.	03/01/2022	60	04/03/2022	a. Gerente b. Tesorería	3,897		
		A3 Contratar con una aseguradora que cubra la deuda o proceder de forma Legal.	03/01/2022	360	29/12/2022	a. Gerente	19,000		
		A4 Realizar flujogramas con la finalidad de esquematizar los procedimientos de la venta y cobro de mercadería a crédito.	03/01/2022	6	09/01/2022	a. Contabilidad b. Tesorería	-	KPI 2. Detallar el cumplimiento de las actividades del área de tesorería para un buen control en las cuentas por cobrar.	
		A5 Realizar conciliaciones con la finalidad de reconocer los principales clientes.	03/01/2022	5	08/01/2022	a. Contabilidad b. Tesorería	3,897		
		A6 Coordinar con Gerencia y Tesorería para unificar criterios en las cuentas por cobrar.	03/01/2022	4	07/01/2022	a. Gerente b. Tesorería	3,500		

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. Implementación de controles en el área de tesorería con el designio de mejorar la liquidez y una mejor decisión en la empresa.	Alternativa 2. Establecer un método de control interno con el propósito de aumentar la liquidez y mejorar la toma de decisiones de la empresa.	A7 Que Gerencia realice los controles mensuales con cada área con la finalidad que ejecute proyecciones de las cuentas por cobrar.	07/01/2022	30	06/02/2022	a. Gerencia b. Tesorería c. Contabilidad	7,397	KPI 3. Organizar el área de tesorería para identificar los riesgos económicos.	Evidencia 2. Proyecciones con el estado de situación financiera con la finalidad que las cuentas por cobrar disminuyan.
		A8 Realizar un análisis FODA con la finalidad de identificar los riesgos potenciales.	07/01/2022	5	12/01/2022	a. Gerencia	2,100		
		A9 Establecer incentivos para que el área de Tesorería llegue a las metas establecidas con la liquidez y la toma de decisiones.	03/01/2022	30	02/02/2022	a. Gerencia	3,000		
		A10 Realizar un flujograma del proceso de cobros con la finalidad de implementar los controles respectivos.	10/01/2022	5	15/01/2022	a. Tesorería	2,100	KPI 4. Grado de cumplimiento de los procesos a través de los sistemas de control.	
		A11 Realizar conciliaciones entre las áreas de tesorería y el área de contabilidad para identificar a los principales clientes con mayores saldos y tomar las decisiones correctas.	10/01/2022	5	15/01/2022	a. Tesorería b. Contabilidad	2,100		

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. Mejorar perfiles y planes de capacitación al personal en el área de tesorería.	Alternativa 3. Elaborar perfiles de puestos y planes de capacitación al personal que labora en el área de tesorería.	A12 Que el área de Recursos Humanos se encargue de realizar una evaluación a cada postulante y se asegure de que desempeñe con los requisitos.	10/01/2022	4	14/01/2021	a. Recursos Humanos	8,100	KPI 5. Eficiencia y eficacia en el personal	Evidencia 3. Manual de perfiles y programas de capacitación con la finalidad de contratar personas y capacitar respectivamente para cumplir con los objetivos de la empresa
		A13 Realizar convocatorias en las universidades.	10/01/2022	60	11/03/2022	a. Recursos Humanos	2,000		
		A14 Enviar solicitudes a las universidades para que nos brinde información acerca de los primeros alumnos de cada facultad.	10/01/2022	60	11/03/2022	a. Recursos Humanos	10.00		
		A15 Establecer programas o planes de capacitación al personal del área de tesorería con el designio de mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades funcionales.	12/01/2022	30	11/02/2022	a. Recursos Humanos	5,500	KPI 6. Personal capacitado sobre el rendimiento y la eficiencia de la empresa	
		A16 Realizar convenios con diferentes centros de capacitación con la finalidad de brindar los conocimientos técnicos del personal que labora en la empresa.	12/01/2022	30	11/02/2022	a. Recursos Humanos	-		

4.6 Entregables

4.6.1 Entregable 1 Manual de procedimientos de cuentas por cobrar



Figura 12. Portada de procedimientos de cuentas por cobrar 2022

Según figura 12, se elaboró un manual de procedimientos de cuentas por cobrar como finalidad para mejorar la actividad de cobros en cada proceso que los trabajadores realicen, para optimizar el efectivo y disminuir las inconsistencias de las variables, como falta de políticas de cobranza concedida a los clientes, asimismo su capital de trabajo aumente para poder efectuar responsablemente los reembolsos a proveedores, colaboradores e impuestos.

4.6.2 Entregable 2

Por consiguiente, los documentos financieros y su respectivo estudio horizontal, se precisó la desvalorización del índice por cobrar desde el periodo 2021 hasta el año 2026, optimizando la liquidez a primera vista, mediante una indagación de las cuentas por cobrar al año 2026 redujeron en 11% debido a los lineamientos y requisitos establecidos para mejorar la actividad de cobranzas en cada proceso que los trabajadores realicen, asimismo influye en dos factores empleados, primero de acuerdo al volumen de ventas de clientes antiguos se le realizará un descuento por pronto pago y el segundo para clientes nuevos se les aplicará un financiamiento de plazos establecidos por el monto restante de la mercadería, con la aspiración de perfeccionar el desarrollo de cobro así disminuir los posibles riesgos en las cuentas por cobrar.

	ANEXO	31/12/2020	VARIACION	VARIACION	31/12/2021	VARIACION	VARIACION	31/12/2022	VARIACION	VARIACION	31/12/2023	VARIACION	VARIACION	31/12/2024	VARIACION	VARIACION	31/12/2025	VARIACION	VARIACION	31/12/2026
		SI	ABSOLUTA	RELATIVA	SI	ABSOLUTA	RELATIVA	SI	ABSOLUTA	RELATIVA	SI	ABSOLUTA	RELATIVA	SI	ABSOLUTA	RELATIVA	SI	ABSOLUTA	RELATIVA	SI
ACTIVO																				
ACTIVO CORRIENTE																				
10	10	1,276,458	191,469.70	15%	1,467,927	264,226.91	19%	1,732,154	381,073.77	22%	2,113,227	597,174.55	24%	2,429,402	691,304.47	28%	3,301,706	991,469.70	27%	4,193,147
12	12	2,320,936	-116,091.99	-5%	2,204,834	-132,242.05	-6%	2,071,792	-119,362.71	-6%	1,951,829	-105,893.59	-5%	1,784,149	-217,375.16	-12%	1,944,785	-123,024.01	-6%	1,439,761
29	29	148,471	-19,547.19	-13%	147,814	-20,139.57	-12%	157,863	-16,916.08	-9%	171,046	-22,296.99	-13%	193,282	-39,325.14	-16%	224,027	-44,941.45	-20%	263,659
		3,792,905			3,899,765			3,991,939			4,296,103			4,699,344			5,094,639			5,901,576
ACTIVO NO CORRIENTE																				
32	32				3,139,846			3,139,846			3,139,846			3,139,846			3,139,846			3,139,846
33	33	3,139,846			3,139,846			3,139,846			3,139,846			3,139,846			3,139,846			3,139,846
391	391	(135,915.09)	-27,153.09	-20%	(163,098)	-32,619.69	-20%	(195,718)	-39,143.52	-20%	(234,561)	-45,372.22	-20%	(281,833)	-56,365.67	-20%	(338,209)	-57,640.00	-20%	(405,840)
33	33	3,003,931			2,976,748			2,944,128			2,904,985			2,858,013			2,801,646			2,734,006
34	34							3,897			3,897			3,897			3,897			3,897
302	302							(954)	-36.43	-10%	(194)	-35.37	-10%	(403)	-42.87	-10%	(813)	-47.85	-10%	(1,619)
34	34							3,598			3,598			3,598			3,598			3,598
37	37				218,383			218,383			218,383			218,383			218,383			218,383
		218,383			218,383			218,383			218,383			218,383			218,383			218,383
		3,222,314			3,195,131			3,195,955			3,126,976			3,079,954			3,118,247			2,992,399
		7,015,219			7,094,896			7,187,893			7,423,079			7,679,309			8,212,945			8,894,365
PASIVO Y PATRIMONIO																				
PASIVO																				
PASIVO CORRIENTE																				
40	40	457,598	-45,759.99	-10%	411,838	-32,367.64	-29%	329,471	-32,947.05	-10%	342,414	-39,955.34	-11%	402,284	-28,159.95	-7%	439,443	-21,522.17	-5%	451,966
41	41	112,593	2,251.05	2%	114,804	4,592.15	4%	117,394	4,775.95	4%	124,172	-6,209.49	-5%	125,041	7,977.81	6%	125,041	10,003.39	8%	135,845
42	42	2,452,031	-282,209.36	-11%	2,169,831	-312,499.99	-14%	1,877,340	-425,137.54	-23%	1,492,102	-407,395.67	-27%	1,044,295	-290,799.95	-28%	753,505	-239,111.91	-31%	523,394
44	44	195,000	-29,299.89	-15%	165,700	-19,999.89	-12%	145,869	-24,736.29	-17%	121,944	-14,627.05	-12%	104,594	-10,653.61	-10%	95,889	-7,670.09	-9%	84,212
45	45	1,449,340	-227,659.99	-12%	1,444,779	-153,912.34	-9%	1,595,277	-122,922.15	-8%	1,412,455	-112,396.39	-8%	1,299,454	-103,965.67	-8%	1,195,592	-137,365.57	-11%	1,054,104
46	46	585,785	-94,967.45	-16%	489,816	-47,791.97	-12%	423,294	-42,329.57	-10%	389,855	-34,279.85	-9%	346,595	-34,669.55	-10%	311,246	-37,463.39	-12%	274,512
		5,679,395			5,031,919			4,499,449			3,963,195			3,917,142			2,912,319			2,531,253
PASIVO NO CORRIENTE																				
		0			0			0			0			0			0			0
		5,679,395			5,031,919			4,499,449			3,963,195			3,917,142			2,912,319			2,531,253
PATRIMONIO NETO																				
50	50	76,000			76,000			76,000			76,000			76,000			76,000			76,000
51	51	123,136			123,136			123,136			123,136			123,136			123,136			123,136
53	53	449,535	567,305.09	140%	1,124,838	677,924.15	69%	1,493,862	724,415.94	49%	2,528,278	752,359.11	31%	3,310,447	842,792.33	29%	4,143,429	938,969.95	23%	5,141,490
59	59	637,395	19,719.15	3%	677,924	47,391.69	7%	724,416	57,963.27	8%	782,349	79,413.22	9%	852,782	85,275.23	10%	938,061	84,425.45	9%	1,022,486
		1,305,974			2,002,999			2,727,414			3,619,793			4,362,955			5,399,636			6,329,112
		7,015,219			7,094,896			7,187,893			7,423,079			7,679,309			8,212,945			8,894,365

Figura 13. Análisis horizontal proyectado de 2021 a 2026

Indicador	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Cuentas por Cobrar							
Comerciales	<u>2.320.036.00</u>	<u>2.204.034.20</u>	<u>2.071.792.15</u>	<u>1.951.829.43</u>	<u>1.786.159.85</u>	<u>1.568.784.69</u>	<u>1.439.760.68</u>
Activo Corriente	<u>3.782.965.00</u>	<u>3.839.784.80</u>	<u>3.991.908.42</u>	<u>4.236.102.83</u>	<u>4.599.843.79</u>	<u>5.094.698.24</u>	<u>5.901.976.38</u>
	<u>0.6133</u>	<u>0.5740</u>	<u>0.5190</u>	<u>0.4608</u>	<u>0.3883</u>	<u>0.3079</u>	<u>0.2439</u>
	<u>61.33</u>	<u>57.40</u>	<u>51.90</u>	<u>46.08</u>	<u>38.83</u>	<u>30.79</u>	<u>24.39</u>

Figura 14. Observación cuentas por cobrar proyectado

Según figura 14, la escala del estudio proyectado podemos reflejar la disminución estadística y los saldos de las enumeraciones por cobrar, asimismo para el lapso 2020 los índices por cobrar corresponden 61.33% total de activo corriente, y el periodo 2021, descendió en 3.93% lo cual señala que la rotación de cobranzas es efectiva y reduce el peligro de una crisis de liquidez, por consiguiente, para el transcurso del periodo 2026 la proyección de los saldos contables representa 24.39%. Haciendo un análisis situacional del primer año a lo proyectado la disminución fue relevante con un 36.94% lo que significa maximizar el efectivo y disminuir las inconsistencias de las variables, como falta de políticas de cobranza concedido a los clientes, por medio de ello lo que busca la empresa es invertir en recursos que con el transcurso del tiempo se transforme en efectivo para consumir con el ciclo de sus convenios financieras a largo plazo.

4.6.3 Entregable 3 Manual de procedimientos de identificación y elección de persona



Figura 15. Portada de procedimientos de identificación y elección de individuos 2022

Según figura 15, se procedió con la confección de compendio de procedimientos de identificación y elección de individuos con propósito de contratar personal capacitado y capaz de liderar y comprometerse con los objetivos de la empresa para un crecimiento en el mercado y así maximizar la inversión en recursos que con el transcurso del tiempo se transforme en efectivo.

4.7 Discusión

El actual proyecto de estudio tiene como principal “Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para acrecentar la conversión a efectivo en una sociedad distribuidora de seguridad ocupacional el Lima, 2021” la cual tuvo como objetivo y fundamento general someter métodos para acrecentar la conversión en una compañía distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, de esta forma se obtuvieron dos objetivos primordiales y específicos, primigeniamente el examinar su estado del aumento de la liquidez de la compañía y la segunda es establecer las repercusiones que fingen el proliferar de la liquidez. Las metas y aspiraciones trazados coadyuvan a corregir el poco incremento de liquidez con la que cuenta la entidad a raíz de un pésimo sistema de políticas empleado para el personal, las dificultades en ingresos aquejan enormemente a la empresa, ya que por años de ardua labor pone en riesgo la estabilidad económica y proceso de la entidad, las metas y objetivos del presente estudio proponen dar una estrategias y alternativas de solución.

Asimismo, de la estadística y datos adquiridos por medio estudio y análisis documental y las entrevistas se logró reconocer las deficiencias y factores que aquejan la liquidez en la empresa. Los problemas que se hallaron, primero no se tenía suficiente liquidez con la finalidad de cumplir con las obligaciones y responsabilidades económicas a los proveedores y trabajadores, en segundo lugar, escasez de políticas que facilite el control financiero y las funciones del personal, gerencia no tenía políticas definida para el sistema de créditos y cobranzas y finalmente falta de capacitación profesional para conducir adecuado dirección de las cuentas de los pasivos por cobrar, no existía un manual de perfiles de puestos para el área asignada.

El estudio y análisis detectó específicamente cuáles eran los elementos que afectan directa o indirectamente con la liquidez en la compañía ubicada en Lima.

En función a los efectos correspondientes por el estudio los ratios de los activos de liquidez se identificó que la compañía mantenía una liquidez corriente para el año 2019 2.25 nuevos soles para cada sol de deuda, y en cuanto para el año 2020 contaba 0.67, es decir, por cada sol de déficit contaba 0.67 de sol a fin de crear su obligación económica. Por ello, la entidad creaba un concepto de desconfianza ante sus proveedores y perjudicaba su capacidad de crédito para la aducción de mercaderías. Ahora bien, cuando se analizó el indicador de la prueba ácida el resultado ganado fue de 0.025 y 0.23 para los años 2019 y 2020 consecuentemente, la empresa no analizó en ningún período logrando sostener su pasivo corriente arriesgándose lo poco del efectivo, por ello, no estaba apto para oponer deudas

dentro del periodo. Por consiguiente, se apreció que la empresa tenía problemas para convertir en liquido su rotación de cobranzas. Por ello, con dicho ratio se evidenció que la entidad no cuantificaba con liquidez capaz para desempeñar con sus obligaciones a raíz de la inexactitud de operaciones e implementación de estrategias de cobranza.

Cuando se compararon con información de la actual proyecto con los campos teóricos extranjeros y nacionales, se halló conjunción en cuanto a la problemática liquidez en el trabajo elaborado por Uriza (2019), porque en la investigación realizada a las empresas comerciales se comprobó que para contar con un adecuado y correcto manejo ante un riesgo de liquidez se debe realizar procedimientos y parámetros para llevar un mejor perfeccionamiento de un plan con eventualidad y así presente eficaz dinero frente a las circunstancias de liquidez que sufriera la entidad en un lapso determinado.

Por otra parte, señala Ayasta (2020) que existe un control interno de contingencia donde se requiere de un ajuste particular a la rama específica, capacidad de la organización y situaciones de un ambiente laboral. También designó, como valor esencial, que las gestiones administrativas convenientes en una disposición explícita, necesita del escenario particular de la posición. Indaga equilibrar comienzos que encamine labores acompañados de acuerdo con las particularidades de la realidad, en lugar de investigar inicios comunes que se designe a cualquier situación. El control interno es una forma de conciliar dos visiones opuestas, un control interno de contingencias y la visión de procedimiento humanitario. donde, destaca el dominio del contexto ambiental en la distribución y camino de las clasificaciones, la cual interpela de investigaciones con un fin de optimizar los marcos teóricos de acuerdo al contexto laboral la cual se desarrollará el mañana administrador.

De la misma forma coincide con Mantilla y Huanca (2020) la evidencia radica en que la liquidez gira en base a una excelente gestión de cobranza, es decir la rotación del negocio resguarda con sus encargos económicas en un periodo congruente. Para alcanzar una aclimatación competente en la dependencia de los movimientos de la compañía se debe aplicar observaciones mensuales y proyecciones en base a indicadores financieros para poder cumplir de forma oportuna los aprietos acordes al tiempo.

Por otra parte, concuerda con Encinas (2019) ya que se justificó que la entidad no computa con un rastreo conveniente de la carpeta de clientes y la entidad para defender sus gastos en un lapso determinado debe desdoblarse, preguntar y fortalecer sus políticas de recolección con el fin que pueda salvar y menguar el peligro de su portafolio.

Con respecto a la subcategoría indicadores de liquidez con el plan de investigación de Huamani (2019) ambos escudriñan dirigir el incremento de su liquidez, la intención del mencionado proyecto y como trabajo de investigación de Huamani está encauzado en corregir el proceso de cambio de liquidez y productividad para un perfeccionamiento en los documentos financieros y sobre para que logre un incremento en su transformación, se debe manejar personal capacitado con experiencia y conocimiento.

La subcategoría riesgos de liquidez tiene similitud con la tesis elaborada por Reyes (2019) porque en el proyecto de investigación elaborado para la empresa Carranza Hnos. SAC se evidenció que existe déficit en el manejo del sistema de planificación en el manejo de la rotación por cobrar, ya que se formarían disminuciones de liquidez por el descuido de ingresos.

De modo que, respecto a la investigación de Molina (2010) indica que la liquidez simboliza a las compañías en una mejora de decisiones bancarias, de tal forma, consiguen descubrir procedencias de inversión de acaudalar sumamente beneficiosas, en otros contextos puede dañar, en el registro, el uso y elaboración de los circulantes y no circulantes, creando, una condición en la baja líquida, lacerando sus indicadores y su flujo, en tal sentido es sustancial implementar destrezas de políticas proporcionadas, con la mira de resguardar lo líquido de la entidad, para confrontar aprietos futuros.

Dicho lo anterior concuerda con Córdova (2019) porque en el trabajo de investigación realizada para una entidad industrial se comprobó que como empresa necesita considerablemente de dinero, cometido por la incorrecta dirección, rastreo de las incobrables a un lapso de tiempo acordado imposibilitan que el dinero incrementarse. Luego, se evidenció que como empresa jamás empleó tácticas para preparación a las personas para que ellos mismos puedan apoyar con progresos en el área empleada, con la manera que se logre brindar una pesquisa confidencial para la mejora de decisiones.

Por otra parte, se encuentra la tercera sub categoría rotación de cobranzas donde señalan Morán, Ledesma y Cienfuegos (2020) que el indicador de rotación de las obligaciones por cobrar es una señal indicada que debe sacarse reportes habitualmente y plasmarlo en tu proyecto de negocios para poder invertir, ante inversionistas o entidades capitalistas. Para los inversionistas capitalistas, esta estrategia sirve para determinar efectivamente si una empresa cuenta con suficientes activos o liquidez con la finalidad de cumplir sus deberes económicos financieras en un lapso correspondiente, la misma que es

insustituible para una toma de decisiones de invertir económicamente en la entidad. Toda empresa o compañía pueden ejecutar y emplear esta estrategia para saber si están aptos para aumentar su contenido crediticio adquirido con distribuidores o caso inverso requerirlo. Así esta forma, se emplea el indicador de obligaciones de cuentas por cobrar para verificar su variación en el transcurso del periodo anual. De esta manera el saldo final se refleja mediante los reportes empleados y entregados responsablemente.

Por consiguiente, señala Pérez (2018) que esta valoración del desarrollo de cobranza concuerda en plantear el procedimiento de métodos de créditos para acrecentar la seguridad, de esa forma demostrar, carencias de habilidades y métodos de recolección, concordando con redefinir una política de mandato adecuado de su economía que le viabilice seguridades de política de gestión administrativa para resguardar sus tareas. Asimismo, explica Ramos (2018) que la solvencia de una sociedad, plantea reglas de avances en la rotación de cuentas por adquirir, formula emplear fiabilidad, optimizar las sucesiones de cobro y estimación de los asiduos.

Finalmente, como, presente proyecto se ejerció con el designio que logre desarrollar cambios la liquidez con auxilio de transformaciones, tratamientos y políticas de recaudación por ello para poder lograr un buen control en las cuentas por cobrar se debe implementar lineamientos donde emplee estrategias que desarrolle un propósito dentro de una distribución en términos de implementar intenciones a un tiempo estimado, para desarrollar cuestionarios de operación y preferencias en factores de retribución.

Un procedimiento o implementación de una política de cobranza es lograr y cumplir la responsabilidad de obligaciones, de adquirir la estabilidad económica que toda empresa anhela por ello, deben emplear dos puntos importantes primero, recaudar el dinero para que esta empresa recupere el activo (deuda) en un tiempo determinado y sin medir las consecuencias del costo de la cobranza y segundo guardar al cliente para ir en busca de la recuperación de la deuda.

De igual modo, como características empleadas para un mejor control de una política de cobranzas es examinar o mantener el incremento y volumen de las ventas y desarrollar e implementar hábitos y políticas de pago puntual en los clientes. Asimismo, con relación al procedimiento, se puede emplear mediante correos, llamadas telefónicas mediante una central de riesgos o aseguradora y recurso legal.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : Se propuso y detalló una proposición para el aumento de la liquidez en una compañía distribuidora de seguridad ocupacional, se efectuó un ofrecimiento de tres entregables para resolver la problemática de la liquidez, el primer entregable se basa en formular un compendio de métodos para la cuentas por cobrar, con la que se elaboró requisitos de créditos y cobros para clientes antiguos y nuevos según su volumen de ventas. En el segundo entregable es la elaboración del estado de situación financiera proyectado para aumentar la liquidez y disminuir las cuentas por cobrar y culminar el tercer entregable se refiere a la elaboración de un manual para selección y reclutamiento de personal.
- Segunda** : Se estudió la situación sobre el aumento del efectivo disponible en la empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, se emplearon los mecanismos de calidad y estadísticos, se perennizaron mediante documentación y diálogo, con relación a las preguntas se ejerció la presencia de 3 especialistas de la misma empresa distribuidora de seguridad ocupacional, se entrevistó a la gerente, administradora y contadora de la empresa, las mismas que cooperaron con información importante para el estudio y elaboración del presente trabajo de investigación.
- Tercera** : Se estudiaron y analizaron las consecuencias que inciden el aumento de la liquidez en la compañía, se evidenciaron efecto de la búsqueda fundamentada y de las incógnitas y se determinó que la entidad empresarial distribuidora de seguridad ocupacional de Lima no cuenta con procedimientos de políticas de cobranzas, no existe un sistema de implementación de controles en el área de tesorería y no emplean manuales de procedimientos para selección de personal capacitado y apto para cumplir un cargo importante.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Se sugiere procedimientos, poniendo en praxis la propuesta hacia un aumento del efectivo disponible en una compañía, distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, los procedimientos e implementaciones consiste en emplear manuales de políticas de cobranzas para definir lineamientos y optimizar una mejor administración de créditos y cobranzas la que faculte a la empresa contar con liquidez para efectuar en tiempo y forma con las obligaciones adquiridas, asimismo se debe realizar proyecciones para calcular financiera y contablemente el desenvolvimiento de la empresa en un futuro establecido y finalmente llevar a efecto un compendio de clasificación de individuos que ayudará a liderar y comprometerse con los objetivos de la empresa para un crecimiento en el mercado y así maximizar la inversión en recursos que con el transcurso del tiempo se transforme en efectivo.
- Segunda** : En relación a la situación actual de la entidad se recomienda estandarizar el análisis de los procedimientos e implementaciones de cobranza, de esta forma deberá de recolectar la totalidad de la documentación de los ingresos pendientes de cobro y emplear estrategias como la verificación del historial crediticio de los clientes, organizar a los clientes por niveles de crédito, ofrecer el crédito según la capacidad, los descuentos por pronto pago. Además, deberá actualizar cada área los reportes de sus funciones para su respectivo seguimiento al personal.
- Tercera** : Se recomienda que la empresa emplee los procedimientos e implementaciones de las cobranzas por medio del manual de políticas, y así emplear un mejor sistema de control en las áreas, realizar los reportes de proyecciones para la desvalorización de las cuentas pendientes por cobrar y finalmente implementar manual selección de personal mediante perfiles y que sean capaces de liderar y comprometerse con los objetivos de la empresa.

REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia, 63 (2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Alveiro, D. (2013). *La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales*. CES Psicología, 6 (1), 122-133.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423539419008>
- Arrunátegui, J. (2017). *El problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao – Perú 2012-2014* (Tesis de Grado académico de Magíster). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Agüero, J. (2007). *Teoría de la administración. Un campo fragmentado y multifacético*. Revista Científica "Visión de Futuro", 7(1).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935466001>
- BCRP. (2019). *Informe de firmeza económica*. BCRP.
- BCRP. (2019). *Informe de pérdida del valor monetario*. BCRP.
- Bedoya, J. (2017). *Periodos crediticios, liquidez mundial y normativa económica para un acercamiento a Latinoamérica*. Progreso y comunidad (78), 277-302.
- Baena, N. (2008). *La liquidez en los mercados financieros: repercusiones de la crisis crediticia- Comisión nacional del mercado de valores (CNMV)*, 10-54.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Procedimiento en el estudio integral (1ª ed.)*, UIDE.
- Churampi, A. (2019). *Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019*. Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener.
- Chiavenato, I (2001). *Administración de recursos humanos (5ta. Ed.)*, McGraw Hill Education.
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Laurus, 12 (Ext), 180-205.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>
- Duque, A. y Chamba, S. (2017). *Las transacciones crediticias y la influencia para la liquidez*. Observación del capital de América Latina, 01-06.

- Duque, A. y Macías, B. (2018). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A.* Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-6.
- Encinas, C. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa distribuidora OIL SAC 2017* (Tesis de Título profesional). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- El Peruano, (2012). *Reglamento para la gestión del riesgo de liquidez.* Normas legales, p. 1-2.
- Ettinger R. y Goliet D. (2000). *La cobranza y sus estrategias. (1ªed)*, Ediciones Gestión 1998.
- Figuroa A. y Méndez J. (2016). *Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de clientes de la empresa servicios financieros enlace s.a., ubicada en el municipio de la libertad* (Tesis técnico en mercadeo y ventas) Universidad Tecnológica de El Salvador.
- Gonzales, E. y Sanabria, S. (2016). *Administración del área de cobranzas y su impacto en la solvencia de una universidad singular.* (Tesis para optar la licenciatura de profesional contador público) años 2010-2015.
- Gonzales, A. (2013). *Liquidez, volatilidad estocástica y asaltos.* Editorial: universidad de Cantabria, D.L.2013.
Revista de investigación universitaria. Doi: 10.17162/riu. v5i2.975.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Procedimientos del estudio (6ªed.)*, McGraw Hill Education
- Huamani, E. (2019). *Análisis de liquidez y rentabilidad de la empresa Distribuidora Jandy S.A.C., periodo 2017- junio 2019*, (1) ,1.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística.* Fundación Sypal
- Hens, M., Montalvo, B. y Palomino, G. (2017). *Efectos de la Ley 30524 IGV Justo y D. L. 1269 régimen MYPE tributario en la liquidez y rentabilidad de comercial Electro Shop S.A.C.* Universidad Tecnológica del Perú.
- Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos.* Editorial: Limusa.
- Mata, A. y Arias, M. (2018). *La gestión de cobranzas y el impacto en la liquidez y la rentabilidad en la compañía de seguros Generali Ecuador S.A.* Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-8.
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2018/cobranzas-compania-general.html>

- Medina, K., Plaza G., Samaniego, A. (2013) *Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012* (Tesis de Título profesional). Universidad de Guayaquil.
- Mera, J. y Ordoñez, R. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic y Services S.A.* Observatorio de la Economía Latinoamericana.
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidadmedic&servicessa.html>
- Molina, X. (2010). *Crédito tributario: el problema de liquidez en las empresas* (Tesis en maestría en Economía con mención en Gestión Empresarial, FLACSO, 91.
- Morelos, J.; Fontalvo T. y De la Hoz E. (2012). *Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia*, artículo, 26.
- Monge, C. (2018). *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa S.A., 2018*. Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener.
- OECD. (2019). *Proyecciones monetarias en Latinoamérica: Progreso en transformación*. OECD. OECD.
- Paucar, N. y Vásquez, F. (2017). *El impuesto a la renta y su influencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú: caso empresa el manantial SAC de Cañete, 2015*. In *crescendo ciencias contables y administrativas*, 1-12.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Revista Escuela de Administración de Negocios, (82), 1-26.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Rodríguez, L. (2012). *Evaluación de los EEFF para una perspectiva interpretativa para determinar resultados en el área financiera*, McGraw-Hill Interamericana.
- Rogel, J. (2017). *Estudio de los índices de Liquidez, actividad y endeudamiento de una empresa farmacéutica periodo 2015 - 2016*. (Tesis de Título profesional). Universidad Técnica de Machala.
- Rojas, N. (2019). *Estrategias para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga*, Lima 2018. Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener.
- Sánchez, X. y Millán, J. (2012). *Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo*, artículo, vol. 8, 98.

- Sánchez, M. (2015). *Metodología de investigación en pedagogía social (avance cualitativo y modelos mixtos)*. Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria, (26), 21-34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135043653001>
- Santillán, J. y Reyes, D. (2017). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa importadora industrial agrícola S.A. IIASA*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-18. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-iiasa.html>
- Uriza H. (2019). *Gestión del riesgo de Liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa* (Tesis de Título profesional). Universidad Católica de Colombia.
- Toro, J. y Palomo R. (2014). *Análisis del riesgo financiero en las PYMES - estudio de caso aplicado a la ciudad de Manizales*. Revista Lasallista de Investigación, 11 (2), 78-88. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69539788010>
- Torres, J. y Avelino, M. (2017). *Las cobranzas y la implicancia para la liquidez de la compañía Adecar Ltda*. Atalaya monetaria de América Latina, 04-13.
- Tello, L. (2017). *La subvención y la implicancia de la solvencia para la liquidez de la compañía Omnichem SAC*. (Tesis para obtener la licenciatura de profesional contador público). U. Autónoma del Perú.
- Txomin, I., Maseda, A. y San José, L. (2005). *La gestión de la liquidez: necesidades y excedentes de tesorería*. Boletín económico de ice N° 2834, 29-41.
- Vásquez, C. (2017). *El sistema de detracciones y su incidencia en la Liquidez de las empresas de transporte de bienes del Perú: Caso Empresa Shalom SAC.*, artículo.
- Villaseñor, E. (1996). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. Trillas.
- Zevallos, D. (2017). *Políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado, 2014*. (Tesis para Licenciatura). Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Liquidez	
		Subcategorías	Indicadores
¿Cómo incrementar la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021?	Proponer procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021.	Indicadores de liquidez	1. Razón Circulante
			2. Prueba absoluta
			3. Capital de trabajo
		Riesgo de liquidez	4. Cuentas por cobrar
			5. Pagos al contado
		Rotación de cobranzas	6. Exceso de crédito
			7. Obligaciones a corto
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría Emergente	
¿Cuál es la situación actual de la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021?	Analizar la situación del incremento de liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021.	Políticas de créditos y cobros: La morosidad de pago de los clientes surge debido a la falta de personal capacitado para cubrir con el control y funcionamiento de las actividades.	

¿Cuáles son los factores de mayor incidencia de la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021?	Identificar los factores de mayor incidencia de la liquidez de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional Lima, 2021.	Categoría solución: Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima,2021		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
<p>Sintagma: Holístico</p> <p>Tipo: Mixto</p> <p>Nivel: Comprensivo</p> <p>Método: Inductivo, deductivo y analítico</p>		<p>Población: 13</p> <p>Muestra: 3</p> <p>Unidad informante: Gerente general, Administradora y contadora</p>	<p>Técnicas: análisis documental, entrevista</p> <p>Instrumentos: Guía de entrevista, registro documental</p>	<p>Procedimiento: Guía de entrevista</p> <p>Análisis de datos: Atlas. Ti 9, Excel y Triangulación</p>

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

Evidencia 1. Manual de procedimientos de cuentas por cobrar



Figura 16. Portada de procedimientos de cuentas por cobrar 2022

Según figura 16, se elaboró un manual de procedimientos de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la actividad de cobranzas en cada proceso que los trabajadores realicen, para optimizar el efectivo y disminuir las inconsistencias de las variables, como falta de políticas de cobranza concedida a los clientes, asimismo su capital de trabajo aumente para poder efectuar responsablemente los pagos a los proveedores, trabajadores y los pagos de impuestos.

1. OBJETIVO

Establecer e informar, los lineamientos y requisitos administrativos, de gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente que deberán cumplir los clientes de productos y/o servicios que trabaje directamente con la empresa distribuidora de seguridad ocupacional, con la finalidad de garantizar la conformidad de los productos vendidos, así como prevenir incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales y mitigar los impactos ambientales generados en el curso de las actividades.

2. ALCANCE

Los lineamientos y requisitos establecidos en el presente documento son aplicables y de obligatorio cumplimiento por parte de los clientes de productos y/o servicios y a sus trabajadores o alguna otra entidad o persona que tenga relación contractual con la empresa distribuidora de seguridad ocupacional.

Las normas contables del manual deberán ser actualizadas por lo menos una vez al año conforme a las necesidades que se presenten dentro del área de tesorería.

A partir de la elaboración del manual se pretende mejorar la actividad de cobranzas en cada proceso que los empleados realicen, tendrá como objeto que los empleados efectúen con eficiencia y efectividad el trabajo.

Las modificaciones e implementaciones de procesos o normas deben seguir la organización establecida en el manual.

Para optimizar el proceso de cobro y reducir los posibles riesgos en las cuentas por cobrar se plantean las siguientes políticas de crédito y cobranzas las mismas son desarrolladas de acuerdo a las necesidades de la empresa, la misma tienen relación directa desde la identificación hasta el otorgamiento del crédito al cliente y el cobro.

3. REQUISITOS GENERALES QUE EL CLIENTE DEBERÁ ENVIAR Y/O PRESENTAR A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE SEGURIDAD OCUPACIONAL:

El cliente, además de las obligaciones propias del contrato, se compromete a cumplir los requerimientos que se explican a continuación, y que deberán ser enviados de forma digital, al área de tesorería, con la finalidad de verificar la capacidad del cliente de cumplir con los requisitos del método integrado de dirección de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional.

3.1 Requisitos Administrativos: El cliente deberá presentar los siguientes documentos para su verificación por el área de Tesorería.

1. Carta de presentación dirigida a la empresa distribuidora de seguridad ocupacional
2. Copia de Constitución de la empresa
3. Copia de la Ficha RUC
4. Estado de Ganancias y Pérdidas del año anterior
5. Balance General del año anterior
6. Reporte de INFOCORP
7. Reporte de % de ventas que representa sus clientes actuales del total de su facturación anual
8. Licencia de funcionamiento
9. Formato de ausencia de nepotismo
10. Carta de referencias bancarias
11. Carta de referencia de clientes

4. BENEFICIARIOS

Las personas beneficiadas con el manual serán los trabajadores del área de ventas, tesorería, área de contabilidad y gerencia de la empresa ya que a partir de las políticas propuestas se perfeccionarán los procedimientos para otorgar crédito a los clientes al igual que los procedimientos de cobro se realizarán con más eficiencia y eficacia. A continuación, se muestran los flujogramas de venta y cobros de mercadería a crédito respectivamente, en los cuales constan los métodos necesarios para desarrollar cada una de dichas actividades.

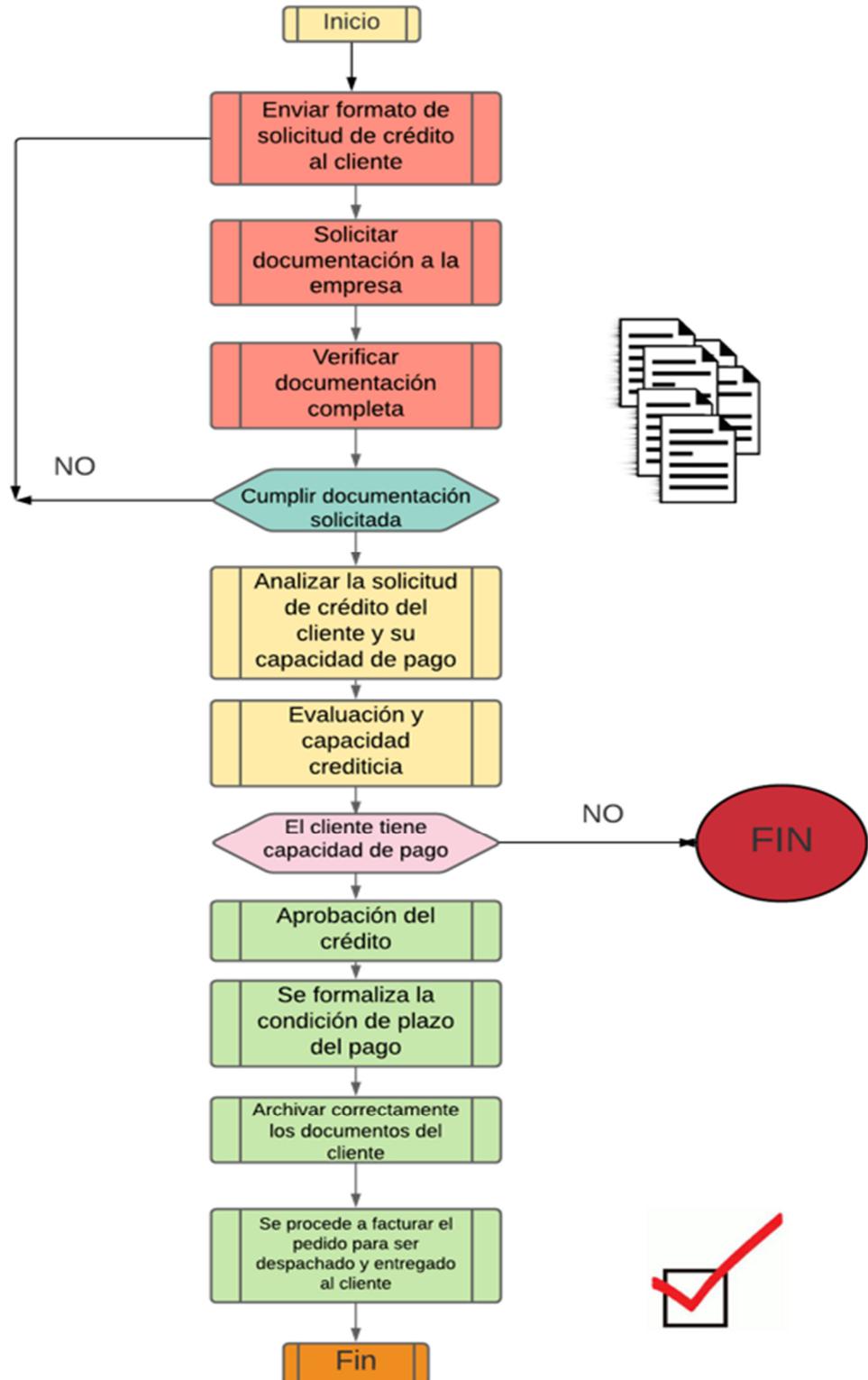
5. RESPONSABLES

- Gerente General
- Jefe de Tesorería
- Contador
- Jefe de ventas

6. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

Para llevar a cabo cada uno de los objetivos se organizará un diagrama de flujo tanto de cobro y venta los cuales muestren los métodos que se deben establecer en cada una de estas áreas.

Figura 17. Diagrama de flujo de venta de mercadería a crédito

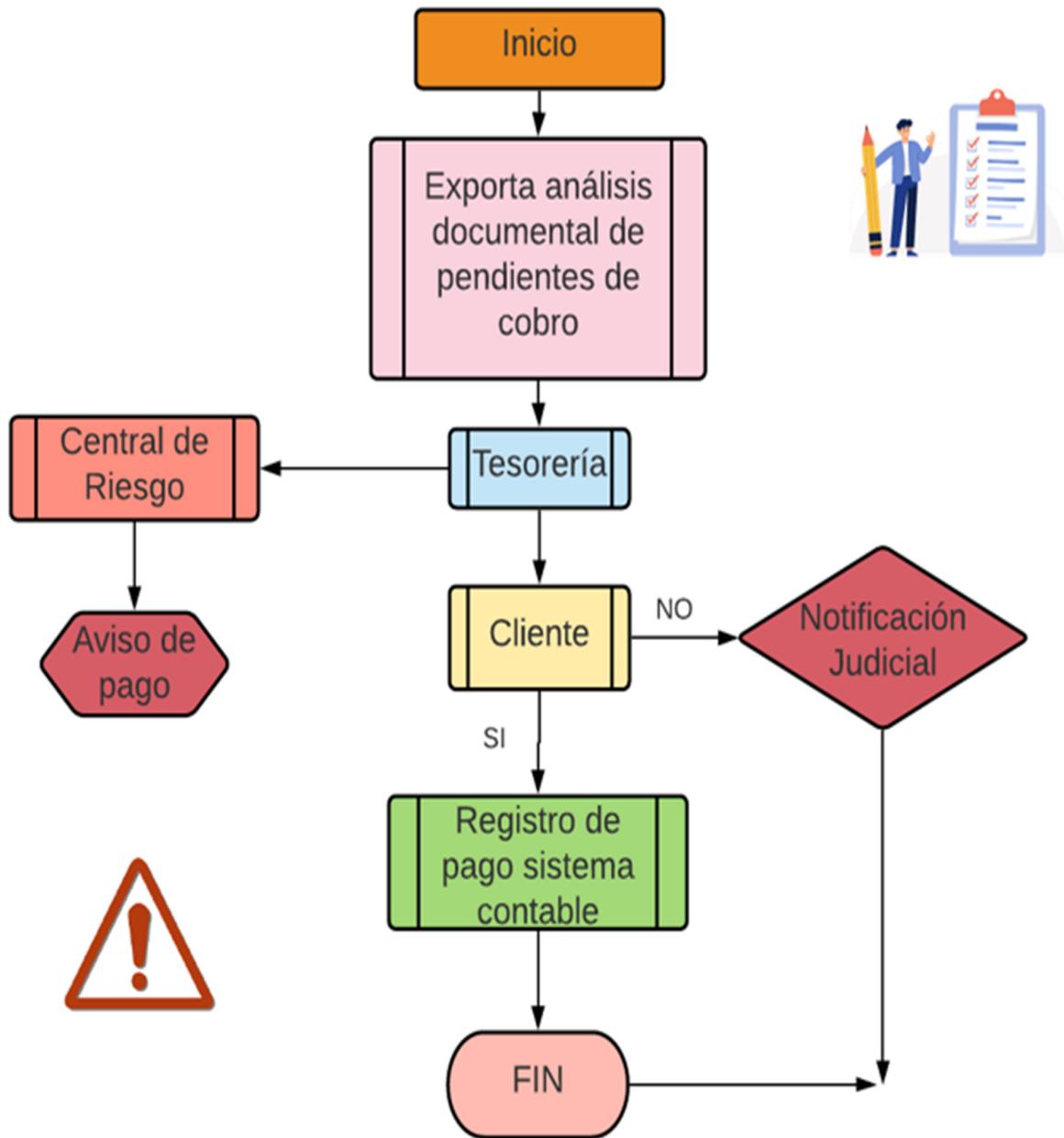


A partir de la idea que se tiene acerca de los métodos que realiza la empresa en cuanto a sus ventas y cobros se elaboró los diagramas de flujo, con el fin de conocer los procesos que deben implementarse en esta actividad.

El diagrama de flujo de venta de mercadería a crédito especifica cada uno de los procesos que se realizan, así como:

1. Área de ventas: envía por correo un formato de solicitud de crédito al cliente la cual debe ser llenada correctamente.
2. Área de ventas: solicita documentación por correo en un plazo no mayor a 3 días.
3. Área de ventas: verifica que la documentación esté completa.
4. Si el cliente efectúa con toda la documentación, se procede a enviar por correo al área de tesorería para ser examinado, caso contrario el cliente debe volver a presentar la documentación.
5. El área de tesorería solicita a la central de riesgo la evaluación y capacidad crediticia del cliente.
6. Si la solicitud es aprobada de acuerdo a las políticas establecidas, se determinan los plazos de pago con el cliente.
7. Tesorería: realiza la facturación del pedido, para que almacén en su sistema verifique la venta y proceda con el despacho al cliente.
8. Tesorería en coordinación con el área de contabilidad concilian el pago por la mercadería concedida a crédito.

Figura 18. Diagrama de flujo de cobro de mercadería a crédito



1. Contabilidad: exporta mediante el sistema contable el análisis documental de pendientes de cobro de clientes y envía el reporte por correo al área de tesorería.
2. Tesorería: recepciona el reporte de análisis documental y en conjunto con la central de riesgo procede con el envío de avisos de pago.
3. Si el cliente no cumple con el pago en la fecha que se le indicó vía telefónica, se comunica el área de tesorería con la central de riesgo y proceda con el envío de mensaje por correo para cancelar la cuota, sino existe respuesta se enviará notificación judicial.
4. Si el cliente cumple en la fecha indicada, el área de tesorería en coordinación con el área de contabilidad procede a registrar en el sistema software el pago.

En los flujogramas se observa los procesos que el área de tesorería y contabilidad deben realizar al momento de generar una venta y cobro de la mercadería, con la finalidad de tener una secuencia establecida en cada proceso, para prever inconsistencias tanto en el despacho de la mercadería como en la recuperación de la misma.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS:

Las políticas creadas en este manual son procedimientos que la empresa debe realizar para recuperar las cuentas por cobrar, a partir del nivel de estimación de cuentas por cobrar se desarrollan las mismas, implementar políticas efectivas de cobro la empresa podrá contar con un sistema efectivo en la cartera de cobros.

7.1 POLÍTICAS DE COBRO:

1. Será responsabilidad del área de tesorería entregar el reporte semanal del sistema a gerencia sobre las cuentas por cobrar, el mismo se basará en el siguiente formato:

Figura 19. Modelo de cronograma de cobro

F. VOU.	F. DOC.	F. VENC.	ORG	N° VOU.	T/D	NÚMERO	GLOSA	DEBE S/	HABER S/	SALDO	T/C	DEBE US\$	HABER US\$	SALDO	CAN.
12122							Fact.x cobrar emit.cartera ME								
20100047641							PAPELERA NACIONAL S.A								
20/09/2021	20/09/2021	20/10/2021	02	74	01	E001-2368	POR LA VENTA DE MERCADERIA	5,388.48	0.00	5,388.48	4.113	1,310.11	0.00	1,310.11	
TOTAL:								5,388.48	0.00			1,310.11	0.00		
20100056802							COMPAHIA MINERA CONDESTABLE S.A.								
05/11/2021	16/09/2021	16/10/2021	08	11	01	E001-2361		0.00	6,660.26	-6,660.26	4.013	0.00	1,659.67	-1,659.67	
16/09/2021	16/09/2021	16/10/2021	02	62	01	E001-2361	POR LA VENTA DE MERCADERIA	7,030.50	0.00	370.24	4.109	1,711.00	0.00	51.33	
TOTAL:								7,030.50	6,660.26			1,711.00	1,659.67		
20100110513							NEXA RESOURCES PERU S.A.A.								
25/10/2021	25/10/2021	24/11/2021	02	62	01	E001-2360	POR LA VENTA DE MERCADERIA	6,454.98	0.00	6,454.98	3.964	1,628.40	0.00	1,628.40	
TOTAL:								6,454.98	0.00			1,628.40	0.00		
20100123500							NEXA RESOURCES ATACUCHA S.A.A.								
06/10/2021	06/10/2021	05/11/2021	02	20	01	E001-2358	POR LA VENTA DE MERCADERIA	673.02	0.00	673.02	4.133	162.84	0.00	162.84	
15/10/2021	15/10/2021	14/11/2021	02	44	01	E001-2362	POR LA VENTA DE MERCADERIA	385.92	0.00	1,055.84	3.950	97.70	0.00	260.54	
04/11/2021	04/11/2021	04/12/2021	02	27	01	E001-2357	POR LA VENTA DE MERCADERIA	653.54	0.00	1,712.58	4.014	162.84	0.00	423.38	
TOTAL:								1,712.58	0.00			423.38	0.00		
20100137390							UNION ANDINA DE CEMENTOS S.A.A. - UNACEM S.A.A.								
23/09/2021	23/09/2021	23/10/2021	02	82	01	E001-2396	POR LA VENTA DE MERCADERIA	11,114.15	0.00	11,114.15	4.113	2,702.20	0.00	2,702.20	
02/11/2021	23/09/2021	23/10/2021	08	1	01	E001-2396		0.00	10,463.55	660.60	3.992	0.00	2,621.13	81.07	
TOTAL:								11,114.15	10,463.55			2,702.20	2,621.13		
20100147514							SOUTHERN PERU COPPER CORPORATION SUCURSA L DEL PERU								
25/10/2021	25/10/2021	24/11/2021	02	64	01	E001-2362	POR LA VENTA DE MERCADERIA	4,955.17	0.00	4,955.17	3.964	1,250.80	0.00	1,250.80	
25/10/2021	25/10/2021	24/11/2021	02	65	01	E001-2363	POR LA VENTA DE MERCADERIA	12,404.78	0.00	17,362.95	3.964	3,129.36	0.00	4,380.16	
25/10/2021	25/10/2021	24/11/2021	02	66	01	E001-2364	POR LA VENTA DE MERCADERIA	21,286.51	0.00	35,519.46	3.964	5,362.39	0.00	9,742.55	
02/11/2021	02/11/2021	02/12/2021	02	5	01	E001-2715	POR LA VENTA DE MERCADERIA	17,045.20	0.00	55,704.66	3.992	4,279.66	0.00	14,022.41	
02/11/2021	02/11/2021	02/12/2021	02	6	01	E001-2716	POR LA VENTA DE MERCADERIA	17,202.97	0.00	72,907.63	3.992	4,309.36	0.00	18,331.77	
04/11/2021	04/11/2021	04/12/2021	02	20	01	E001-2700	POR LA VENTA DE MERCADERIA	2,358.79	0.00	75,266.42	4.014	987.84	0.00	18,919.41	
04/11/2021	04/11/2021	04/12/2021	02	21	01	E001-2701	POR LA VENTA DE MERCADERIA	1,307.28	0.00	76,573.70	4.014	328.68	0.00	19,248.09	
04/11/2021	04/11/2021	04/12/2021	02	22	01	E001-2702	POR LA VENTA DE MERCADERIA	23,796.28	0.00	100,269.98	4.014	5,928.32	0.00	25,173.41	
04/11/2021	04/11/2021	04/12/2021	02	23	01	E001-2703	POR LA VENTA DE MERCADERIA	2,844.00	0.00	103,217.98	4.014	734.43	0.00	25,907.84	
04/11/2021	04/11/2021	04/12/2021	02	24	01	E001-2704	POR LA VENTA DE MERCADERIA	27,637.59	0.00	130,955.57	4.014	6,685.30	0.00	32,793.14	

2. El área de tesorería en coordinación con el área de contabilidad serán los encargados de mantener actualizado el software contable de las deudas pendientes de cobro de los clientes.
3. El cliente tiene 3 formas para cancelar la mercadería que se le conceda a crédito estableciéndose en:
 - Transferencia
 - Cheque de gerencia
 - Letra de Cambio
4. Al momento de realizar la venta el área de tesorería le establecerá los plazos de las fechas de pago al cliente.
5. Los pagos realizados mediante depósitos bancarios se procederán a realizar a nombre de la empresa, la misma que previamente se hará de conocimiento al cliente.
6. Se verificará el tiempo de las cuentas por cobrar vencidas, y si tienen un tiempo mayor a 60 días y se observa dificultad para el cobro se derivará a Asesoría Jurídica, quien procederá con el tema.
7. Sera responsabilidad del área de Contabilidad y área de Tesorería enviar el reporte de los estados de cuentas por cobrar de los clientes a Gerencia para que realice el análisis de los estados generados.

7.2 RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CHEQUES DE GERENCIA

1. La recepción de cheques será registrada en el sistema software de la empresa en la cual constará la información necesaria para llevar un control adecuado de los mismos.

Figura 20. Modelo de control de cheques

Formato de Cheques

	FILA	COLUMNA	FILA	COLUMNA
DIA :	1.2	55.0	0.0	0.0
MES :	1.2	59.0	0.0	0.0
AÑO :	1.2	63.0	0.0	0.0
MONTO :	1.2	74.0		
GIRADO A :	4.0	15.0		
MONTO :	5.8	1.0		

Parametros Voucher

Esp. entre líneas	66.0
Esp. entre columnas	37.0
A partir de la línea	2.0

Impresión

Cheque Voucher
 Voucher Cheque
 Cheque y Voucher suelto
 Solo Cheque
 Solo Voucher
 Sin Impresión

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Número	Orige
104111	Banco de crédito M.N.		
104112	Banco de crédito M.E.		
104121	Banco continental M.N.		
104122	Banco continental M.E.		
1042	Ctas.ctes. Para fines especif.		
1061	Depósitos de ahorro		
1062	Depósitos a plazo		
1071	Fondos en garantía		

2. El área de tesorería es quien recibe el cheque y posterior a ello comunicara al área de contabilidad para que realice el respectivo registro.
3. Si un cheque es devuelto por falta de fondos la gestión a realizar por parte del área de Tesorería es de comunicarse con el cliente para pactar el pago de la cuota por la que se concedió el cheque.
4. Si el cliente no responde a las llamadas realizadas, será responsabilidad de la central de riesgos realizar el seguimiento con la finalidad que el cliente cancele la cuota.
5. El área de tesorería realizará un informe de los cheques que han sido devueltos por falta de fondos, por firma o por otra causa que genere la devolución del cheque.

7.3 POLÍTICAS DE CRÉDITO

7.3.1 POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA CLIENTES NUEVOS

1. Para clientes nuevos que deseen obtener mercadería a crédito, realizará un abono del 50% cuando se entregue la mercadería y el otro 50% será financiado, el financiamiento se llevará de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 11 *Financiamiento de mercadería*

MERCADERIA A CRÉDITO		
MONTO	INGRESO	PLAZOS
500-1,000	500	15 Días
1,500-2,500	1,000	20 Días
2,800 – 3,300	1,400	30 Días
3,500 - En adelante	1,800	45 Días

2. Los clientes nuevos que requieran mercadería a crédito deberán enviar por correo una hoja de solicitud de compra a crédito la misma deberá estar aprobada por el Gerente y el área de Tesorería, la misma consta del siguiente formato:

DATOS GENERALES DEL CLIENTE

FECHA:

01.- NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

02.- AÑOS DE ANTIGÜEDAD COMO EMPRESA JURÍDICA (MÍNIMO 2 AÑOS)

03.- DOMICILIO LEGAL

04.- APARTADO
POSTAL

05.- DISTRITO

06.- PROVINCIA

07.-
DEPARTAMENTO

08.- TELEFONOS

1.-

2.-

09.- FAX

10.- E. MAIL

11.- R.U.C

12. REG.
UNIFICADO

13.-TIPO DE EMPRESA

S.A : 1

S.A.C : 2

E.I.R.L : 3

PERSONA
NATURAL

14.- DIRECCION DE LA EMPRESA

15.-DISTRITO

16.- PROVINCIA

17.-
DEPARTAMENTO

18.- TELEFONOS

1.-

2.-

19.- FAX

20.- E. MAIL

FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA

CARGO		APELLIDOS Y NOMBRES	
G.GENERAL			21
L.E / D.N.I	22	R.U.C	23
CARGO		APELLIDOS Y NOMBRES	
REP.LEGAL			24
L.E / D.N.I	25	R.U.C	26
CARGO		APELLIDOS Y NOMBRES	
REP.COMERCIAL			27
L.E / D.N.I	28	R.U.C	29

REFERENCIAS BANCARIAS

BANCO		AGENCIA	
	30		31
CUENTA CORRIENTE	32	MONEDA	33
BANCO	34	AGENCIA	35
CUENTA CORRIENTE	36	MONEDA	37
BANCO	38	AGENCIA	39
CUENTA CORRIENTE	40	MONEDA	41

EXPERIENCIA COMERCIAL (CARTERA DE 5 PRINCIPALES CLIENTES)

	42
	43
	44
	45

CLASE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A SOLICITAR

(Marque con una x (aspa) en los casilleros correspondientes)

47.- Vehículos	
48.- Repuestos para Vehículos	
49.- Materiales para trabajos de Mantenimiento de Vehículos	
50.- Aceites y Lubricantes	
51.- Neumáticos	
52.- Equipos y Maquinaria para Taller de Vehículos	
53.- Equipamiento especial y accesorios para Vehículos	
54.- Servicios de Mantenimiento y Reparación de Vehículos	
55.- Servicios de Trabajos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, civiles	
56.- Servicios de Mantenimiento de Equipos y Maquinaria de Taller Mecánico	
57.- Servicio de Planchado y Pintura	
58.- Equipos de Sistemas y Comunicaciones	
59.- Repuestos para Equipos de Sistemas y Comunicaciones	
60.- Servicios de Mantenimiento y Reparación de Equipos de Sistemas y Comunicaciones	
61.- Equipos de Protección Personal	
62.- Equipos de Seguridad	
63.- Servicio de Traslado de Vehículos	
64.- OTROS, DETALLAR	

INFRAESTRUCTURA (TALLER, MAQUINARIA INSTALADA, EQUIPOS DE TRABAJO)

65.-	AREA CONSTRUIDA			
		M ²	66.- PROPIO	1
			67.- ALQUILADO	2
			68.- SUB. CONTRATA	3

69.-	MAQUINARIA:	
	(DETALLAR)	
70.-	EQUIPOS :	
	(DETALLAR)	
71.-	OTROS	
	(DETALLAR)	

72.- OBSERVACIONES

Firma y Sello del Solicitante

1. Los clientes que soliciten mercadería deberán adjuntar a la solicitud de compra, una copia de su documento nacional de identidad.
2. Se actualizará en la base de datos de la empresa a los clientes nuevos el mismo día que realicen la compra a crédito.
3. Los clientes nuevos que deseen adquirir mercadería a crédito no excederán el monto de S/ 3,500.00 soles.

Figura 21. Modelo de base de datos clientes

Código	Cod. Trib.	Razón Social	Tipo	Atención	Dirección	Teléfono	Días Créd.
20565625323	20565625323	CLYF S.A.C.	Ciente		MZA G LT 24 APV MANZALES		
20565699793	20565699793	WORLD ELECTRIC S.A.C.	Ciente		JR. MAYNAS NRO. 205 INT. 102		
20566196400	20566196400	SAGITARIO FABRICACIONES MONTAJES	Ciente		CAL. ABRAHAM VALDELOMAR 183 - SAN MI		
20566251869	20566251869	CORPORACION SOLMINS S.A.C.	Ciente				
20566440084	20566440084	MONTE AZUL SUR SOCIEDAD ANONMA	Ciente		JR. MONTERREY NRO. 405 INT. 1003 URB. C		
20566588821	20566588821	RVM CORPORACION S.A.C.	Ciente		JR. LOS PETROJOS NRO. 376 DPTO. 101		
20568558236	20568558236	ADM CONTRATISTAS GENERALES	Ciente		AV. LA MOLINA NRO. 3345 INT. 301 URB. E		
20568925166	20568925166	VICKERS INGENIEROS E.I.R.L.	Ciente		P.J. NUEVA ESPERANZA NRO. 134 (ALT. DE J		
20571376572	20571376572	FACTORIA TRUJILLO W. E.I.R.L.	Ciente		CAR. PANAMERICANA NORTE NRO. 1095		
20600004230	20600004230	IMPORTACIONES REPRESENTACIONES	Ciente		AV. CRNL NESTOR GAMBETTA NRO. 583 IN		
20600032705	20600032705	A1 TRADING INVERSIONES JJ S.A.C.	Ciente		CAL. SANTA JUSTINA NRO. 391 LIMA		
20600053401	20600053401	LUSAN PERU ERL	Ciente		AV. LA MOLINA NRO. 648 INT. 213 URB. RE		
20600116518	20600116518	FERRINDUSTRIAL S.A.C.	Ciente		CAL. PISCOBAMBA NRO. 1632 URB. LOS NA		
20600138864	20600138864	PROYECTOS VIRTUALES Y SERVICIOS M & S	Ciente		MZA. N LOTE. 10 A.V. STA ROSA DE LLANA		

7.3.2 POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA CLIENTES ANTIGUOS

1. Para conceder mercadería a crédito a clientes antiguos se analizará su historial de pago el mismo se obtendrá del software de la empresa en el cual se visualizará los atrasos, caso contrario procederá con la cancelación total de la compra.
2. Para clientes antiguos si tienen excelente historial de pago se otorgará la mercadería a crédito con un abono del 35% y lo restante se financiará a 30, 45 y 90 días de acuerdo a la cantidad de mercadería que adquiera el cliente.
3. El cliente que no efectúe con los pagos en las fechas establecidas, quedará en su historial de pagos y ya no se concederá otro crédito de mercadería.
4. Solo para este tipo de clientes se aplicará la tabla de descuentos.
5. Para clientes antiguos el monto de mercadería a crédito no excederá los S/ 5,000.00 soles.

7.3.3 Instrumentos de garantía de cobro

Los instrumentos de garantía de cobro que la empresa debe implementar en sus ventas cuando excedan un monto de lo permitido o significativo de incobrabilidad, con la finalidad

de gestionar de manera adecuada el proceso serán mediante los siguientes documentos:

Letra de cambio

Se utilizará como garantía la letra de cambio porque, es un título de crédito en el que consigna el nombre de la persona o empresa jurídica que debe pagar la deuda, conocido como librado o girado, la cantidad por la cual se firma la letra de cambio, la fecha respectiva en la cual se debe realizar el pago y las respectivas firmas.

Descuentos

Los descuentos y promociones se realizarán como incentivo para que los clientes efectúen los pagos en las fechas establecidas o días antes de vencer su cuota, esto se considera como una estrategia de cobro para que la empresa recupere a tiempo el dinero por la mercadería concedida a crédito y así evitar posterior una acumulación en las cuentas por cobrar.

La siguiente tabla ejemplifica los descuentos que los clientes pueden acceder a realizar a tiempo sus pagos.

Tabla 12 *Descuentos por pronto pago*

DESCUENTOS POR PRONTO PAGO		
Monto	Porcentaje de descuento	Tiempo Estimado
1,000 – 2,800	6%	a partir de los 15 días que se adquirió la mercadería
3,000 – 4,500	6.5%	a partir de los 10 días que se adquirió la mercadería
4,800 – 5,000	7.5%	a partir de los 9 días de adquirirse la mercadería
5,500 en adelante	8%	a partir de los 7 días que se adquirió la mercadería

En la siguiente tabla se definen los descuentos por pronto pago que los clientes accederán por cumplir con sus obligaciones en el tiempo estimado, por lo tanto, para realizar los descuentos se revisara el monto total de la mercadería adquirido por el cliente, asimismo se especifica los montos que se acogerá al beneficio, indicando los porcentajes de descuento desde 6% hasta el 8% de acuerdo a la venta pactada, por consiguiente se ofrece al cliente el descuento en un periodo de tiempo que va desde los siete días hasta los quince días de adquirirse la mercadería, si el cliente cumple con las medidas establecidos podrá acceder al descuento.

Anexo 3

Evidencia 3. Manual de procedimientos de reclutamiento y selección de personal



Figura 22. Portada de procedimientos de reclutamiento y selección de personal 2022

Según figura 22, se procedió con la elaboración de manual de procedimientos de reclutamiento y selección de personal con la finalidad de contratar personal capacitado y capaz de liderar y comprometerse con los objetivos de la empresa para un crecimiento en el mercado y así maximizar la inversión en recursos que con el transcurso del tiempo se transforme en efectivo.

1. OBJETIVO

Instaurar el procedimiento de reclutamiento y selección de personal, desde el instante en que se detecta la necesidad de cubrir una vacante hasta la incorporación de personal.

2. ALCANCE

Todos los colaboradores de la empresa distribuidora de seguridad ocupacional.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 R&S

Reclutamiento y Selección

3.2. Reclutamiento

Es un agregado de procedimientos empleados para atraer candidatos eficientes calificados y capaces de dominar cargos dentro de la organización. A través de él, la organización divulga y ofrece al mercado oportunidades de empleo que pretende cubrir.

3.3. Selección

Proceso administrativo que permite la identificación de candidatos que se ajusten a las necesidades del cargo vacante. Es un transcurso que involucra equiparar las habilidades, beneficios, aptitudes y calidad de los solicitantes con las especificaciones del puesto.

3.4. RH

Recursos Humanos

3.5. CV

Currículums Vitae

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Analista de selección de recursos humanos y/o encargado del desarrollo de Selección:

- Realizar la búsqueda de candidatos para el servicio solicitante.
- Efectuar las publicaciones de las vacantes.
- Realizar filtros curriculares, evaluaciones diversas pertinentes al cargo.
- Realizar y coordinar entrevistas.
- Coordinar verificaciones y elaborar el file del candidato seleccionado.
- Elaborar el Informe final de reclutamiento y selección.

Comunicar a los candidatos (solo para mandos medios y de gerencia) la no continuidad en el proceso de cobertura de la plaza; y se les agradece por su participación a nombre de la Organización.

4.2 Responsable de Compensaciones

- Validar la banda salarial, remuneración, subvención y la nomenclatura del puesto.

4.3 Jefe de Recursos Humanos

- Asegurar el cumplimiento del procedimiento, además de dar orientación al personal de recursos humanos.

4.4 Jefe, Gerente y/o Líder de Proceso

- Generar la aprobación de empleo con las firmas de autorización respectivas y sustentos necesarios y enviarlo al área reclutamiento y selección y/o Jefe de recursos humanos, junto con el perfil del cargo.
- Filtrar las carpetas de postulantes según aspectos técnicos del puesto.
- Entrevistar a candidatos, y brindar información sobre posibles conflictos de interés en sus áreas.

4.5 Gerente de área solicitante

- Aprobar las solicitudes de cobertura del puesto de su área a cargo, mediante la aprobación de empleo.

4.6 Nóminas.

Responsable del registro en SCIRE.

4.7 Modelo de Perfiles de puestos

1. Área de contabilidad

● Funciones

- Registros y procesos contables, según pautas internacionales (NIIF), de las áreas de la empresa.
- Elaboración de la determinación de renta anual, así como el llenado de la DD JJ Anual (SUNAT).
- Preparación de la entrega de impuestos mensuales de la empresa bajo las disposiciones tributarias.
- Elaboración de reportes y centralización de información para la atención a los auditores y organismos gubernamentales (SUNAT).

● Requisitos

- Profesionales titulados de la carrera de contabilidad
- Experiencia mínimo 2 años efectuando funciones similares
- Discernimiento de NIIF- NIIC

- Conducción de Excel intermedio (tablas dinámicas).
2. Área Comercial
- Funciones
 - Formar y/o establecer cartera de clientes nuevos.
 - Efectuar con el modelo de ventas y análisis diario.
 - Elaborar reporte de requerimientos realizados y ventas realizadas.
 - Utilización de redes sociales.
 - Planificación de la estrategia de ventas y optimización de las ventas.
 - Desarrollar discernimiento de los requerimientos de los clientes y seguimiento a sus preferencias.
 - Requisitos
 - Técnicos y/o universitarios (completo).
 - Experiencia mínima de 3 años en el área comercial.
 - Experiencia en elaboración de expedientes para postular con el estado.
 - Conocimientos: Microsoft Office intermedio.

5. HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

- Herramientas de datos de personal
- Plataforma bumeran
- Bolsas de empleo
- LinkedIn
- Papelería y material específico para la ejecución de R&S

6. PRECAUCIONES DE SALUD Y SEGURIDAD

El candidato seleccionado antes de ser contratado debe realizar un examen médico pre-ocupacional, por el estado de emergencia sanitaria determinado por el gobierno por la pandemia COVID-19, definido por la compañía para cada cargo ya sea en sede, servicio u otros, el cual garantiza el cumplimiento de las condiciones de salubridad, requeridas por el puesto en cuanto a su aptitud física.

7. ASPECTOS AMBIENTALES

El reciclaje, manejo y desecho del papel, carpetas y objetos de almacenamiento magnético utilizado en el desarrollo de las actividades definidas en este procedimiento seguirán las especificaciones definidas en el manejo de residuos sólidos establecido por la ley.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El proceso de reclutamiento y selección parte de la recepción de la aprobación de empleo la cual puede generarse por las siguientes condiciones:

- Nuevo proyecto
- Nuevo puesto
- Vacante en puesto existente (renuncia, terminación de contrato, traslado, desvinculación)
- Reemplazo por licencia de maternidad, vacaciones, salud, incapacidad.

La importancia de cubrir la vacante es manifestada primordialmente por el jefe inmediato. Cualquiera sea la situación anteriormente descrita, el jefe y/o líder del área debe completar y enviar a recursos humanos el formulario de aprobación de empleo, firmado por quién requiere la posición, el encargado directo de dicha posición, el gerente del área, gerente de operaciones y/o gerente general, de ser el caso.

En posiciones nuevas que no estén contempladas dentro del presupuesto y/o proyecto sólo podrán ser autorizadas por el gerente general. Recibido el formulario, recursos humanos, junto al cliente interno (cuando se requiera), procede a realizar las siguientes acciones:

8.1 Reclutamiento

8.1.1 Descripción de perfil y responsabilidades de cargo.

Todos los cargos de la organización deben tener definidos los descriptivos de puesto, los cuales deben estar acordes al procedimiento de definición de perfiles y responsabilidades de cargo.

8.1.2 Definición de fuentes de reclutamiento

Las fuentes de reclutamiento para la empresa son las siguientes:

Fuentes internas: generar comunicado interno al personal con la descripción del perfil de puesto, condiciones laborales del cargo y el proceso que debe seguir para participar en la selección. Este comunicado deberá ser enviado por correo electrónico según sea el caso, y la viabilidad de acuerdo al puesto buscado.

Fuentes externas:

a) Bolsas de empleo: La empresa distribuidora de seguridad ocupacional tiene convenio y /o acceso a las plataformas de BUMERAN, bolsas de Universidades, LinkedIn, bolsas de empleo de personas con discapacidad como el ministerio de trabajo entre otros, etc.

b) Referidos: Todas las personas en la empresa pueden enviar CVs al correo de seleccion@rrhh.com o a su representante para los diferentes puestos vacantes.

c) Base de datos: Se considera la información de los diferentes colaboradores que han prestado servicio para diversos proyectos, servicios, licitaciones.

8.1.3 Divulgación de la vacante

La publicación debe darse de forma abierta, salvo mediante justificación por parte del cliente interno, en tal caso, la publicación sería confidencial. La búsqueda se basa en los perfiles de Cargo.

Una vez recibida la aprobación de empleo deberá publicarse el perfil en las fuentes de reclutamiento por un periodo máximo de 1 día.

4 Recepción y análisis de los CVs

Se tendrá los siguientes criterios para la preselección de CVs:

- No menores de edad.
- Diversidad: atraer, reclutar y retener es clave para el negocio. El desafío es ofrecer oportunidades atractivas y competitivas para un público diverso.
- En caso de ser candidato referido por el cliente interno, se tomará en cuenta para el proceso en la disposición que efectúe con los requisitos que exige el descriptivo de puesto.
- En el caso de reingresos se coordinará con el área legal o recursos humanos, según corresponda.
- Para los puestos vacantes no hay ningún tipo de discriminación: racial, sexual, discapacidad, religión, etc.; siempre y cuando cumplan con los requisitos y exigencias del puesto.

Realizar lista de Chequeo de hoja de vida preseleccionadas para validar el cumplimiento del perfil en formación y experiencia.

Por lo tanto, se realiza la comparación entre la hoja de vida versus el Perfil de cargo para validar que cumpla con las exigencias de la posición.

La validación compone lo siguiente:

- Formación
- Experiencia en años
- Conocimientos específicos

La validación compone lo siguiente:

- Formación
- Experiencia en años
- Conocimientos específicos
- Certificaciones

Una vez que se tenga la validación se realiza la lista de personal pre-seleccionado que continuaría en el proceso.

8.1.5 Verificación de interés de candidatos

Se contacta e informa a los candidatos de la lista de personas preseleccionadas para confirmar su interés en el puesto vacante en la que se verifica lo siguiente:

- La posición vacante.
- Las funciones y condiciones del puesto (horario, régimen, locación, beneficios, otros del ser el caso).
- Condiciones salariales del candidato.

En caso de reingreso de personal, únicamente se aceptará a los candidatos que cumplan las siguientes condiciones:

- La desvinculación se haya generado por una renuncia voluntaria.
- Que hayan pasado más de 03 meses desde el fin del vínculo laboral
- Buenas referencias de su desempeño dentro de la Organización, referencias que serán solicitadas a su jefe y/o líder de área del servicio donde estuvo laborando. No generan contingencia contractual por plazo y contrato.

8.2 Selección

8.2.1 Entrevistas a cargo de recursos humanos

La persona responsable de llevar a cabo entrevistas telefónicas, por video llamadas y/o presenciales con los postulantes que hayan sido pre-seleccionados, ya sea por ellos mismos

o por la consultora que esté llevando a cabo la búsqueda para una primera etapa donde se les exponga a los candidatos las condiciones para el cargo al cual está postulando.

Al finalizar de las entrevistas se presenta al área requerida los candidatos que principalmente se adapten al perfil; salvo mediante justificación por el cliente quien solicita un candidato referido para el puesto vacante.

8.2.2 Pruebas

Como parte del proceso de evaluación todos los candidatos pre-seleccionados se les aplicarán: las pruebas de conocimientos específicos (validada por el área solicitante), pruebas psicotécnicas y otras que se consideren necesarias.

Para mano de obra no calificada, así como los practicantes y/o aprendices no se le aplicarán pruebas técnicas de conocimientos específicos. Las evaluaciones realizadas indistintamente al puesto, serán resguardadas en el file personal y/o de manera digital.

Para procesos masivos y/o lugares donde no haya acceso a internet se realizará una evaluación de habilidades generales que reemplazará a la evaluación psicotécnica estándar de ingresos de personal.

8.2.3 Tipos de pruebas para evaluar a los aspirantes

8.2.3.1 Pruebas psicométricas y proyectivas

Con la concentración de estas, se evalúan indicadores o rasgos de personalidad como: carácter, autoestima, compromiso, sociabilidad, cautela, creatividad, estabilidad emocional, aptitudes, nivel de organización, servicio social, liderazgo; y de inteligencia general y emocional. Con respecto a estas pruebas las más usadas son:

- Inventario de personalidad BIG 5 (Aprobación sobre el percentil 50% para puestos Operarios o básicos y sobre el 75% para puestos de Jefaturas o Gerenciales).
- Inventario de Inteligencia Emocional Bar On ICE (Aprobación sobre el CI entre 80 a 100 puntos para puestos Operarios o básicos y entre 100 a 120 para puestos de Jefaturas o Gerenciales).
- Test de la persona bajo la lluvia / Test de la figura humana de Machover.

8.2.3.2 Pruebas Específicas:

Con estas, se procura determinar el grado de conocimiento que el candidato ostenta, para el considerado desempeño de las funciones de su puesto de trabajo.

8.2.3.3 Entrevista de jefe inmediato

Este prototipo de pruebas se administra para verificar las habilidades y destrezas que el candidato tiene para el manejo de; equipos, herramientas y otros recursos que emplearán en el desarrollo de los requisitos del puesto, el resultado del mismo, se verá reflejada en el formato “entrevista del jefe inmediato”, donde se considerará como aprobado con un porcentaje mayor o igual a 75%.

8.2.4 Otras evaluaciones y/o pasos posibles dentro del proceso

Evaluación de idioma: Siempre que la posición requiere un dominio en idioma (inglés) se puede realizar un examen técnico formal en el cual se evalúe al candidato en el conocimiento de dicho idioma. Esta evaluación se realizará a través de personal certificado o una institución que lo pueda validar.

8.2.5 Entrevista a cargo del área solicitante

Se programará la entrevista con el jefe inmediato del personal aspirante al cargo que haya superado las pruebas conocimientos técnicos, psicotécnicas y otras, la cual debe ser realizada en un plazo máximo de 3 días.

El encargado del área debe entrevistar a quienes fueron previamente seleccionados por recursos humanos. El responsable de área puede solicitar que se realice una nueva entrevista con un nivel superior del área en la que va a trabajar. El área correspondiente que entrevista centra su atención en el discernimiento y experiencia, asimismo de tener siempre presente cómo el candidato se va a acoplar al equipo y a las obligaciones que el puesto requiera.

Una vez finalizada las entrevistas con los candidatos finalistas y/o referido, el responsable del área informa a Recursos Humanos cuál será la persona que continuará con las siguientes etapas del proceso.

Nota: Para los puestos de gerencias y mandos medios, se deberá consultar con el presidente del directorio, si este lo entrevistará.

8.2.6 Análisis de resultados/ranking de candidatos

Según la información obtenida en las evaluaciones y entrevistas, el analista de reclutamiento y/o encargado del proceso de selección realizará el informe final de reclutamiento y selección.

8.2.7 El analista de reclutamiento y/o encargado del proceso de selección asegurará la documentación correspondiente a la verificación de antecedentes policiales y penales. Además, verificará las referencias laborales contactándose con los jefes o referentes del candidato pre-seleccionado de su última o 2 últimas experiencias laborales según sea el caso.

Nota: Para los puestos estratégicos y tácticos la verificación de referencias personales (antecedentes policiales y penales), riesgo crediticio y verificación laboral se podrá realizar mediante un proveedor externo. Para los puestos operativos la verificación de referencias personales (antecedentes policiales y penales) se podrá realizar mediante un proveedor externo. Cabe mencionar que previa a las coordinaciones con el proveedor externo, el postulante deberá firmar la carta de autorización para la realización de las verificaciones.

8.2.8 Proceso de Ingreso

Terminando el proceso de selección y validando la persona que cubrirá el sitio, el analista /jefe de recursos humanos encargado del proceso, se solicita o verifica que los documentos para ingreso estén completos de acuerdo a la lista de verificación documentaria del personal. Una vez que el candidato finalista entrega la documentación completa, se entrega file del ingresante al área de nóminas o administración de personal para que inicie el proceso de ingreso.

Nota: El analista de reclutamiento y/o el encargado de la selección comunica a los candidatos que no son considerados para la cobertura de la plaza y les agradece por su participación a nombre de la organización, más aún en puestos que podrían ser de gran envergadura (por ejemplo, gerencias). Cabe mencionar que no se aplicaría para procesos masivos.

9. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

Informe de reclutamiento y selección con un porcentaje mayor o igual a 75%.

Aprobación del Curriculum vitae por parte del cliente interno o jefe inmediato cuando aplique.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Perfil del cargo y/o especificaciones técnicas diseñadas por el cliente.

Anexo 4: Instrumento cuantitativo

Ficha de registro documental

Título del documento:	Estados Financieros comparativos	
Período o año:	2019 - 2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Analizar la información mediante los documentos para constatar si la empresa distribuidora de seguridad ocupacional logra mejorar su liquidez para realizar sus obligaciones a corto plazo.	Los documentos evidencian las cuentas de los activos, pasivos, y gastos de la empresa en los periodos indicados.	La información corresponde al área de Contabilidad

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis/resumen
1	Estado de Situación Financiera 2019 – 2020	El Estado de Situación Financiera es un estado financiero fundamental que indica en un periodo determinado la situación financiera de la empresa y está ordenado por el Activo, Pasivo y Patrimonio.	Ratios de liquidez	<p><u>Liquidez Corriente 2019</u></p> $\frac{1,166,130.00}{518,521.00} = 2.25$ <p><u>Liquidez Corriente 2020</u></p> $\frac{3,782,965.00}{5,679,305.00} = 0.67$ <p><u>Prueba absoluta 2019</u></p> $\frac{12,982.00}{518,521.00} = 0.025$	<p>La empresa en el periodo 2019 tenía un índice de 2.25, y este fue disminuyendo para el año 2020, es decir, por cada 1 sol de deuda a corto plazo tenía sólo 0.67 centavos para cumplir dicha obligación. Por consiguiente, la entidad crea un concepto de desconfianza ante sus proveedores y perjudica su línea de crédito para la obtención de mercaderías.</p> <p>El resultado obtenido fue de 0.025 y 0.23 para los años 2019 y 2020 respectivamente, la</p>

				<u>Prueba absoluta 2020</u> $\frac{1,276,458.00}{5,679,305.00} = 0.23$	<p>empresa en ninguno de ambos periodos analizados ha logrado afrontar su pasivo corriente efectuando el uso solo del efectivo, es decir, no está apto para afrontar deudas dentro de los 12 meses.</p>
				<u>Capital de trabajo 2019</u> $1,166,130.00 - 518,521.00 = 647,609.00$ <u>Capital de trabajo 2020</u> $3,782,965.00 - 5,679,305.00 = - 1,896,340.00$	<p>El resultado del indicador del capital de trabajo para el año 2019 fue de 647,609.00 evidenciando que para dicho año tuvo suficiente liquidez para salvaguardar el proceso de sus actividades en un corto plazo, en cambio para el año 2020 fue negativo - 1'896,340.00 esto quiere decir que sus desembolsos fueron a corto plazo frente a sus cobranzas, no accediendo una recuperación para cubrir sus pasivos.</p>
2	Estado de Resultados 2019 - 2020	El estado de resultados, también nombrado como estado de ganancias y pérdidas es una información financiera que en referencia a una fecha determinada despliega de manera detallada los ingresos obtenidos, los egresos en el	Ratios de gestión	<u>Cuentas por cobrar 2019</u> $\frac{8'079,857.00}{2'320,036.00} = 3.48$ <u>Cuentas por cobrar 2020</u> $\frac{3'632,889.00}{844,781.00} = 4.30$	<p>El indicador de cuentas por cobrar para el año 2019 y 2020 fue de 4.30 y 3.48 veces respectivamente, dicho resultado demostró que la empresa realizó sus cobranzas para el año 2019 aproximadamente 4 veces al año y para el año 2020 casi 3 veces al año, en este caso se apreció que el área de tesorería no cumplió oportunamente con sus</p>

		momento en que se origina y en base a esto, tomar decisiones de invertir.			funciones.
3	Estados de Situación Financiera 2019 – 2020	Información financiera que demuestra la situación financiera actual de una determinada fecha.	Ratios de solvencia	<u>Índice de endeudamiento 2019</u> $\frac{316,873.00}{1'719'527.00} = 0.18$ <u>Índice de endeudamiento 2020</u> $\frac{2'452,031.00}{5'267,202.00} = 0.47$	Respecto al índice de Endeudamiento para el año 2019 y 2020 fue de 0.18 y 0.47 respectivamente, dicho resultado demostró que la empresa financió sus activos con deudas de terceros.

Fecha:.....**Lugar:**.....

Anexo 5: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Indicadores de liquidez	¿Cuál es la situación de la Liquidez frente a sus Pasivos Corrientes?
2		¿Cómo influye el Capital de trabajo en las Cuentas por Pagar a Terceros?
3		¿Qué medidas aportaría para mejorar la Solidez Financiera?
4	Riesgo de liquidez	¿De qué manera realizan el control de la Cuentas por Cobrar?
5		¿Qué medidas emplean para realizar sus Pagos al Contado?
6	Rotación de cobranzas	¿Qué estrategias han implementado para cubrir el pago de las deudas financieras, en caso de que los ingresos disminuyan?

Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativo



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados Financieros	
Período o año:	2019 - 2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Evidenciar y explicar las inconsistencias de la Liquidez	Conocer la información de manera agrupada y global mediante los indicadores, para así saber cuál es la situación de la empresa.	Contabilidad

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°.	Documentos	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estados de Situación Financiera 2019 - 2020	X		X		X			
2	Estado de Resultado 2019 - 2020	X		X		X			
3	Flujo de Efectivo 2019 - 2020	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

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

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

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

*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	
Período o año:	2019 – 2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Evidenciar y explicar las inconsistencias de la Liquidez	Conocer la información de manera agrupada y global mediante los indicadores, para así saber cuál es la situación de la empresa.	Contabilidad

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estados de Situación Financiera 2019 - 2020	X		X		X			
2	Estado de Resultados 2019 - 2020	X		X		X			
3	Flujo de Efectivo 2019 - 2020	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA	DNI N.º	09614598
Condición en la universidad	DOCENTE TIEMPO PARCIAL	Teléfono / Celular	992244905
Años de experiencia	MÁS DE 10 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADOR PÚBLICO / MAGISTER / DOCTOR.	Lugar y fecha	4/10/2021
Metodología/ temático	METODOLOGO / TEMATICO		

¹Pertinencia: Le pregunta si le corresponde el concepto teórico formulado.

²Relevancia: Le pregunta si le es apropiado para representar el componente o subcategoría específica del constructo.

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

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:
Evidenciar y explicar las inconsistencias de la Líquidez	Conocer la información de manera agrupada y global mediante los indicadores, para así saber cuál es la situación de la empresa.	Contabilidad

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		OBSERVACIONES	SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Estados de Situación Financiera 2019 - 2020	x		x		x			
2	Estado de Resultados 2019 - 2020	x		x		x			
3	Flujo de Efectivo 2019 - 2020	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

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

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

Nombres y Apellidos	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES	DNI N°	45491596
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	951917371
Años de experiencia	10 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADOR PUBLICO COLEGIO / MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA	Lugar y fecha	2 DE OCTUBRE DEL 2021
Metodólogo/ temático	TEMATICO		

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

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

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

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

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, 2021

Nombre de la propuesta: Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas

Yo, German Alexis PINEDA VILLAVICENCIO, identificado con DNI Nro. 40605745. Especialista en Contabilidad y Finanzas, Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener, Ubicado en Lince Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

N°	INDICADORES DE EVALUACION	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 pertinente en campo de acción, en la que se está realizando la investigación.
2. Lo propuesta planteada es relevante, con las alternativas de solución y sus entregables.
3. La propuesta planteada tiene coherencia, redacción y una buena estructura gramatical.

Es todo cuanto informo;


 Firma

Fecha: 20/11/2021.

Apellidos y nombres:	PINEDA VILLAVICENCIO, German Alexis		
Profesional en:	Contabilidad y Finanzas	Título / grado	Doctor
Experiencia en años:	14 años	Experto en:	Auditoría, Control Gubernamental y Peritaje Contable Forense.
DNI:	40605745	Celular:	914935184
		Relación con la entidad	Docente a tiempo parcial.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, 2021.

Nombre de la propuesta: Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas

Yo, María Luisa FLORES CAYRO, identificado con DNI Nro. 40945476. Especialista en Contabilidad y Finanzas, Actualmente laboro en la Policía Nacional del Perú, Ubicado en Jr. Los Cibeles N° 191 Urbanización Villacampa Rimac Lima. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1. La Propuesta es pertinente en campo de acción, en la que se está realizando la investigación. |
2. Lo propuesta planteada es relevante, con las alternativas de solución y sus entregables.
3. La propuesta planteada tiene coherencia, redacción y una buena estructura gramatical.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 26/11/2021.

Apellidos y nombres:	FLORES CAYRO, María Luisa		
Profesional en:	Contador Público	Título / grado	Magister en Administración Estratégica
Experiencia en años:	10 años	Experto en:	Finanzas, Tributación y Presupuesto Público
DNI:	40945476	Celular:	932102300 952581176
		Relación con la entidad	Empleado .

Anexo 8: Base de datos (instrumento cuantitativo)

DISTRIBUIDORA DE SEGURIDAD OCUPACIONAL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE 2019 - 2020

	ANEXO	31/12/2020 S/.	31/12/2019 S/.
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalentes de efectivo	10	1,276,458	12,982
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	12	2,320,036	780,096
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	16		64,685
Inventarios	20	186,471	308,367
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		3,782,965	1,166,130
ACTIVO NO CORRIENTE			
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	33	3,139,846	455,287
Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.	391	(135,915.00)	(66,764)
Propiedad, Planta y Equipo, neto	33.	3,003,931	388,523
Impuesto a la Renta Diferido	37		118,173
Otros Activos no Corrientes		218,383	46,701
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		3,222,314	553,397
TOTAL ACTIVO		7,005,279	1,719,527
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
Tributos por Pagar	40	457,598	6,648
Remuneraciones Por Pagar	41	112,553	
Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	42	2,452,031	316,873
Cuentas por Pagar Accionistas y Socios	44	195,000	195,000
Obligaciones Financieras	45	1,896,340	582,523
Otras Cuentas por Pagar - Terceros	46	565,783	
TOTAL PASIVO CORRIENTE		5,679,305	1,101,044
PASIVO NO CORRIENTE			
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		0	0
TOTAL PASIVO		5,679,305	1,101,044
PATRIMONIO NETO			
Capital	50	76,000	76,000
Capital Adicional	501	123,136	
Resultados Acumulados	59	469,533	178,974
Utilidad del Periodo	89	657,305	363,509
TOTAL PATRIMONIO NETO		1,325,974	618,483
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		7,005,279	1,719,527

Anexo 9: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental

Ficha de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente Financiero
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Vía Zoom

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Indicadores de liquidez	¿Cuál es la situación de la Liquidez frente a sus Pasivos Corrientes?
2		¿Cómo influye el Capital de trabajo en las Cuentas por Pagar a Terceros?
3		¿Qué medidas aportaría para mejorar la Solidez Financiera?
4	Riesgo de liquidez	¿De qué manera realizan el control de la Cuentas por Cobrar?
5		¿Qué medidas emplean para realizar sus Pagos al Contado?
6	Rotación de cobranzas	¿Qué estrategias han implementado para cubrir el pago de las deudas financieras, en caso de que los ingresos disminuyan?

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es la situación de la Liquidez frente a sus Pasivos Corrientes?	Actualmente existe baja liquidez con un indicador menor a lo requerido a causa de la disminución de inventario del año 2019 al periodo 2020 y las fluctuaciones de cuentas por pagar a terceros.
2	¿Cómo influye el Capital de trabajo en las cuentas por Pagar a Terceros?	El capital de trabajo es negativo y hace que no se pueda disponer de un mayor inventario y poder vender a gran escala. Se debe considerar que el capital de trabajo es un recurso importante para que la empresa pueda cumplir sus operaciones con normalidad.
3	¿Qué medidas aportaría para mejorar la Solidez Financiera?	Aportar más capital de los socios, asignar responsabilidades a cada empleado y fortalecer las áreas que influyen en el área de cobranzas para mejorar los ingresos y la disponibilidad de efectivo.
4	¿De qué manera realizan el control de la Cuentas por Cobrar?	No hay un control con las cuentas por cobrar por falta de capacitación profesional al personal y un seguimiento al cumplimiento de sus funciones.
5	¿Qué medidas emplean para realizar sus Pagos al Contado?	No realizan medidas para los pagos al contado, lo cual se recomienda que los montos menores a 200 soles pueden ser por caja chica, y mayores a 200 sea por transferencia bancaria previa aprobación gerencial.
6	¿Qué estrategias han implementado para cubrir el pago de las deudas financieras, en caso de que los ingresos disminuyan?	Como estrategias se realizó préstamos de Reactiva Perú mediante el Banco de Crédito del Perú, previa reunión con gerencia se estableció un aumento de capital y se revisó los contratos laborales vencidos para reducir las remuneraciones y así disminuir los gastos.

Ficha de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administradora
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado2 (Entrev.2)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Vía Zoom

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Indicadores de liquidez	¿Cuál es la situación de la Liquidez frente a sus Pasivos Corrientes?
2		¿Cómo influye el Capital de trabajo en las Cuentas por Pagar a Terceros?
3		¿Qué medidas aportaría para mejorar la Solidez Financiera?
4	Riesgo de liquidez	¿De qué manera realizan el control de la Cuentas por Cobrar?
5		¿Qué medidas emplean para realizar sus Pagos al Contado?
6	Rotación de cobranzas	¿Qué estrategias han implementado para cubrir el pago de las deudas financieras, en caso de que los ingresos disminuyan?

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es la situación de la Liquidez frente a sus Pasivos Corrientes?	La situación de liquidez que tiene la empresa para hacer frente a los pasivos corrientes, está muy por debajo con las deudas que contamos hacia nuestros proveedores y como en algunas oportunidades con los pagos tributarios.
2	¿Cómo influye el Capital de trabajo en las cuentas por Pagar a Terceros?	El capital de trabajo va a influir mucho en la toma de decisiones que va a realizar la empresa porque, nos va permitir tener una mejor evaluación del flujo que pueda generar y con ello visualizar si podemos invertir o contrarrestar nuestras obligaciones ante algunos problemas de Liquidez.
3	¿Qué medidas aportaría para mejorar la Solidez Financiera?	Para poder tener una mejor solidez financiera primero deberíamos enfocarnos en tener un mejor control de nuestros ingresos y gastos, con ellos poder organizar nuestros gastos financieros como tributarios, del mismo modo poder designar normas de pago para cada tipo de operación.
4	¿De qué manera realizan el control de la Cuentas por Cobrar?	En las cuentas por cobrar no existe un control de manera constante ya que no se realiza un seguimiento luego de la otorgación de crédito a los clientes, es por ello que la empresa debe proceder a analizar las cuentas por cobrar de manera mensual.
5	¿Qué medidas emplean para realizar sus Pagos al Contado?	La empresa no cuenta con políticas de pago al contado, solo consideran la disponibilidad de efectivo en caja y pagan al contado, caso contrario solicitan créditos de 30 a 60 días.
6	¿Qué estrategias han implementado para cubrir el pago de las deudas financieras, en caso de que los ingresos disminuyan?	Como acuerdo de los accionistas por la coyuntura actual se realizó préstamos de Reactiva Perú mediante el Banco de Crédito del Perú, asimismo con un aumento de capital y se revisó los contratos laborales vencidos para reducir las obligaciones.

Ficha de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contadora
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entrev.3)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Vía Zoom

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Indicadores de liquidez	¿Cuál es la situación de la Liquidez frente a sus Pasivos Corrientes?
2		¿Cómo influye el Capital de trabajo en las Cuentas por Pagar a Terceros?
3		¿Qué medidas aportaría para mejorar la Solidez Financiera?
4	Riesgo de liquidez	¿De qué manera realizan el control de la Cuentas por Cobrar?
5		¿Qué medidas emplean para realizar sus Pagos al Contado?
6	Rotación de cobranzas	¿Qué estrategias han implementado para cubrir el pago de las deudas financieras, en caso de que los ingresos disminuyan?

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es la situación de la Liquidez frente a sus Pasivos Corrientes?	Se aprecia que la liquidez disminuyó de un año a otro y se debe analizar cada factor que conlleva a esta situación, sobre todo ante la coyuntura actual y establecer medidas necesarias para superar y no recaer líquidamente.
2	¿Cómo influye el Capital de trabajo en las cuentas por Pagar a Terceros?	Influye de manera directa en las cuentas por pagar, porque el capital de trabajo son todos los recursos con lo que la empresa hace frente a sus obligaciones considerando sus operaciones principales.
3	¿Qué medidas aportaría para mejorar la Solidez Financiera?	Evaluar el desempeño del área comercial de la empresa, fortalecer la gestión de inventarios y stock del almacén y analizar posibles inversiones que generen beneficios económicos a futuro y establecer políticas en el área de cobranzas.
4	¿De qué manera realizan el control de la Cuentas por Cobrar?	Se evidencia que el responsable del área de cuentas por cobrar no realizaba procedimientos adecuados por falta de políticas, asimismo carecía de conocimientos profesionales para un control de cartera de clientes.
5	¿Qué medidas emplean para realizar sus Pagos al Contado?	La problemática detectada es que la empresa afronta sus obligaciones al contado de acuerdo a la disponibilidad de efectivo en el momento, sin considerar otras obligaciones esto se debe a que no realizan proyecciones de sus gastos.
6	¿Qué estrategias han implementado para cubrir el pago de las deudas financieras, en caso de que los ingresos disminuyan?	Se realizó préstamos como Reactiva Perú, aumento de capital y reduciendo el personal por motivo del vencimiento de su contrato laboral.

Anexo 10: Pantallazos del Atlas. Ti

CUALITATIVO_CHIROQUE RUIZ ARIANA HITATI - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrador de códigos

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

Explorador del proyecto

Buscar

- CUALITATIVO_CHIROQUE RUIZ ARIANA HITATI
 - Documentos (1)
 - Códigos (11)
 - Memos (0)
 - Redes (4)
 - Grupos de documentos (0)
 - Grupos de códigos (0)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de multimedia (0)

Administrador de códigos

No hay grupos de códigos
Cargar códigos para así agruparlos

Conoce más sobre grupos

Administrador de redes

Administrador de documentos

Buscar entidades

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C.1 Liquidez	0	3	
C.1.1 Indicadores de Liquidez	0	4	
C.1.1.1 Razon Circulante	6	3	
C.1.1.2 Capital de Trabajo	6	2	
C.1.1.3 Solidez Financiera	6	2	
C.1.2 Riesgo de Liquidez	0	3	
C.1.2.1 Cuentas por Cobrar	6	1	
C.1.2.2 Pagos al Contado	4	1	
C.1.3 Rotacion de Cobranzas	0	3	
C.1.3.1 Exceso de Credito	3	1	
C.1.3.2 Obligaciones a Corto P...	3	1	

Comentario:

Selecciona ítem para ver su comentario

CUALITATIVO_CHIROQUE RUIZ ARIANA HITATI - ATLAS.ti - Versión de prueba

Documento

Archivos Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Explorador del proyecto

Buscar

- CUALITATIVO_CHIROQUE RUIZ ARIANA HITATI
 - Documentos (1)
 - Códigos (11)
 - Memos (0)
 - Redes (4)
 - Grupos de documentos (0)
 - Grupos de códigos (0)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de multimedia (0)

Administrador de códigos

Administrador de redes

Administrador de documentos

D 2: ENTREVISTA

66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101
102
103
104

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente Financiero
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev:1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Empresa distribuidora de seguridad ocupacion

Matriz de respuestas 1

Nr	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es la situación de la Liquidez frente a sus Pasivos Corrientes?	Se aprecia que la liquidez disminuyó de un año a otro y se analizan cada factor que conlleva a esta situación, sobre todo la coyuntura actual y establecer medidas necesarias para su y no recaer liquidamente.
2	¿Cómo influye el Capital de trabajo en las cuentas por Pagar a Terceros?	Influye de manera directa en las cuentas por pagar, porq capital de trabajo son todos los recursos con lo que la emp hace frente a sus obligaciones considerando sus operaci principales.
3	¿Qué medidas aportaría para mejorar la Solidez Financiera?	Evaluar el desempeño del área comercial de la emp fortalecer la gestión de inventarios y stock del almacén y ana posibles inversiones que generen beneficios económicos a fi y establecer políticas en el área de cobranzas.
4	¿De qué manera realizan el control de la Cuentas por Cobrar?	Se evidencia que el responsable del área de cuentas por cc no realizaba procedimientos adecuados por falta de polít asimismo carecía de conocimientos profesionales para un co de cartera de clientes.
5	¿Qué medidas emplean para realizar sus Pagos al Contado?	La problemática detectada es que la empresa afronta obligaciones al contado de acuerdo a la disponibilidad de efe en el momento, sin considerar otras obligaciones esto se debe no realizan proyecciones de sus gastos.
6	¿Qué estrategias han implementado?	Se realizó préstamos como Reactiva Perú, aumento de capi reduciendo al personal por motivo del desempleo, de en con

Selecciona ítem para ver su comentario

C.1.1.1 Razon Circulante

C.1.1.1 Razon Circulante

C.1.1.2 Capital de Trabajo

C.1.1.3 Solidez Financiera

C.1.1.3 Solidez Financiera

C.1.2.1 Cuentas por Cobrar

C.1.2.1 Cuentas por Cobrar

C.1.2.2 Pagos al Contado

C.1.2.2 Pagos al Contado

C.1.3.1 Exceso de Credito

C.1.3.2 Obligaciones a Corto P...

Activar Windows
configuración para activar Windows.