



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Estrategias financieras para la mejora de la gestión de las  
cuentas por cobrar en una empresa de Lima, 2020**

**Para optar el Título profesional de Contador público**

**AUTORA**

Br. Zelada Linares, Janeth

**Código ORCID**

0000-0003-2813-8493

**ASESOR**

Rosa Ysabel Moreno Rodriguez

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Tesis**

# **Estrategias financieras para la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de Lima, 2020**

**Línea de investigación general de la universidad**

Economía, Empresa y Salud

**Línea de investigación específica de la universidad**

Sistema de calidad

**Asesor**

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

**Código ORCID**

0000-0001-8910-222X

## **Miembros del Jurado**

Dr. Genaro Edwin Sandoval Nizama

(ORCID: 0000-0002-0001-4567)

Presidente del Jurado

Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

(ORCID: 0000-0001-8603-7362)

Secretario

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

(ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático

Mg. Julca García Paola Corina

ORCID: 0000-0003-1630-4319

Asesor metodólogo

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


### **Dedicatoria**

Dedico a mis padres Consuelo Linares Pérez y William Zelada Solano, por su apoyo incondicional quienes son mi orgullo, mi felicidad para lograr esta meta.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios por bendecir mi camino, a la Universidad Norbert Wiener por acogerme a su casa de estudios, a mis padres Consuelo Linares Pérez y William Zelada Solano, por su apoyo incondicional.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Zelada Linares Janeth estudiante de la escuela académica de competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaró que el trabajo académico titulado: “Estrategias financieras para la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020” para la obtención del título profesional de Contador Público es de mi autoría y declaró 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 pueda 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 determinan los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma  
Janeth Zelada Linares  
DNI: 47193925



Huella

Lima, 02 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
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPITULO I: EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	19
1.4.3 Práctica	19
1.5 Limitaciones de la investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.1.1 Antecedentes internacionales	20
2.1.2 Antecedentes nacionales	22
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Marco fundamental	23
2.2.2. Categoría solución	33

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	43
3.1 Método de investigación	43
3.2 Enfoque	43
3.3 Tipo de investigación	43
3.4 Diseño de la investigación	43
3.5 Población, muestra y unidades informantes	44
3.6 categorías y subcategorías	44
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7.1 Técnicas	45
3.7.2 Instrumento	46
3.7.3 Descripción	46
3.7.4 Validación	47
3.8 Procesamiento y análisis de datos	48
3.9 Aspectos éticos	48
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	49
4.1.1 Análisis vertical	49
4.1.2 Ratios de solvencia	50
4.1.3 Ratio de análisis horizontal	51
4.1.4 Ratio de liquidez	52
4.2 Descripción de resultados cualitativos	53
4.2.1 Procedimientos de cobranza	53
4.2.2 Cuentas por cobrar comerciales	54
4.2.3 Liquidez	55
4.2.4 Cuentas por cobrar de una empresa de lima 2020	56
4.3 Diagnóstico	57
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	58
4.5 Propuesta	59
4.5.1 Priorización de los problemas	59
4.5.2 Consolidación del problema	59
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	59
4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	60



4.5.5 Impacto de la propuesta	60
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	61
4.5.7 Entregable 1	64
4.5.9 Entregable 2	67
4.5.9 Entregable 3	70
4.6 Discusión	72
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1 Conclusiones	77
5.2 Recomendación	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	85
Anexo 3: Instrumento cuantitativo.	88
Anexo 4: Instrumento cualitativos.	90
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos.	91
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta.	98
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	102
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental	103
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti	106

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema	45
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	45
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	47
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	47
Tabla 5. Efectivo y equivalente de efectivo / las cuentas por cobrar comerciales.	49
Tabla 6. Ratios de solvencia.	50
Tabla 7. Ratios de análisis horizontal	51
Tabla 8. Ratio de liquidez del 2018 al 2019	52
Tabla 9. Cuentas por cobrar	65
Tabla 10. Liquidez	67
Tabla 11. Ratio de efectivo	70

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Estrategias de cobranza.	33
Figura 2. Toma de decisiones	34
Figura 3. Teoría de la administración	35
Figura 4. Teoría financiera	37
Figura 5. Cuentas por cobrar comerciales del periodo 2018 al 2019.	49
Figura 6. Ratio de solvencia del periodo 2018 al 2019	50
Figura 7. Ratios de análisis horizontal	51
Figura 8. Ratio de liquidez del periodo 2018 a 2019	52
Figura 9 .Análisis cualitativo de la subcategoría procedimientos de cobranza	53
Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría cuentas por cobrar comerciales	54
Figura 11. Análisis cualitativo de la subcategoría liquidez	55
Figura 12. Cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020	56
Figura 13. Diagrama de Gantt objetivos N°1 actividades.	64
Figura 14. cuentas por cobrar.	65
Figura 15. Estado de situación financiera proyectado	66
Figura 16. Ratio de liquidez.	67
Figura 17 Procedimientos de cobranza	68
Figura 18. Diagrama de Gantt de actividades	69
Figura 19. Ratio de efectivo	70
Figura 20. Manual de políticas de cobranza	71
Figura 21. Actividades de programación	72

## Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta.	61
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta	62
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta	63

## Resumen

Este presente trabajo de investigación tiene como título “Estrategias financieras para mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020”, mediante esta investigación que se realizó y se encontró que la rotación de las cuentas por cobrar está muy alta y que afectan para la empresa, así mismo se implementó un manual de políticas de cobranza y como objetivo general ¿Cuáles son las estrategias financieras para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar?, así mismo se trabajó con los estados de situación financiero proyectados a cinco años.

Este estudio está basado en el enfoque mixto donde se utilizó como propiedades de cuantitativa y cualitativa, esta investigación es proyectiva ya que es un procedimiento de dar soluciones al problema que se está planteando así mismo se trabajó con tres entrevistas y análisis documental en lo cual se trabajó en las áreas de contabilidad y cobranzas y para la triangulación se manejó mediante al Atlas Ti 9.

En los resultados muestran que hay un aumento en las cuentas por cobrar de la empresa se trabajó con los estados de situación financiera del periodo 2018-2019, porque, se requiere reformar sus políticas y procedimientos de cobranza, por lo tanto, en la propuesta se diseña un flujograma de cobranzas, manual de políticas, estrategias y proyección para mejorar las cuentas por cobrar también se analizó la categoría solución mediante las teorías administrativa, toma de dediciones y financiera esto conlleva hacer un análisis para la mejora de las cuentas por cobrar.

*Palabras clave:* Cuentas por cobrar, procedimientos de cobranza, situación de las cuentas.

## **Abstract**

This present research work is entitled “Financial strategies to improve the management of accounts receivable of a company in Lima 2020”, through this research that was carried out and it was found that the turnover of accounts receivable is very high and that they affect the company, likewise a manual of collection policies was implemented and as a general objective ¿ What are the financial strategies to improve accounts receivable management?

This study is based on the mixed approach where it was used as quantitative and qualitative properties, this research is projective since it is a procedure to give solutions to the problem that is being raised as well as working with three interviews and documentary analysis in which we worked in the areas of accounting and collections and for triangulation it was handled through the Atlas Ti 9.

In the results show that there is an increase in the accounts receivable of the company worked with the statements of financial situation of the period 2018 -2019, therefore, it is necessary to reform its collection policies and procedures, therefore, in the proposal a collection flowchart, policy manual, strategies and projection are designed to improve accounts receivable. the solution category was also analyzed through the administrative, editing and financial theories, which led to an analysis for the improvement of accounts receivable.

*Keywords:* Accounts receivable, collection procedures, status of accounts.

## **Introducción**

La presente investigación que lleva como título “Estrategias financieras para la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020” partiendo por la categoría problema, sub categorías, procedimientos de cobranza, cuentas por cobrar comerciales, liquidez el problema que aqueja de entidad es que no tiene un buen procedimientos de cobranza lo cual se implementado un manual de políticas de cobranzas así mismo se planteó como propuestas que permitirá mejorar las cuentas por cobrar también se implementó un manual de procedimientos de cobranza por lo tanto este trabajo cumple con todos los parámetros y normativas exigido por la universidad para obtener el título de contador público de contabilidad y auditoría.

En la investigación tiene como principal objetivo en mejorar las cuentas por cobrar de la empresa mediante este estudio realizado ayudara en complementar en mejorar los procedimientos de cobranzas así mismo este trabajo se realizó mediante entrevistas a los colaboradores de la empresa donde esta involucrados el área de cobranzas y gerente general y es cualitativa así mismo se desarrolló con los estados de situación financiera y también se empleó un análisis horizontal y vertical para poder visualizar la variación.

Mediante la investigación consiste en V capítulos que involucra el planteamiento del problema que conforma por informes internacional y nacional que también incluye la formulación del problema, objetivos generales y específicos así mismo la justificación, teóricas metodológicas, prácticas y sus limitaciones de la investigación. En el capítulo II corresponde todo lo es marco teórico como antecedentes internacionales y nacionales, la base teórica, marco fundamental y conceptual. En el capítulo III es la metodología esto está conformado por método, tipo, diseño, de igual manera población, muestra, unidades informantes, variables, categorías, técnicas e instrumentos, descripción, validación, confiabilidad, procesamiento y análisis de datos y por último aspecto ético. Capítulo IV presentación, discusión, resultados. Contiene resultados cuantitativos y cualitativos, diagnóstico y propuesta. Finalmente, Capítulo V está conformado por conclusiones, recomendaciones y referencia.

# CAPITULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

Las organizaciones a nivel mundial afrontan una serie de problemáticas y desafíos debido a los múltiples cambios que se han producido en los diversos sectores productivos debido a fenómenos como la globalización o el avance continuo de la tecnología, panorama que exige contar con herramientas que les permita responder a la demanda del mercado, manteniendo su rentabilidad y un crecimiento sostenido que les permita posicionarse y mantenerse a lo largo del tiempo (Martin & Reyes, 2020). Sin embargo, una de las problemáticas más álgidas que se viven dentro de las empresas es la gestión de cuentas por cobrar, situación que genera incumplimiento de pago por parte de los clientes produciendo una escasez en la liquidez y, con ello, el riesgo de incumplimiento en las obligaciones inherentes a toda empresa, perjudicando la productividad o la gestión de los servicios que se brindan (Banco Mundial, 2019).

En América Latina, la situación que se afronta a nivel empresarial es sumamente álgida debido al lento crecimiento económico que experimentan algunos países, una disminución en el dinamismo respecto a las acciones de comercio internacional y la transformación digital que ha generado modificaciones en el consumo y los patrones en el ritmo de producción, más aún en el contexto de la Covid-19 que ha revertido la capacidad de producción efectiva y una significativa caída de la demanda en casi todos los sectores productivos, produciendo una contracción económica que es necesario contrarrestar, a fin de superar esta álgida situación y hacer frente a las cifras que generan gran incertidumbre en el ámbito empresarial, especialmente si se considera que durante el 2021 el crecimiento de la economía mundial se estima en 6%, mientras que para el 2022 este porcentaje se ve reducido al 4% (Fondo Monetario Internacional, 2020).

Este panorama exige asumir diversas estrategias para estimular el desarrollo de las empresas, muchas de las cuales no logran acelerar su ritmo de crecimiento Dini & Stumpo (2020), siendo la gestión de las cuentas por cobrar una de las herramientas preponderantes para optimizar su actividad y contribuir con su permanencia en el mercado, adaptándose de forma continua en un entorno sumamente variable y competitivo, situación que aún no se logra manejar de forma uniforme y adecuada a cada contexto (Quiroz, 2019).



Es importante señalar aquí que la gestión financiera de las cuentas por cobrar es uno de los principales rubros dentro de la economía corporativa, a fin de contar con una liquidez que les permita cumplir con sus obligaciones, acceder a mayores líneas de crédito o realizar compras en efectivo si es necesario, permitiéndoles expandir las actividades económicas para continuar creciendo como empresa (FMI, 2021).

En el ámbito empresarial peruano, se encuentra un panorama muy variopinto, pues, según el ComexPerú (2021) el 95% de la totalidad de empresas a nivel nacional están representadas por micro y pequeñas empresas que dan lugar al 47,7% de empleos y que tienen un tiempo de vida estimado que oscila entre los 6 y los 7 años, debido a una serie de limitaciones y barreras que deben afrontar como una insuficiente dirección empresarial, bajos niveles de ventas o producción y escasez de dinero para poder invertir, llevándolas a su extinción. Ello, entre otros aspectos, refleja la carencia de una adecuada gestión financiera respecto a las cuentas por cobrar, proceso central dentro de toda empresa, pues, como se ha señalado, de ello depende contar con la liquidez suficiente para acceder a líneas crediticias, cumplir con los pagos y obligaciones tributarias, efectuar compras que permitan optimizar sus actividades o expandirse (Mantilla & Huanca, 2020).

Esta problemática también se ha detectado en una empresa del ámbito de la salud ubicada al sur de Lima, que asume movimientos bancarios sustanciales contra sus pagos de prestación de servicios médicos para hospitalizados, a fin de alcanzar una mayor renta en sus cargos financieros. Por otra parte, a sus principales consumidores les brinda el beneficio de cancelar los servicios al crédito.

De continuar así, a medida que transcurren los periodos contables la situación se complicó aún más, pues, debido a las diferentes políticas de cobranza no se logra la capacidad de equilibrar su liquidez por los servicios ofrecidos. Por lo tanto, la empresa de salud asume el requerimiento de préstamos bancarios debido a que no se ha podido capitalizar con los recursos propios de los asociados, además tiene gastos más importantes como aquellos que se realizan las diferentes cirugías como cardíacas entre otros diagnósticos, los cuales demandan insumos que son más costosos. Ello ha conllevado que incide directamente en la liquidez de esta institución de salud.

Considerando este panorama, se considera pertinente realizar esta investigación, con el afán de contribuir a lograr mejoras respecto a la implementación de estrategias financieras que permitan mejorar la gestión de las cuentas por cobrar. De ahí que la pregunta formulada para guiar el estudio se plasmó mediante la siguiente interrogante:

¿Cómo mejorar las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020? a fin de recoger información y datos que contribuyan a mejorar la situación financiera de esta empresa dedicada al rubro de la salud.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo mejorar las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la situación financiera de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020?

¿Cuáles fueron sus procedimientos de cobranza de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Proponer estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar en una empresa de Lima, 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar de una empresa 2020.

Disminuir los factores de cobranza de una empresa de Lima 2020.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Desde la visión teórica, este trabajo se constituye en un importante aporte dentro del campo contable, pues se enfoca en las estrategias financieras que se utilizan dentro de una empresa dedicada al sector sanitario para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, aspectos que no se puede descuidar ya que de ello depende el equilibrio de la liquidez para asumir todas las obligaciones asumidas y la capacidad para continuar invirtiendo en aras de lograr un crecimiento sostenido y su permanencia en el mercado a través del tiempo. En este sentido, esta investigación ha buscado establecer aportes con base en la teoría de la contabilidad de la economía enmarcada dentro del ámbito de créditos y cobranzas, con el fin de establecer los sustentos necesarios para darle solidez a los resultados obtenidos en el estudio.

### **1.4.2 Metodológica**

La riqueza metodológica de esta investigación radica en su carácter mixto, pues se articula su desarrollo desde los enfoques cuantitativo y cualitativo, a fin de brindar un panorama más amplio respecto a la problemática que aquí se plantea y que ha sido contrastada con los resultados que obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos correspondientes. Asimismo, ha permitido reflejar una realidad existente dentro del ámbito empresarial del sector salud y llevar a cabo el análisis pertinente de los datos y hallazgos realizados, para proponer soluciones que conlleven a una mejor aplicación de las estrategias financieras para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar. Por otro lado, los instrumentos aplicados se constituyen en un alcance que puede ser utilizado para futuras investigaciones que se enfoquen en este ámbito de estudio.

### **1.4.3 Práctica**

El estudio se ha centrado en analizar, identificar y detectar cuáles son las estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, con el afán recoger información que permita conocer cuál es la realidad respecto a esta problemática, con datos actuales y fidedignos que permitan establecer acciones orientadas a optimizar esta práctica contable, de forma que la empresa no se vea afectada por insolvencia o falta de liquidez que, a la larga, genera el riesgo de provocar situaciones críticas que conlleven a la quiebra empresarial.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones de esta investigación encuentran su principal referente en la situación de pandemia que se vive actualmente y que no permite establecer contacto directo con el personal que labora dentro de la empresa de salud para profundizar aún más en el recojo de información que enriquezca el desarrollo. Asimismo, otra limitación se presentó al momento de aplicar los instrumentos correspondientes, pues ha sido difícil contactar con las personas encargadas de los procedimientos referidos a la gestión de las cuentas por cobrar. Finalmente, es importante indicar aquí que los estudios referidos a esta problemática dentro del ámbito empresarial sanitario aún son escasos.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Mora y Salazar (2020), en su estudio titulado “Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa Auto Distribuciones”, con el objetivo de analizar estrategias de gestión para la recuperación de cartera mediante la gestión de cuentas por cobrar. La investigación fue mixta. La muestra fue de 25 trabajadores. Los instrumentos fueron el cuestionario y la entrevista. Los resultados mostraron que hay muchas deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar, pues no se encuentra acorde a los indicadores financieros, situación que les genera liquidez y problemas para asumir sus compromisos y la posibilidad de inversión. Se concluyó que existen bases suficientes para proponer un proyecto de gestión de cobranzas que permite establecer estrategias viables, encaminadas y asegurar la liquidez de la empresa.

Tapia & Reina (2019) en su investigación titulada “Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez” tuvieron como objetivo identificar y proponer estrategias que permitan mejorar los resultados del área de crédito y cobranza. La investigación fue cualitativa. La muestra fue de 8 trabajadores. Los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de observación. Los resultados permitieron evidenciar falta de políticas adecuadas, estrategias ineficientes, gestión en los plazos de pago y del área de cobranzas, no existe planificación y la comunicación es inadecuada. Se concluyó que existe un deterioro en los procedimientos de cuentas por cobrar, no se cuenta con personal suficiente para realizar la gestión de cobro y ello genera muchas complicaciones para lograr efectivizarlos.

Ecuador, Solís (2017) en su investigación titulada Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. durante el periodo 2016 obtuvo como llegar hacer un análisis de las cuentas y su impacto en la liquidez, de la entidad por lo tanto, para este trabajo se utiliza como ejemplo descriptiva, explicativa, un diseño no experimental, la explicación es la evidencia formado por el empleado, responsables de crédito y cobranza, gerente, contador, en su investigación utilizó guías de entrevistas y guías documental, debido a los signos de liquidez de cuentas por cobrar, la entidad no contaba con sus políticas de crédito y cobranza, tampoco se ejecutó créditos para dale a las personas para que puedan ceder un financiamiento de crédito. En conclusión, la

empresa no tiene una guía de sus políticas de manejo para brindar financiamiento crediticio, no tiene programas de información tampoco informes financieros.

Ordoñez & Quimi (2017) en su investigación titulada “Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.”, tuvieron el objetivo de analizar la gestión financiera, el capital de trabajo y la liquidez de la compañía. La investigación tuvo enfoque cualitativo. La población de estudio estuvo conformada por 25 trabajadores. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario abierto y la guía de análisis documental. Los resultados evidenciaron que no se han cumplido con las normas establecidas para el control de los créditos otorgados a los clientes, situación que ha llevado al vencimiento de varias cuentas por cobrar y ello se refleja en los estados financieros. Se concluyó que la gestión financiera de las cuentas por cobrar, no ayudan a contar con la liquidez que la empresa requiere para su sostenibilidad.

Ecuador, Cunin (2017) en su tesis sobre el proceso de cuentas que utiliza la entidad Deco Hogar. Este trabajo tiene como enfoque cualitativo, con tipo explicativo y con un diseño no experimental. Este estudio está basado en la empresa, como técnica se utilizó la entrevista y la guía de entrevistas como instrumento, al estudiar el procedimiento de las cuentas que muestra la compañía y que no cuenta con un manual de política crediticia, donde realizan las actividades de las siguientes formas donde pensaron que era correcto y no se realizaron ninguna investigación sobre los clientes para que pudieran obtener crédito, para dar este beneficio solo brindan las identificaciones de la entidad o los clientes, se les accede obtener crédito, solo tienen que establecer o desarrollar una política del área de cobranzas, donde incluyen un periodo de 120 días para la cancelación de su factura, por lo tanto después del vencimiento es cuando prosigue las notificaciones como correos electrónicos y no existe un manual de cobranzas establecido. Concluye la investigación ha establecido todos los fundamentos teóricos, permitiendo practicar e investigar las determinaciones de estas cuentas por cobrar de la entidad determina que existe una política de cobranza que no está en proceso de cobro.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Morales y Carhuacho, (2020), realizaron su investigación titulada “Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C.”, con el objetivo de proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la referida compañía. El estudio se realizó bajo el enfoque mixto. La muestra fue de 20 trabajadores de la institución donde se desarrolló el estudio. Los instrumentos utilizados fueron la guía de análisis documental y la guía de entrevista. Los resultados evidenciaron que las cuentas por cobrar no son eficientes, siendo necesario reestructurar las estrategias que se vienen aplicando. En conclusión, es necesario establecer acciones para gestionar las cobranzas, a fin de implementar mecanismos de ventas y cobranzas alineados con los objetivos y así poder alcanzar eficiencia en los resultados.

Pasquel (2020) tesis que realizó es “Presentar nuevas habilidades para incrementar la liquidez de las empresas de la industria Servicio”, que expresa el objetivo de analizar la liquidez y también especifica qué factores son y cómo afecta repetidamente la liquidez empresarial. Este trabajo está relacionado con el método de proyección híbrido holístico, en el que se proponen soluciones y alternativas para obtener resultados positivos, utilizando una combinación de técnicas y entrevistas. Asimismo, a través de entrevistas y análisis de la literatura, se pueden obtener resultados cuantitativos a través del análisis e información detallada sobre estados financieros verticales y horizontales y ratios financieras del 2018 y 2019 por liquidez a corto plazo, por tanto, le resulta difícil cumplir con sus obligaciones. En conclusión, determinó la necesidad de colocar mejoras en las cobranzas, para ello sugirió la apertura de área de créditos y cobranzas, además la implementación de políticas. Finalmente, como recomendación propone estrategias para mejorar la liquidez, ya que es una herramienta de mucha importancia y también aplicar evaluaciones a los clientes para ceder el crédito de tal forma baja el riesgo de incobrabilidad.

Oyarce (2019), en su investigación titulada “Implementación de estrategias para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de la empresa corporación Koper SAC, en el distrito de Lima periodo 2018”, con el objetivo de elaborar una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa sujeta a estudio. La metodología fue descriptiva, no experimental, transversal, inductiva. La muestra fue de 18 trabajadores. El instrumento utilizado fue la entrevista. Los resultados evidenciaron que existe una tendencia negativa en el manejo de los

recursos financieros, situación que no permite a la empresa cubrir sus compromisos y obligaciones debido a un manejo inadecuado de las cuentas por cobrar. Se concluyó que es necesario implementar estrategias para mejorar estos procedimientos, más aún cuando la organización carece de políticas articuladas para el otorgamiento de créditos y no cuenta con el personal correspondiente para gestionar dichos cobros.

Lima, Ccorahua (2019) realizó una investigación para analizar sus cuentas por cobrar de dicha empresa. Asimismo, también introduce un tipo sustancial de métodos cuantitativos con diseño descriptivo. Esta tesis busca el estudio de sus estados financieros, así su método es la estadística descriptiva, los mismos resultados muestran que es necesario observar la tendencia y su rotación, lo cual se puede observar a través de su indicador de cuentas vencidas. Falta de capacidad de cobro y desconocimiento. En resumen, esta encuesta muestra que el seguimiento de cobros en 2017-2018 es insuficiente, que son 21,95% y 54%, respectivamente, debido a la falta de personal que no esté capacitado en su campo y no sepa nada de su empresa. Misma política, esta investigación utilizará algunos conceptos de este marco teórico si bien es cierto esto genera una relación con mi trabajo de investigación y también aplicaré en algunos casos.

Solano (2018) realizaron investigación de “Cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Mercantil S.A.C. 2018”. El objetivo general es analizar las cuentas por cobrar a través de la gestión administrativa con el fin de optimizar y hacer el mejor uso posible de los recursos disponibles para la toma de decisiones futuras. Es un método de tipo básico, nivel descriptivo y cuantitativo. La población es de 12 trabajadores en la empresa y la muestra es igual a la población. La encuesta es una técnica y el cuestionario es una herramienta. La conclusión es que debido a la falta de medidas preventivas se han visto los riesgos financieros y la liquidez de la empresa. Los retrasos en el pago son importantes para la distribución del personal apto para el campo.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Marco fundamental**

Este estudio de investigación se sustentó con las siguiente teoría general de sistemas, contabilidad y económica, cada teoría tiene una función con la que se realizó en la teoría general de sistema es el estudio donde tiene como propósito de estudiar los principios aplicables de cada sistema de la empresa así mismo ayudará a manejar las área solicitada de la entidad así mismo teoría de contabilidad nos indica de cómo llevar un mejor control de la empresa en el área contable, también esta teoría económica sirve

básicamente para realizar predicciones de ciertas variables ante movimientos y sus variaciones que tenga la empresa por último trataremos sobre la teoría de decisiones esta teoría ayudará a tomar las decisiones que requiera la empresa.

Estas bases teóricas que se toman como fundamento de esta investigación se encuentran en la teoría general de los sistemas propuesta de Bertalanffy que nace desde el ámbito de la biología y que a ejemplo de ello, visualiza a las organizaciones como un sistema que se encuentra en permanente interacción y debidamente articulada, donde todo debe funcionar de manera adecuada y coherente, pues si un factor o componente falla, todo lo demás se puede ver perjudicado (Van Assche, Verschraegen, Valentinov, & Gruezmacher, 2019). Desde este punto de vista, en el campo de la economía y la contabilidad, no se puede descuidar ningún elemento de la gestión, más aún si se habla del aspecto financiero, pues ello es determinante para el adecuado funcionamiento de toda organización (De La Peña & Velásquez, 2018).

En este sentido se puede visualizar la teoría de sistemas como un engranaje que permite a la empresa analizarla de forma integral, examinando lo que sucede en el entorno para poder comprender lo que sucede y, con esa base, tomar decisiones. De esta forma, cada unidad o área de la organización se convierte en un engranaje que no puede funcionar de manera independiente o aislada, sino más bien como parte de un todo que se orienta hacia un mismo objetivo. En ese sentido, uno de los aspectos medulares a nivel organizacional son las cuentas por cobrar, ya que ellas representan la posibilidad de contar con liquidez que coadyuve a alcanzar las metas de la organización.

Teoría general de sistemas es una herramienta muy importante porque ayudó tomar decisiones para la empresa, es un estudio que al momento de adaptarlo es multifacético, esta teoría general de sistemas fomenta la relación entre los especialistas, también se observa las estructuras, procedimientos y organizaciones de sus áreas de la compañía para la revisión de sus cuentas pendientes del cobro. Así mismo esta teoría también se enfoca en aprender los mecanismos individuales además menciona que son de considerable la categoría entre ellos y cómo inciden su procedimiento de los demás y del sistema completo (Ludwing Von, 1968). Esta teoría abarca todo tipo de organizaciones siendo un proceso de diferentes herramientas que optimizan para un mejor resultado que se encarga de interconectar las diversas ciencias, que cumple un documento tremendamente sustancial para el intercambio de la investigación, que poseen en las cuentas por cobrar de la entidad (Arnold & Osorio, 1998).



La Teoría general de sistema ayudó a la investigación, porque permite un análisis adecuado de las organizaciones, el funcionamiento y las bases que sostienen su razón de ser, las estrategias que se pueden proponer tendrán como requisito indispensable la generación de cambios a nivel individual a fin de lograr un adecuado acoplamiento a los objetivos que serán planteados en coordinación con los gerentes o encargado de área, por otro lado también como herramientas para aplicar en cualquier de la empresa así mismo ayuda a comprender el mejor funcionamiento del negocio o transacciones de la empresa por lo tanto esto ayudó a mejorar las áreas de cobranza.

La teoría de contabilidad y control está relacionado a grupos de estipulaciones en las clasificaciones que a través de ello utilizan sus componentes efectivos hacia la producción. Por tanto, esta teoría está relacionada a otras cuentas y sus proporciones con sus distribuciones por lo tanto consideran que la revisión que es esencial para alcanzar sus metas, la contabilidad también indica que es una formación de contratos de individuos o grupos de individuos, las organizaciones son acuerdos contractuales entre factores para producir también nos refuerzo hacia su delineación y práctica los contratos a corto y largo plazo (Sunder , 2005).

Son procedimientos de información de los cuales están disponibles para la administración de la empresa para que pueda hacer una planificación, control y toma de decisiones con su fin de optimizar la situación económica donde se pueda desarrollar una contabilidad con sus propias características. De la misma manera sostiene que a medida entre las utilidades de sus colaboradores de la organización así mismo ayudará en sus cuentas por cobrar de cómo hacer el proceso de información para la empresa. por lo tanto, esta teoría de contabilidad se emplea con la finalidad de examinar los procesos de procedimientos de cobranza de sus cuentas de la entidad por lo tanto estas teorías también aportan en la investigación con el sustento teórico que si nos da una solución para mejorar sobre las cuentas por cobrar (Lluis, 2006).

La teoría de la contabilidad debe ser abordada desde una visión ética, justa e imparcial para todos los actores involucrados, con un afán permanente de búsqueda de la verdad, a fin de realizar la actividad contable siempre alineados a la praxis correcta, buscando ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos, pero sin ningún tipo de manipulación o alteración de la verdad (De Ludicibus.2020).

Esta teoría ayudó analizar las cuentas por cobrar, esta teoría está dividida en dos grupos externos e internos; como externos analiza los clientes sobre sus deudas que tiene

con la empresa mientras que los internos son los directivos y mandos intermediarios, así mismo proporciona una manera razonable que se puede tomar decisiones sobre las políticas de la empresa para pronosticar y minimizar los riesgos de las decisiones, es decir que se realizó un estudio con respecto a las decisiones que debe tomar en gerente con respecto a las cuentas pendientes que tiene la empresa (Watts & Zimmerman, 1990).

La teoría económica se encarga de aprender el contexto financiero de la compañía como podemos ver sus métodos que aplican a través de muestra de los temas que afecta, donde consciente presidir una sensatez consecuente de lo que se vive el día a día arraigarse conocer los fenómenos económicos afectan las personas. Por lo general esta teoría consiste en identificar su producción, distribución económica de bienes, hipótesis y sus variables, en conclusión, esto guarda correlación con mis categorías por se obtendrá información acerca de la empresa que se trabajó (Smith, 2005).

Cabe mencionar aquí también la teoría económica que brinda sustento al desarrollo de la contabilidad, pues su análisis se centra en las diversas problemáticas económicas con respecto a los aspectos sociales, políticos, éticos y legales. En ese sentido, para poder estudiar el estado de construcción del concepto institucional contable, se debe prestar especial cuidado a los componentes de forma separada: ámbito temático (principios y disposiciones básicas); conceptos y categorías (entorno institución contable) y método (Gik, 2020).

En este sentido, la teoría se convierte en un pilar fundamental dentro del ejercicio contable, pues permitirá comprender la naturaleza de las diversas problemáticas que se presentan dentro de una organización, basados en la comprensión y la gestión del conocimiento, con el afán de identificar cuál es la realidad y lógica de la contabilidad, situación que en muchos casos se descuida sin reflexionar en el “cómo” y el “por qué”, con el afán de estar muy seguros al momento de cuestionar algunos de los principales supuestos de los estados financieros o al momento de aplicar estrategias orientadas a optimizar su labor (Mohammad, 2017).

Las cuentas por cobrar que son derechos cobrados durante un plazo acordado ya sea a corto o largo plazo también hacen una previa evaluación de su historial crediticio y financiero a los clientes así mismo solicitan referencias y establecen términos de pago donde la entidad y el cliente no salga perjudicados también hace mención sobre la importancia de las cuentas por cobrar de la empresa.

Por lo tanto, se pudo visualizar que en la teoría de sistemas como un engranaje que permite a la empresa analizarla de forma integral, examinando lo que sucede en el entorno para poder comprender lo que sucede y, con esa base, tomar decisiones. De esta forma, cada unidad o área de la organización se convierte en un engranaje que no puede funcionar de manera independiente o aislada, sino más bien como parte de un todo que se orienta hacia un mismo objetivo. En ese sentido, uno de los aspectos medulares a nivel organizacional son las cuentas por cobrar, ya que ellas representan la posibilidad de contar con liquidez que coadyuve a alcanzar las metas de la organización.

### **Marco conceptual**

#### **Cuentas por cobrar**

Son organizaciones económicas que están relacionadas con actividades productivas comerciales de las entidades así mismo se apoyan a la disposición honesta de sus consumidores que viene formular terceras personas ajenas de la empresa, como los préstamos y anticipos a los empleados. Por lo tanto, se podrá reconocer que durante las cuentas por cobrar son directamente de las actividades que realiza la entidad surgen debidamente de préstamos a los clientes (Meza, 1996).

Estas cuentas son un conjunto de los derechos a favor de la empresa frente a los terceros por la prestación de servicios o ventas de un producto por lo general las cuentas por cobrar representan un crédito que la empresa tiene y concede a los clientes, de esta manera las cuentas por cobrar son a corto y largo plazo la teoría de contabilidad (Watts & Zimmerman, 1990) indica de las cuentas por cobrar que son un registro de todas las actividades económicas que realiza la empresa de manera oportuna y ordenada este registro puede mostrar todas las obligaciones y responsabilidades a corto y largo plazo así mismo que las cuentas por cobrar representa derecho de cobro que se espera recibir en efectivo también la teoría de contabilidad menciona que las cuentas por cobrar representan sumas que adeudan las entidades de la empresa ya sea por ventas o prestación de servicios.

Estas cuentas también indicaron que son las ventas totales que tiene la empresa es decir que todo el efectivo que maneja ya que estas cuentan con un giro de cobrar de las cuentas, es decir que también proceden de las ventas y servicios prestados, así mismo también son considerados como activos a corto plazo que se pueden evidenciar en dinero esto quiere decir que a la empresa indicará sobre el efectivo obtenido al momento (Araiza, 2005).

Las cuentas son muy importantes para la empresa, por lo tanto, estas cuentas se dividen en dos, las operaciones por la empresa y operaciones ajenas por la entidad además podemos indicar que son prestaciones y adelantos a los trabajadores es decir que se examinó que las cuentas son directamente de las actividades que maneja la empresa incluso son los préstamos otorgados a los clientes. En este el mismo contexto, las cobranzas manifiestan que son variables en la parte administrativa y también muy son eficientes, por lo tanto, estudian los procedimientos de cómo hacer la cobranza para la entidad. Asimismo, indico a verificar y reconocer la cantidad de efectivo de la empresa. que estas cuentas son muy sustanciales para las entidades que son consideradas como activos a corto plazo que se pueden evidenciar en efectivo, esto quiere decir que la empresa indicó sobre el efectivo obtenido al momento.

### **Procedimientos de cobranza**

Los procedimientos de cobro conviene ser adelantados y proyectados para obtener un buen proceso de cobros a los clientes de la empresa, así mismo indican que tiene sobre las ganancias y pérdidas de las cuentas, es decir que todo tiene un procesos de cobranza al cual nos permiten conocer el buen trabajo que realizan los encargados de dicha área así mismo para poder lograr un crédito otorgado mediante procesos que va a determinar la satisfacción de los clientes sobre en incremento de las ventas que tiene la empresa por lo tanto estas cuentas nos conlleva a tener a dar indicaciones sobre los problemas de la liquidez que pueda tener la empresa durante un periodo ( Núñez & Reyes, 2016, Castillo, 2021 y Rodríguez, 2017).

También señaló Ilysheva (2018), debido al desarrollo de los mercados, en la actualidad las empresas han elevado la cantidad de contrapartes – deudores y acreedores y, al mismo tiempo, los procedimientos para el registro y reporte de las cuentas por cobrar y pagar se han tornado más complejas, debido a diversos factores, tanto objetivos como subjetivos.

Al respecto, Bernal (2021) señalan que la gestión de los créditos y las cobranzas deben contar con políticas bien definidas dentro de las organizaciones, con procedimientos bien establecidos que permitan tener una guía que oriente cada una de las acciones al respecto, evitando duplicar esfuerzos y orientarlos hacia la efectivización de los cobros de deudas pendientes y evitar atrasos en el pago de las cuotas crediticias, previa evaluación de los clientes para evitar que se sumen créditos que no tendrán cómo pagarse.

Los procedimientos que fueron recomendados a la empresa para llevar a cabo un adecuado procedimiento de cobranza son los siguientes: Envío de correo electrónico antes del vencimiento. Asimismo, la llamada telefónica a fin de indicar los próximos pagos o los días de vencidos que tiene la factura. Si en caso no cumpliera con ninguno de las 2 anteriores se procede a realizar el envío de carta notarial: este funciona cuando la deuda no ha sido pagada en las fechas establecidas y ya se encuentran muy fuera del límite. Por último, si no funciona ninguna de las 3 opciones anteriores, existe la cobranza vía judicial para las últimas instancias.

Realizar llamadas telefónicas, esta técnica es la que utiliza el personal encargado para hacer las llamadas a los clientes que tiene deudas y exigir el pago por los servicios o compras de bienes. Por medio de las llamadas podrán realizar diferentes acuerdos para llegar a una solución concreta sobre su pago para que ambas partes no se perjudiquen y no llegar a una acción legal que es un proceso más complicado y costoso y que en muchos casos hay pérdidas de clientes (Córdova, 2012).

Cuentas por cobrar comerciales, estas cuentas se originan por ventas y por bienes de servicios que también puede realizar por terceros que están relacionada al rubro del negocio es decir que representan al valor de sus ventas realizada durante un periodo, estas cuentas comerciales están destinadas a llevar un revisión de cobranzas a las personas concede por lo general se clasifican en dos como son letras por cobrar y facturas, así mismo está agregado por sus documentaciones en que se muestran las ordenamientos de solvencia que se concedieron a terceros (Ferrer , 2013).

Estas cuentas indicaron que representan derechos de cobros exigibles por parte de la empresa o giro del negocio como facturas, boletas y otros comprobantes de cobro no están cumpliendo con sus obligaciones de pagos en fechas establecidas esto puede generar una cobranza dudosa en la empresa (Rodríguez, 2017; Guajardo & Andrade, 2012).

Así mismo señaló que las cuentas por cobrar vienen a ser los créditos que la determina empresa concede a los clientes por la venta de productos, bienes o servicios y que se consideran como efectivo desde el momento que ingresa el importe efectivo a la empresa. Es por ello por lo que esta acción se convierte en una importante acción dentro de la gestión financiera, pues de ello depende que se pueda convertir en efectivo todas las cuentas por cobrar, con el objeto de mejorar y mantener el adecuado manejo de sus recursos (Quiroz, 2019).

También Hayes (2021) quien refirió que son el saldo de dinero que se adeuda a una determinada empresa por concepto de bienes o servicios que han sido entregados o usados pero que aún no se han pagado, por ello su registro se realiza como activo corriente (AR) en el balance general. Esta definición concuerda con la plasmada en The Economic Times (2021) donde se señala que las cuentas por cobrar vienen a ser los pagos o productos que una empresa tiene por cobrar a sus clientes por concepto de bienes o servicios adquiridos por los clientes a crédito.

Los clientes tienen la capacidad de adquirir un buen servicio, en mi trabajo de investigación lo estoy considerando como indicadores en los cuales se establece que las personas no cumplen con sus obligaciones de cancelación cumplen esto podría generar una merma para la entidad (Apaza, 2019).

Liquidez, esto tiene la capacidad de efectuar sus deberes como puede ser a corto plazo en la entidad que consigue establecer frente a las necesidades normales asimismo implica, su capacidad puntual de convertir sus activos corrientes el efectivo como puede tener un desgaste de valor con sus inventarios de las cuentas ya mencionadas (Rubio, 2007).

Se define también que la liquidez tiene la capacidad para la entidad y así poder hacer frente a los pagos y deudas pendientes mediante un contrato que tiene la entidad, así mismo nos da a entender al monto de los plazos establecido con sus compromisos financieros y comerciales (Marín & Rubio, 2010).

La liquidez también se llama como la felicidad de los activos que se puede convertirse en dinero en efectivo para poder medir una ratio de mediante esto también se puede calcular la capacidad de la entidad y poder frenar o hacer frete a las obligaciones (Blanco, 2015).

Para Solórzano & Vásconez (2021) la liquidez se puede concebir como un pilar esencial orientado a lograr el desarrollo organizacional, pues implica factores relevantes como el cumplimiento de las obligaciones dentro de los tiempos y plazos establecidos, la posibilidad de adquirir productos y servicios con mejores ofertas de precios y un nivel de negociación más eficiente. De ahí que muchos autores señalen que la liquidez es un factor fundamental para lograr un equilibrio real en la economía empresarial (Misssaglia & Sánchez, 2020).

Por su parte, (Morales y Morales Quiroz. 2019) señala que la liquidez es la capacidad que poseen las empresas de resolver de modo oportuno y satisfactorio las

obligaciones que asume en el rubro financiero; de ahí que se mide la liquidez como la capacidad que se tiene para poder saldar los compromisos asumidos en el corto plazo, a través de sus activos corrientes transformados en efectivo. En esta misma línea, Reis (2020) señala que la liquidez se puede entender como la facilidad o rapidez con la que un activo se puede transformar en efectivo.

La liquidez es un desequilibrio financiero que no permite cumplir con las obligaciones de corto ni largo plazo. Estas cosas ocurren porque el deudor no cuenta con fondo suficiente para cumplir con sus respectivas obligaciones. Mientras permanezca en este desfase el cual provoca una situación de iliquidez, el deudor no puede pagar. Dichas empresas pasan por esto porque su estructura financiera es deficiente. Sin embargo, el deudor debe formular técnicas para encontrar herramientas financieras a corto y largo plazo.

Las cuentas a corto plazo son créditos que se otorgan en el plazo de un año. Por lo tanto, las cuentas a corto plazo pueden generar ingresos para el deudor sin pagar una gran cantidad de intereses. Por lo tanto, la empresa prefiere la liquidez de flujo de efectivo a corto plazo. (Crespo , 2010).

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

Las estrategias financieras son aquellas que se encuentran directamente relacionados con el financiamiento y la inversión, precisando la formulación de acciones para garantizar el correcto funcionamiento de la organización, asegurándose de contar con herramientas que permitan asegurar el equilibrio financiero, la liquidez y la capacidad de inversión, a fin de mantener a la empresa al día en cuanto a sus obligaciones y en la capacidad de generar inversiones que contribuyan al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad en el presente y a futuro (Leyva, 2018).

También se señaló que el tema de costos y el escaso control de gastos y manejo de cuentas por cobrar, pueden constituirse en algunas de las razones principales del estancamiento de una organización, mermando su desarrollo económico y la sostenibilidad que requiere para poder afrontar los retos que se le presentan, responder a la demanda del mercado, cada vez más exigente y a las innovaciones que debe ir desarrollando para optimizar sus productos o servicios (Zurita, 2019).

Por otra parte, si bien es cierto las estrategias financieras coadyuvan a lograr el sostenimiento de la empresa y su desarrollo, también contribuyen para lograr que una empresa sea realmente competitiva, quizá uno de los más grandes retos que existen a nivel organizacional. No es fácil gestionar una organización, del rubro que sea, es necesario contar con herramientas y estrategias que permitan sustentar las acciones mejorando los procesos en cada una de las áreas de la empresa, en especial, las que tienen incidencia contable y financiera, pues ellas son las que van a viabilizar el logro de los objetivos establecidos (Brume, 2017).

Mientras que los análisis financieros se convierten en una pieza fundamental dentro de toda organización, así como la aplicación de diversas estrategias que coadyuvan a visualizar los niveles de endeudamiento, rentabilidad y liquidez en la gestión empresarial, con el fin de evaluar el rendimiento que está obteniendo en un plazo determinado. De esta manera, las estrategias financieras se convierten en mecanismos que permiten tomar decisiones más pertinentes y acordes a la realidad que se vive dentro del entorno de la empresa, identificando las fortalezas y debilidades en función de las metas y objetivos trazados (Párraga, 2021).

Por su parte, Cevallos (2020) señaló que la gestión financiera tiene como finalidad la maximización de los beneficios de una empresa y para lograrlo requieren de estrategias financieras que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos y la administración prudente del manejo de costos, cobranzas y la eficiencia en las operaciones. Por otro lado, también precisa que las estrategias deben abarcar todas las actividades críticas de la organización, articulando las acciones y dando un sentido común a la dirección, propósito y unidad.

En este contexto, cabe indicar el rol que cumple la contabilidad dentro de las empresas, pues va mucho más allá de temas fiscales y tributarios, pues también se convierte en una poderosa herramienta para la adecuada toma de decisiones a nivel



gerencial, permitiendo una correcta gestión que permita cumplir con los objetivos primordiales de toda empresa: supervivencia, rentabilidad y crecimiento (Barreto, 2020).

### 2.2.2. Categoría solución

El plan consiste en proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en una empresa de Lima, centrándose en tres aspectos puntuales que se han traducido mediante tres objetivos. El primero se encuentra centrado en disminuir el alto índice de morosidad. El segundo es proponer un sistema de seguimiento para el control de los estados de cuenta de los clientes y finalmente, disminuir el periodo de cobranzas a un tiempo menor.

**Figura 1**

*Estrategias de cobranza.*



Por lo tanto, se trabajó con tres teorías como son la teoría de toma de decisiones, teoría financiera y teoría de la administración así mismo se explicará cada teoría en que consiste en para la categoría solución mediante esta teoría ayudó a tomar buenas decisiones de cómo manejar bien la empresa en el cual da mucha información y da soluciones mediante las políticas que se conlleva para la empresa.

Teoría de decisiones ayudó conducir resultados importantes que está basado en un proceso para poder analizar ya sea individualmente o social por la personas que conforman la empresa, donde ellos está analizando constantemente las alternativas que ayudan a lograr las metas , objetivos proyectados en un periodo mediano y a largo plazo así mismo también se estudiaron las los objetivos, estrategias, se analizaron las cuentas por cobrar de la empresa mediante esta teoría donde se tomara las decisiones adecuadas para conlleva por un buen estado de la empresa así mismo se trabajó con los estados financieros de los años 2018 y 2019 y también se hizo una proyección para los próximos cinco años.

Dada la problemática que aquí se presenta respecto a las estrategias financieras y la gestión de cuentas por cobrar, se considera pertinente incluir también la teoría de las partes interesadas, las cuales están constituidas por todas las partes interesadas dentro de una determinado proceso contable y que pueden contribuir a generar valor para mejorar los procesos. Sin embargo, se establece que ello debe ser mediante una selección de partes, en función a la directa injerencia que puedan tener respecto a un tema, a fin de evitar que sea un grupo tan amplio que en lugar de ayudar a tomará mejores decisiones se constituyan en óbice que retrase a la efectividad de los procesos (Horisch, 2020).

Esta teoría es importante señalar que es un enfoque multidisciplinario. Adecuado para diferentes sistemas como artificial y natural, especialmente este caso se trata de la empresa, porque toda organización está formada por regiones para lograr el objetivo, cada uno de ellos ha completado un trabajo importante. En cierto punto, también se hizo un análisis de un conjunto de situaciones contingentes es se deben tomar decisiones para la mejora de la empresa y se deben priorizar las áreas de práctica. Estructura jerárquica según la organización (Johansen, 2004). Esta teoría ayudó a tomar las decisiones mediante el cual la empresa requiera.

**Figura 2.**

*Toma de decisiones*



En la figura 1 se puede observar los procedimientos que se realizaron para una toma de decisiones para la empresa así mismo también fue un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas, frente a una toma de decisión, además de comprender la situación que se presenta, se debe tener la capacidad de analizar, evaluar, reunir alternativas, es decir aplicar las técnicas para encontrar soluciones razonables,

podemos decir entonces que se trata de una de decisión a corto plazo así mismo también esto ayudó a tener mejor soluciones en la categoría salación en lo cual se aplicó proyecciones de los estado de situación financiera, un flujograma e implementó de las políticas de cobranza por que la empresa no tiene bien definido su políticas de cobranza.

Esta teoría tiene por objetivo de encontrar las mejores soluciones para la empresa de establecer las vías eficientes para conseguir la liquidez y enfrentarse a los retos del día a día, hincó también que la liquidez es el soporte principal para lograr la estabilidad financiera y aspirar a un buen crecimiento sostenible, esta teoría es muy importante para la empresa, la decisión que se tome debe es las correcta porque da buenos resultados.

Esta teoría está conformada por una rama de la administración de la empresa por lo general se encarga de estudiar y analizar las organizaciones que desea generar los ingresos que se evalúa la optimización y también proporcionan herramientas convenientes para cada entidad al desarrollar una visión son estrategias para maximizar la riqueza de los accionistas y reducir el riesgo y obtener resultados negativos; evaluar el nivel de desarrollo de la gestión financiera. Implementado por la dirección y utilizar eficazmente los recursos que genera. Servicios públicos; responsable de decidir sobre el comportamiento de inversión en la creación de valor, gestión de recursos y financiación; director financiero de desempeñar un papel importante en la organización a la hora de definir funciones y responsabilidad diseñada para fines comerciales (Wachowicz & Van, 2010).

### Figura 3

*Teoría de la administración*



Esta figura 2 de la teoría de la administración tiene como objetivo proponer las políticas, sistemas y procedimientos de cobranza y con la finalidad de alcanzar las metas propuestas por lo general así mismo la empresa realizó sus procesos con efectividad, es decir que las actividades se realizaron también es promover el incremento de la productividad de la empresa como en la proyección del crecimiento de la organización anticipada de los requerimientos tanto con el aspecto táctico como estratégico, así mismo también promover los recursos financieros y hacer una disminución de las cuentas por cobrar de la empresa, esta teoría abarca los procesos y actividades que se desarrollaron en el estudio de la categoría solución (Madroño, 2016).

Esta teoría ayudó a esta investigación a proporcionar razonablemente a los usuarios relevantes lo que deben tomar, las decisiones sobre las políticas de la empresa para predecir y minimizar riesgos, por lo tanto, las consecuencias de la decisión, la contribución realizada en la investigación se trata de la decisión tomada por el gerente con respecto al procedimiento de las cobranzas se basa en políticas de cobranza y crédito que la empresa debe desarrollar transcurso del tiempo, por otro lado, se refleja en la correlación entre la administración de la toma de decisiones. Los directores principales formulan evaluaciones para tomar decisiones para el pleno funcionamiento y desempeño de la organización, y el sistema y la cobertura de control la parte conductual del personal de la empresa, porque debe diseñarse y utilizarse de la forma más adecuada para reducir las conductas disfuncionales dentro de la empresa. Además, deben existir decisiones operativas, como los auditores internos de la empresa, por lo que deben brindar informes y determinar las acciones de la empresa en situaciones de bajo o alto riesgo. Tome decisiones oportunas para hacer frente a los riesgos. Asimismo, la empresa suele entenderse como un proceso consolidado de tratamiento integral, información que ayuda a la toma de decisiones.

La teoría financiera está formada por un conjunto de modelos normativos los cuales son contrastados con la realidad su función principal de esta teoría es la explicación de la formación de los precios de activos financieros y de la forma de cubrirse frente a los riesgos, tomando como referencia de los activos financieros dentro de la idea de los mercados competitivos. Esta teoría financiera antes mencionada por Stephen Ross (1970) enfatiza que las decisiones de inversión se toman sobre la base de una identificación completa de los riesgos. En el mismo contexto, antes de iniciar cualquier proceso de inversión, la teoría financiera formaliza un portafolio que incluye todos los cambios

financieros actuales y proyecciones futuras, lo que es útil para gerentes y administradores que están en constante toma de decisiones. Asimismo, esta teoría está pensada para ser aplicada a las empresas porque reafirma sus principales responsabilidades financieras. Además, toda entidad debe tener sentido del orden y la disciplina (Bravo, 2019).

#### Figura 4

##### *Teoría financiera*



Esta teoría tiene como objetivo tomar las decisiones de los activos de la empresa verificar de cómo va creciendo la empresa así mismo se trabajó mediante la mejora de las cuentas por cobrar, se encuentra todo los movimientos financieros presentes y proyecciones futuras que serán útiles para gerentes y administradores que toman decisiones. Asimismo, la presente teoría tuvo como fin, ser aplicado en la empresa, ya que afirma una vez más la gran responsabilidad que carga ante las finanzas. Además, es un sentido de orden y disciplina que debe haber en cada entidad (Bravo, 2019).

Por tanto, esta teoría expresa sistemáticamente el método científico de la realidad también está orientado a la práctica, se recomienda establecer un trabajo organizado según su área, además, como meta se recomienda promover su desarrollo, permitiendo descripción, características, funciones y comportamiento del sistema. Es decir, para los fines de esta investigación, permitirá la construcción de La función de esta área, sistematizar la información del cliente en la base de datos, controlar las cuentas a cobrar para poder tomar las decisiones necesarias cumplir. Estas influencias teóricas proponen estrategias adecuadas para mejorar la gestión de cobranza para minimizar el riesgo de morosidad de los clientes.

También tiene un procedimiento bastante común, realizó una investigación y un análisis en profundidad sobre ellas. Su aplicación a problemas contables convencionales define la teoría como un conjunto de elementos y definiciones comunes que existen en cualquier sistema contable de esta forma, se transforma en la aplicación de la teoría general, como la economía, las matemáticas, la gestión y las finanzas.

Son estrategias financieras que muestra el comportamiento y las predicciones realizadas en los estados financieros históricos, también incluye la detección de desviaciones y sus causas, y permite descubrir las reservas de la empresa para inversiones futuras (García, 2014). Por tanto, la definición aplica para el desarrollo de la categoría de solución porque ayuda a aclarar las metas esperadas, porque en su informe insiste en que es para mostrar el comportamiento de los estados financieros históricos y las predicciones realizadas, y se aplica a través de la aplicación las ratios financieras, el análisis y las previsiones futuras son de la misma forma. Finalmente, al aplicar la estrategia y una serie de actividades programáticas, se obtuvieron los resultados esperados, que ayudaron a lograr las metas marcadas en el proceso de investigación y desarrollo, como mejorar la gestión de cobranza.

En la categoría solución se trabajó con el estado de situación financiera proyectado y estado de resultados también se trabajó con un flujograma de procedimientos de cobranza y manual de políticas de cobranza, en el estado de situación financiera los estados financieros o estados contables son informes que se realizan con la finalidad de obtener una imagen de la situación financiera de una empresa. Estos documentos permiten hacer un análisis e interpretación de la información para una posterior toma de decisiones que beneficie a la compañía estos estados financieros son documentos que recogen todas las operaciones de las empresas durante un periodo determinado. Cuánto se ha facturado, cuál es el balance total de compras, qué cantidad debe un proveedor, cuánto queda por amortizar de un préstamo, cuál es el importe pagado en cuotas a la seguridad social por mis trabajadores, son operaciones comunes en el día a día de una empresa.

La gestión de las cuentas por cobrar se constituye en una acción fundamental dentro de toda organización, pues de ello depende que se cuente con la liquidez respectiva para asumir compromisos y acciones que conlleven a una mejora de los procesos, de los productos o servicios. No hay que olvidar que cada una de las decisiones que se toman a nivel gerencial deben encontrarse debidamente articuladas con las diversas áreas de la

organización, en especial con aquellas que se encargan de los aspectos contables y financieros, pues son el soporte medular para el logro de cada uno de los objetivos estratégicos establecidos.

Desde esa perspectiva, una de las políticas que muchas empresas asumen con el afán de incrementar sus ventas y servicios, radica en la aprobación de créditos que contribuyan en la decisión de compra de los consumidores. Sin embargo, estos mecanismos, deben tener un soporte humano y de gestión que permitan manejar de forma adecuada las cuentas por cobrar, dentro de los plazos establecidos y cumpliendo con cada uno de los procesos implementados para tal fin (Mantilla & Huanca, 2020).

Sin embargo, en muchas ocasiones la gestión de las cuentas por cobrar es un procedimiento que no se logra manejar de forma adecuada, generando diversas problemáticas para efectivizar los cobros respectivos a los clientes, debido a la desorganización, a la escasez de personal, a la falta de conocimientos, entre otros factores que no contribuyen a su adecuada práctica, siendo necesario que se utilicen estrategias e instrumentos financieros que permitan agilizar y efectivizar dichos cobros, con el afán de mantener una eficaz y eficiente manejo de los flujos de caja, la liquidez dentro de los ciclos que correspondan y el capital de trabajo que se tiene para operativizar y producir (Farlye, 2020).

Por su parte, Zarzycki & Berry (2020) señalan que las cuentas por cobrar están conformadas por el dinero que los clientes deben por conceptos de bienes o servicios adquiridos en el pasado en una determinada empresa. Asimismo, señalan que su clasificación corresponde a un activo ya que aportan valor a la organización pues es una manera de pago en efectivo, pero a futuro. De ahí que el retraso en estos cobros y la alta morosidad pueden generar la insostenibilidad de las finanzas, situación que exige la promoción de lineamientos y estrategias que permitan mejorar estos procedimientos y, con ello, la competitividad y la oportunidad den la prestación de los servicios. En esa línea, es necesario que se cultiven estas competencias de gestión para las finanzas, el uso de los recursos y estrategias financieras, así como el conocimiento de los procedimientos para manejar las cuentas por cobrar, con base en el récord crediticio de los clientes, en caso de que sea que sea una cuenta estable (Tae & Lee, 2021).

Otro aspecto importante dentro de este panorama es el que se refiere a la pandemia, pues, ha generado una serie de dificultades para realizar este tipo de procedimientos, perjudicando a la liquidez de las empresas y poniendo en riesgo su

permanencia en el mercado; es por ello por lo que Wubbe (2021) señaló la relevancia de replantear los mecanismos de las cuentas por cobrar utilizando innovaciones tecnológicas que satisfagan las demandas de todos los actores involucrados en el proceso. En esta misma línea, Xiao (2020) señaló que es imprescindible centrarse en las fortalezas y debilidades de las estrategias que se están utilizando para poder sugerir nuevos métodos que sean más eficaces para detectar a los clientes que pueden asumir las deudas y también para realizar las acciones de cobro de forma efectiva.

También cabe destacar la relevancia de la información oportuna, pues ello permitirá mantener una comunicación fluida, que permita cumplir con los tiempos establecidos en todo el proceso, especialmente las acciones que conlleven efectivizar las cuentas por cobrar, para obtener resultados positivos que contribuyan a alcanzar los objetivos de la empresa (Huang et al., 2020). No se puede dejar de mencionar que la gestión del control contable respecto a las cuentas por cobrar dentro las empresas dedicadas al rubro de la salud, pues ello va a determinar la sostenibilidad de la posición financiera y la eficiencia organizacional (Alexandrovich & Alexandrovna, 2020).

En términos generales, la morosidad está comprendida como una cualidad dentro de rubro económico por lo mismo que es una situación jurídica lo cual es sujeto está obligada cumplir con el compromiso adquirido por la prestación de dinero bajo algunos términos comprometidos y lo cual dentro de ello esta se encuentra la mora, ya que generalmente se identifica por la demora del pago y al mora también viene ser una deuda exigible por otro lado se define que moroso es aquel persona jurídica o natural es reconocido como deudor (Alvares y Apaza,2019).

Referente a ratios de liquidez, Domínguez (2016) indicó que la liquidez es poseer el efectivo necesario en el período pertinente lo cual permita realizar el pago o el cumplimiento de las obligaciones contraídas; sin embargo, solvencia es contar con los activos y recursos con el fin de respaldar las deudas obtenidas, considerando que estos activos y bienes sean diferentes al efectivo y equivalente. Es decir, liquidez es cumplir con las obligaciones sean corto a largo plazo y solvencia es tener con qué pagar las obligaciones.

En una empresa la política de cobranza es de suma importancia en la medida que los montos de las cuentas por cobrar filtrando por la misma antigüedad, tiene dependencia 36 de las políticas que tiene establecidas la empresa, dentro de ello está la política de cobro, lo cual es utilizado para acelerar el tiempo promedio de cobro de tal forma baja la



morosidad y las pérdidas de cuentas incobrables. Entre mayor sea el control por parte de área de cobranza es ventajoso para la organización, debido que serán menores los riesgos de pérdida de facturas incobrables, cabe señalar que el jefe de área debe estar pendiente del historial de las cuentas, cartera de crédito de tal forma actuar en el momento más prudente utilizando las herramientas como notificaciones mediante los correos electrónicos, llamadas telefónicas y cartas notariales para que el cliente se sienta obligado a cumplir con las cuentas contraídas. No obstante que las cobranzas imponen gastos adicionales, gastos administrativos y notariales (Higuerey, 2007).

Para poder tener un espectro más amplio respecto a las políticas de cobranza dentro de una empresa, en primer lugar, es necesario comprender que la gestión de cobranzas son todas aquellas acciones que se realizan de manera coordinada, adecuada y oportuna con el objeto de recuperar los créditos, de forma que los activos exigibles de la organización se puedan transformar en activos líquidos de la manera más eficiente y rápida posible, sin perjudicar la relación con los clientes. (Villena y Guerrero, 2021).

De esta forma, esta propuesta aplica dentro de la categoría de solución, pues ayudará a clarificar las metas que se han trazado y que se esperan lograr, pues los informes que surjan a raíz de su aplicación reflejarán el comportamiento de los estados financieros y sus proyecciones mediante las ratios financieras que se precisan. Del mismo modo, es necesario indicar que el análisis y las previsiones que se realicen a futuro también jugarán un papel central dentro de esta propuesta. De ahí que esta propuesta sea relevante para poder minimizar los riesgos de las cuentas para la empresa donde se ha realizado el estudio y, en ese contexto es preciso en primer lugar, establecer los sustentos teóricos pertinentes, con el fin de brindarle la solidez necesaria para su respectiva aplicación. En esa línea, se han acogido aquí las propuesta de Stephen Ross respecto a su teoría de las finanzas, en la que se señala que toda decisión conlleva un riesgo, el cual puede verse como experiencia propia de la fenomenología, es decir relacionada con el nivel de entendimiento que se tiene respecto a una decisión.

Se recomienda estructurar las acciones del área encargada del manejo de las cuentas por cobrar de forma metódica, siguiendo el rigor propio del método científico para fomentar el desarrollo de las estrategias propuestas y su respectiva aplicación, permitiendo describir, caracterizar y evaluar el funcionamiento del sistema creado específicamente para el manejo de este tipo de cuentas. Esta precisión es la que va a conllevar al logro de las metas establecidas y contribuirán a fijar plazos más cortos para

realizar las cobranzas respectivas, en función a las política de cobranza y a un sistema debidamente establecido y articulado, que contemple cada una de las acciones desde el mismo momento del análisis y diagnóstico del otorgamiento de créditos.

Finalmente, el hecho de aplicar las estrategias para manejar el cobro de las cuentas por cobrar considera un conjunto de actividades programáticas que permitieron obtener los resultados esperados y que ayudaron a lograr las metas que trazaron durante el proceso de investigación, desarrollando acciones que han permitido mejorar la gestión de cobranza dentro de la empresa que se tomó para el estudio.

Este investigación sobre las cuentas por cobrar está relacionado con la NIC 1 son normas contables de alta calidad orientadas al inversor cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa. Tiene como objetivo establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto como los estados financieros de la misma entidad correspondiente.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

Dado que este es un estudio con enfoque mixto, los métodos que se han seguido para el enfoque cualitativo es el inductivo, es decir se partió de una realidad particular para poder comprender los cambios, experiencias y procesos que se suscitan dentro de un ámbito específico; en este caso se ha tomado como unidad de análisis una empresa del sector salud. Asimismo, para el enfoque cuantitativo, se ha seguido el método deductivo, ya que se ha partido de la teoría existente respecto a las variables estrategias financieras y gestión de cuentas por cobrar (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.2 Enfoque**

Esta investigación se enmarca en el enfoque mixto, estudio que integra procesos que se siguen de forma sistemática e implica el recojo de datos tanto cuantitativos como cualitativos y los integran para poder realizar inferencias y comprender de una manera más amplia el fenómeno de estudio. Su diseño puede mezclar de forma equilibrada los dos enfoques, cualitativo y cuantitativo, pero también puede realizar dándole mayor énfasis a uno u otro. Su base filosófica tiene diversas aristas, siendo el eclecticismo la más utilizada, pues se integran una multiplicidad de teorías, ideas y supuestos con el afán de darle consistencia a los resultados (Hernández, 2014).

### **3.3 Tipo de investigación**

Esta investigación será de nivel proyectiva porque como señala Hurtado (2008) que este tipo de investigación maneja las acciones para lograr metas y funcionar correctamente. La investigación de proyección implica la creación, diseño y preparación de planes o proyectos; sin embargo, no todos los proyectos son investigación de proyección. Para los proyectos que se consideran investigación de proyección, las propuestas deben basarse en las necesidades, descripción, análisis, comparación, interpretación y predicción del proceso sistemático de búsqueda y consulta ". También se utiliza este tipo de investigación cuando se ofrece un plan y procedimiento como solución a un problema encontrado en la investigación.

### **3.4 Diseño de la investigación**

La ejecución de esta investigación ha implicado el uso del diseño mixto explicativo secuencial pues ha implicado el recojo de datos cuantitativos en una primera fase y los hallazgos cualitativos de forma posterior, con el afán de comprender la problemática planteada y expandirlo a través de la integración de datos y hallazgos (Hernández, 2014), tal

como se puede visualizar en la siguiente figura. Asimismo, la integración de los datos recogidos mediante la aplicación de los instrumentos se da de forma ordenada cuando los resultados cuantitativos sirven de información a los datos recogidos por el cualitativo, para ello se utilizan la interpretación y elaboración de informe, es decir; este diseño de investigación es cuando los resultados cuantitativos ayudan a explicar los datos cualitativos (Folgueiras & Ramirez, 2017).

### **3.5 Población, muestra y unidades informantes**

Así como señala Gómez et al. (2016) la población es el conjunto de casos que encuentran criterios en común y que es accesible para ser elegida parte de un estudio. Para efectos de esta investigación se ha considerado al personal de las siguientes áreas: gerencia, contabilidad y cobranzas.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) la muestra hace referencia al grupo o subgrupo de personas que cumplen con características específicas y que pertenecen a la población investigada. En esta investigación la muestra es no probabilística, es decir que todos tienen la misma probabilidad de participar y ha sido seleccionada por la investigadora pues se tiene acceso directo a ella.

Las unidades informantes es el estudio que se realizará en una empresa de Lima dedicada al ámbito de la salud y está conformada por 3 participantes: Gerente General, Contador y Asistente de Cobranzas quienes respondieron a través de video llamadas. Se entrevistó al Gerente General de género masculino, de 40 años con profesión administración de empresas con experiencia de 13 años de experiencia, contador de género femenino de 30 años con profesión contadora pública colegiada con 5 años de experiencia, encargado de cobranzas de género femenino de 25 años estudiante de economía de los últimos ciclos con experiencia de 4 años (Hernández, 2014).

### **3.6 categorías y subcategorías**

Para esta investigación se construyó la categoría de cuentas por cobrar, definiéndolo como subcategoría tiene procedimientos de cobranza, cuentas por cobrar comerciales y liquidez después de haber realizado los procesos que tiene los indicadores a los clientes por lo que adeudan.

La presente investigación tiene como categoría solución la implementación de políticas de procedimiento de cobranza, por ello se define que en el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que permita saber las cuentas vencidas de los clientes, una manera que permita conocer los motivos por los que la cuentas por cobrar alcanzó a ese

grado de cobrabilidad. Se sabe que el objetivo fundamental de la cobranza es mantener la una comunicación recurrente con todos los deudores (Morales & Morales, 2014)

**Tabla 1**

*Matriz de categorización de la categoría problema*

Categoría	Subcategoría	Indicador
Problema Cuentas por cobrar	SC1. procedimientos de cobranza.	I1 Llamadas telefónicas.
	SC2. cuentas por cobrar comerciales.	I2 Clientes.
	SC. Liquidez.	I3. Corto y largo plazo E1. Políticas de cobranza

**Tabla 2**

*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Exceso de las cuentas por cobrar	1. Proponer que baje el porcentaje de incobrables.	KPI1. Ratio de morosidad	Estados financieros proyectados
	2. Gestionar las cobranzas de las facturas.	KPI2. Ratio de liquidez	Flujograma de procedimientos de cobranza.
Aumentar la liquidez a un 12%.	3. Contratación de servicio de central de riesgo crediticio.	KPI 3. Ratio de cuentas por cobrar	. Manual de políticas de cobranza.
Implementación de políticas de cobranza.			

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnicas

Entrevista, son técnicas que por medio de un diálogo de dos o más personas se busca entender una realidad desde la perspectiva de los entrevistados. Tiene como objetivo la

recolección de información o datos que serán muy útiles para la investigación. La realización de esta técnica permite reunir datos fehacientes proporcionados por los participantes de la empresa importadora comercial a través de diversas preguntas del tema en estudio, se consideró como informantes a 3 personas (Muñoz,2015). Análisis documental, consiste en un conjunto de operación intelectual, y son elementos básicos y complementarios de procesamiento de suministro de información que comprende el proceso de análisis y sistemático que incluyen las descripciones generales de las fuentes. Se aplica esta técnica en el proceso de la investigación porque permitirá a interpretar la situación financiera, y siendo una fuente de análisis de información fidedigno y el efecto que tendrá en los cobros de la empresa.

### **3.7.2 Instrumento**

Esto nos ayuda a conseguir la recopilación de los datos, por lo tanto, esta información va a ingresar de acuerdo con el instrumento que se va a utilizar por el investigador, donde se podrá visualizar los registros esenciales del análisis (Arias, 2012).

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

### **3.7.3 Descripción**

Ficha técnica: Análisis documental

Nombre: estado de situación financiera

Año: 2018-2019

Autor: Janeth Zelada Linares

Objetivo del instrumento: el objetivo es analizar el estado de situación financiera de la empresa específico en las cuentas por cobrar así mismo ver el mejoramiento de las cuentas en los años proyectados y luego se aplicará las ratios y su respectiva interpretación para poder determinar el problema.

Subcategorías: procedimientos de cobranza cuentas por cobrar y liquidez.

Ficha técnica: Análisis documental

Nombre: certificado de evaluación de la entrevista

Año: 2018-2019

Autor: Janeth Zelada Linares

Objetivo del instrumento: el objetivo del documento ayuda a desarrollar la formulación de los ítems y preguntas sobre el tema en la investigación a los participantes de la empresa.

Emergente: políticas de cobranza.

### 3.7.4 Validación

Se refiere al hecho que el instrumento de medición será válido cuando mide aquello o algo específico de lo que se requiere, es decir el tema de investigación que fue realizada esto indica que se puede argumentar las conclusiones. En este estudio se aplicará guía de entrevistas y registro documental. Para (López, Avello, Palmero, Sánchez, & Quintana, 2019) “esto consiste dar importancia de rigor científico, con un ejemplo de estudio con las características y sus procedimientos que se realizara el trabajo.

**Tabla 3**

*Expertos que validaron el instrumento*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis	Metodológico	Aplicable
Dra. Julca García, Paola Corina	Temático	Aplicable
Manrique Linares, Cynthia Polett	Temático	Aplicable

**Tabla 4**

*Expertos que validaron la propuesta*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Julca García, Paola Corina	Contabilidad y auditoría Contabilidad y finanzas	Es viable la propuesta
Manrique Linares Cynthia Polett	Contador público y licenciada en administración	La propuesta cumple lo solicitado.

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

Para considerar su recolección de los datos, se deben considerar algunos pasos: revisión del marco teórico, construcción del instrumento, recolección de datos, construcción y triangulación de bases de datos.

### **3.9 Aspectos éticos**

Esta investigación se desarrolla considerando sus aspectos éticos de una indagación, para ello el uso de las normas APA, con el propósito de respetar la participación intelectual de los autores de las diferentes investigaciones realizadas en el presente trabajo, donde se realizan las citas, se les muestra en las referencias. Se consideró unidades informantes al Gerente General; (b) Contador; (c) Encargado de cobranzas. Se hizo uso de las respuestas de la entrevista sobre el estado de situación financiera. Por lo tanto, se tiene en cuenta el anonimato y la reservar de los datos personales a los diferentes colaboradores en la investigación que participan en los cuestionarios y las entrevistas. Finalmente, en la investigación se ofrece información confiable que es brindada por la empresa, así como también la veracidad de los resultados para brindar los resultados obtenidos en la investigación.



# CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

## 4.1 Descripción de resultados cuantitativos

### 4.1.1 Análisis vertical

**Tabla 5**

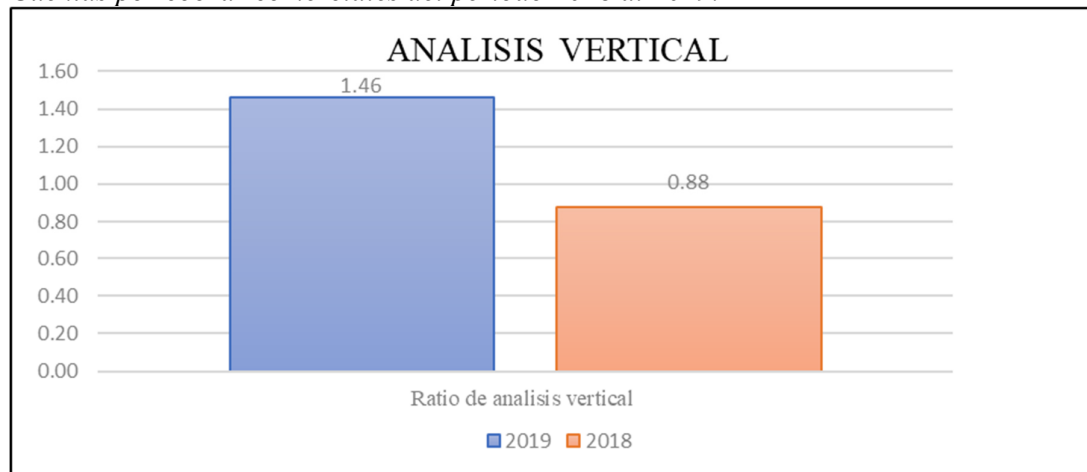
*Efectivo y equivalente de efectivo / las cuentas por cobrar comerciales.*

Periodo	Análisis	Formula	Variación
2019	Análisis Vertical	Efectivo y equivalente de efectivo	
		Cuentas por cobrar comerciales	$= \frac{292108}{200000} = 1.46\%$
2018	Análisis Vertical	Efectivo y equivalente de efectivo	
		Cuentas por cobrar comerciales	$= \frac{50161}{57000} = 0.88\%$

*Fuente:* Elaboración propia 2021

**Figura 5**

*Cuentas por cobrar comerciales del periodo 2018 al 2019.*



*Fuente:* Elaboración propia 2021

Como podemos observar en la tabla 1 sobre el análisis vertical tenemos cómo las cuentas en efectivo y equivalente de efectivo en el año 2019 cuenta con una suma de S/.292108 mientras tanto en las cuentas por cobrar comerciales tiene una suma de S/.200000 por lo tanto tiene una variación de 1.46% así mismo durante en el periodo del 2018 las cuentas efectivo equivalente efectivo es de S/. 50161 mientras tanto sus cuentas por cobrar

comerciales es de S/. 57000 su variación es de 0.88%, este análisis vertical nos permite determinar el porcentaje que tiene cada cuenta dentro del estado de situación financiera de la empresa y también ver su estructura de los estados así mismo nos ayuda a determinar que tanto representa cada cuenta dentro de su total de activo.

#### 4.1.2 Ratios de solvencia

**Tabla 6**

*Ratios de solvencia.*

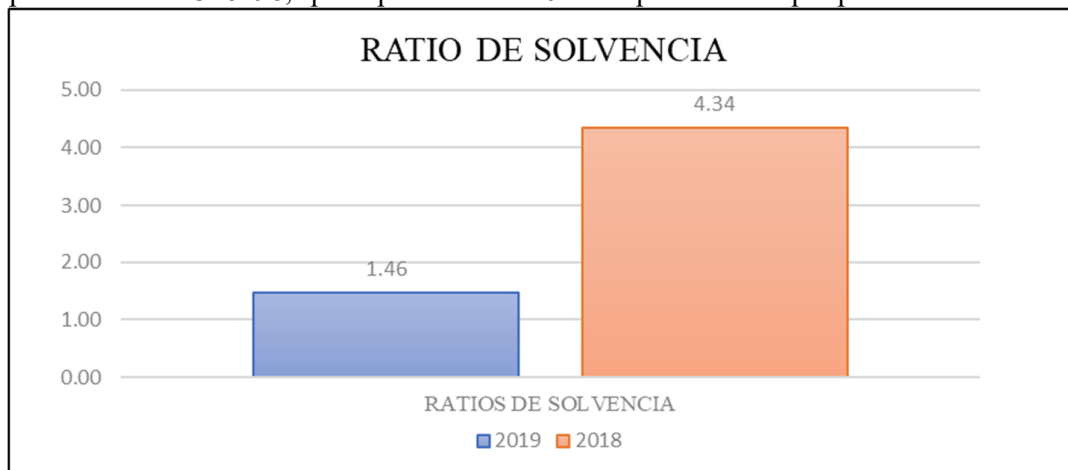
Periodo	Análisis Documental	Formula	Variación
2019	Ratios de solvencia	$\frac{\text{Total, activo}}{\text{Total, pasivo}} = \frac{508679}{348498}$	= 1.46%
		$\frac{\text{Total, activo}}{\text{Total, pasivo}} = \frac{12844}{2957}$	= 4.34 %
2018			

**Figura 6**

*Ratio de solvencia del periodo 2018 al 2019*

*Fuente:* Elaboración propia 2021

Los ratios de solvencia nos permite conocer cómo la empresa financia sus activos con deudas a terceros y también proporciona la razón entre la deuda con terceros y su patrimonio. En esta tabla 2 tenemos los ratios de solvencia del periodo 2019 de la empresa durante el periodo 2019 tuvo un total de activo de s/. 508679, mientras que en el total de pasivo tiene s/.348498, que equivale s/. 1.46 esto quiere decir que por cada nuevo sol de



obligación activo la empresa tiene 1.46% nuevos soles para el 2019 mientras tanto en el

periodo del 2018 tiene como un total de activo de s/.12844 con un total de pasivo de s/. 2957 esto nos indica que cada nuevo sol de obligación cuenta con 4.34 nuevos soles para cubrir las obligaciones para el 2018.

#### 4.1.3 Ratio de análisis horizontal

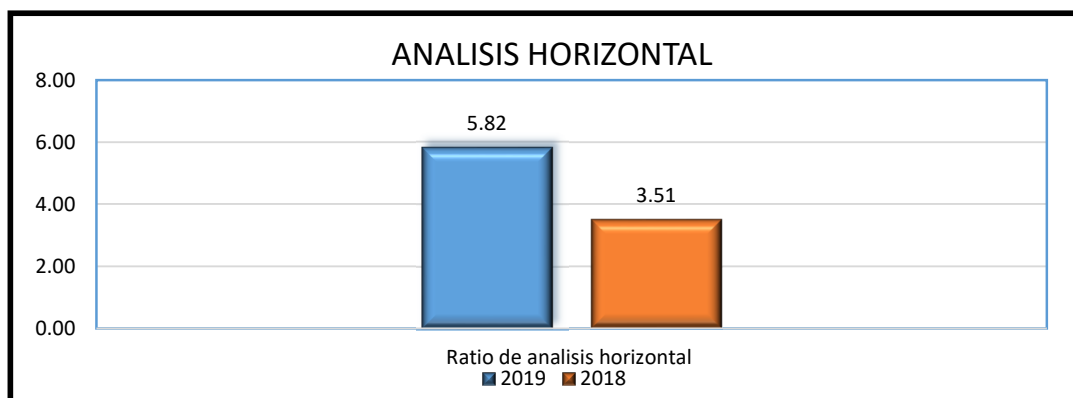
**Tabla 7**

*Ratios de análisis horizontal*

Periodo	Análisis Documental	Formula	Variación
2019	Ratios horizontal	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2019}}{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2018}} = \frac{292108}{50161} = 5.82$	= 5.82
2018	Ratios horizontal	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2019}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2018}} = \frac{200000}{57000} = 3.51$	=3.51

**Figura 7**

*Ratios de análisis horizontal*



*Fuente:* Elaboración propia 2021

El análisis horizontal determina cuál fue el crecimiento o decrecimiento de las cuentas durante el periodo del 2019 a 2018 de la empresa donde nos indicará si fue bueno o malo. En esta tabla 3 se analiza las ratios de análisis horizontal del periodo 2018 al 2019 de la empresa para el análisis horizontal de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo se muestra los siguientes resultados, que en el periodo 2019 obtuvo una suma de S/. 292108

mientas que en el periodo 2018 obtuvo una suma de S/. 50161 por lo tanto obtuvo un porcentaje del 5.83%, así mismo también podemos apreciar sobre las cuentas por cobrar comerciales durante el periodo 2019 se obtuvo una suma de S/. 200000 mientas que en el periodo del 2018 se obtuvo una suma de s/. 57000 queda como resultado un 3.51% que indica que creció.

#### 4.1.4 Ratio de liquidez

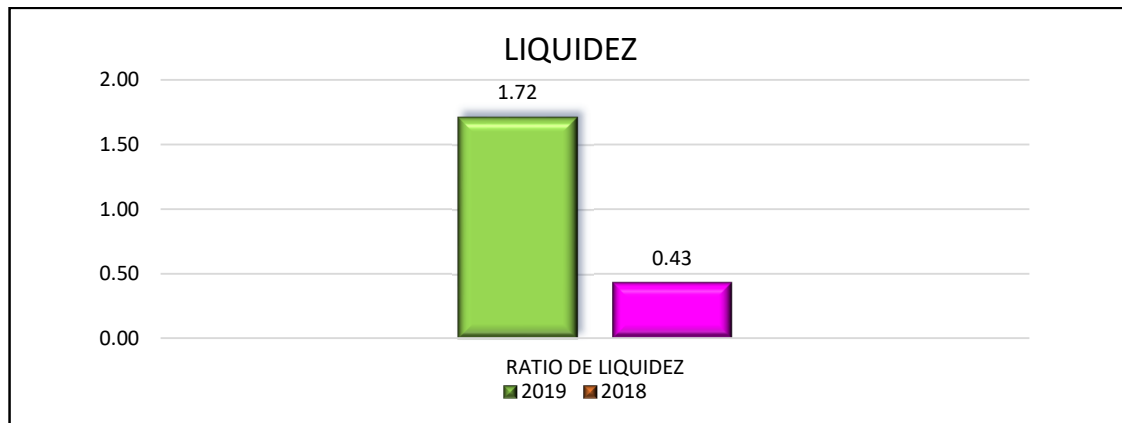
**Tabla 8**

*Ratio de liquidez del 2018 al 2019*

Periodo	Análisis Documental	Fórmula	Variación
2019	Ratios de liquidez	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{598470}{348498} = 1.72$	
2018		$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{126844}{295722} = 0.42$	

**Figura 8**

*Ratio de liquidez del periodo 2018 a 2019*



*Fuente:* Elaboración propia 2021

Esta ratio de liquidez se utiliza para determinar la capacidad de pago de la empresa en el corto plazo. Como podemos observar en esta tabla 4 la empresa tiene como ratio de liquidez del periodo del 2018 a 2019 la liquidez nos permite hacer frente ante las obligaciones que tenga la empresa, pero sin embargo se visualiza que en el año 2019 su capacidad de pago es de S/. 1.72 por cada sol de deuda en seguida tenemos el periodo del 2018 ahí podemos observar que es de S/. 0.47 por cada sol de deuda esto nos permite deducir

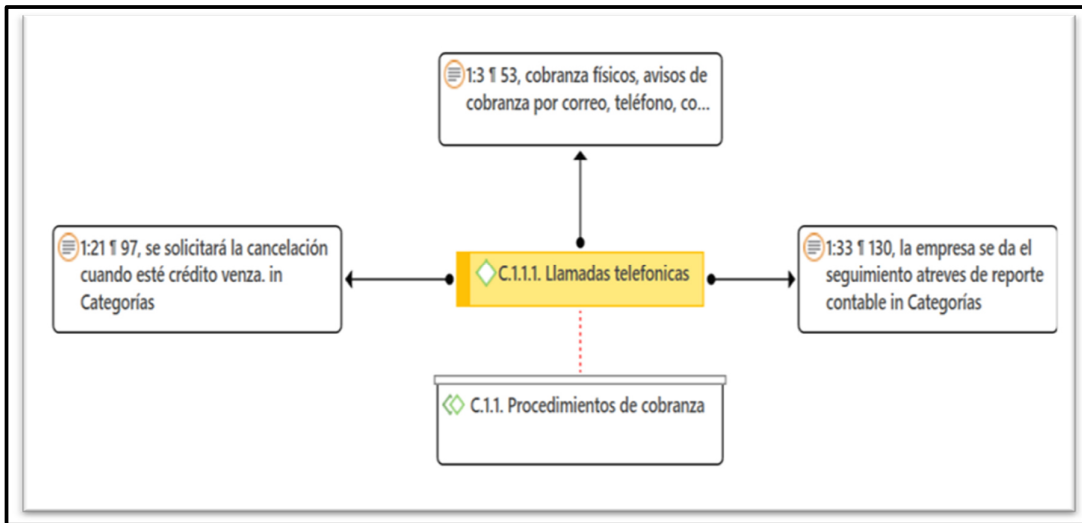
que la empresa que está constantemente de poder pagar sus deudas internas como externas de la empresa.

## 4.2 Descripción de resultados cualitativos

### 4.2.1 Procedimientos de cobranza

**Figura 9**

*Análisis cualitativo de la subcategoría procedimientos de cobranza*



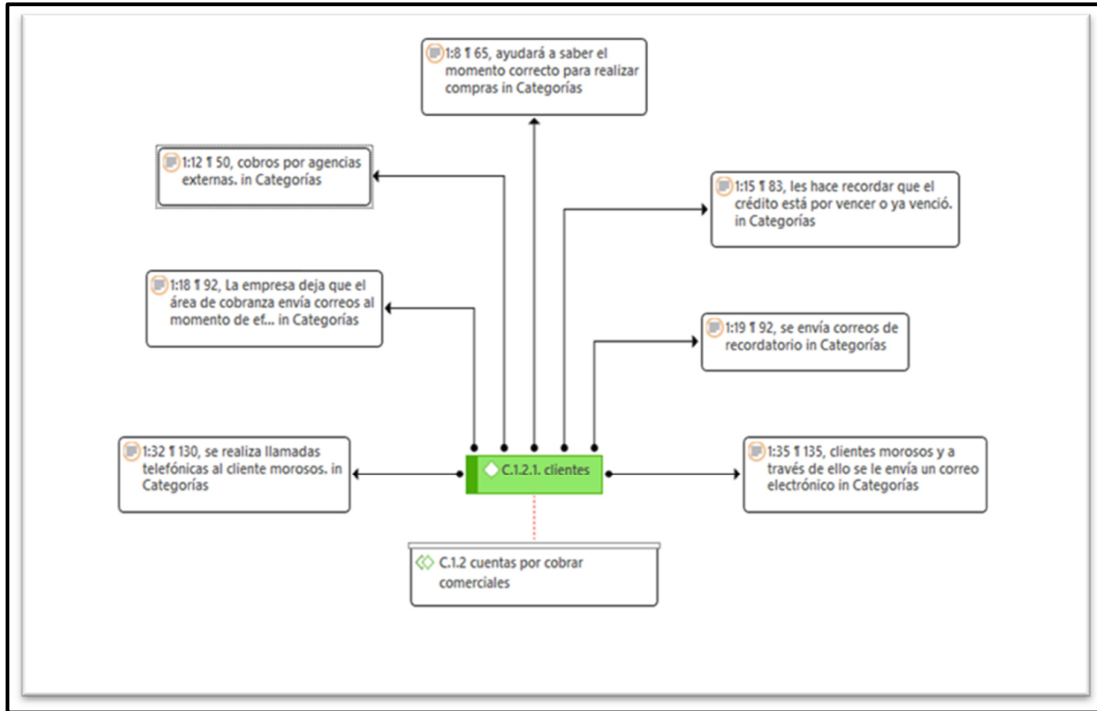
*Fuente: Elaboración propia*

En esta figura corresponde como problema cuentas por cobrar y como subcategoría de tiene procedimientos de cobranza con su indicador es a través de llamadas telefónicas por lo cual corresponde que se hace seguimiento a los clientes a través de llamadas telefónicas, la empresa tiene sus propios manejos de procedimientos que se realiza internamente como puede ser a través de correo electrónicos así mismo también maneja un seguimiento de un registro contable donde esté vinculado a los clientes que tienen deuda pendientes así mismo indica que se debe implementar más procedimientos de cobranza donde realmente se debe realizar de manera más minuciosa y con mucha cautela, como enviar correos a diario, así mismo llamarlos todos los días a los clientes para ofrecerle una negociación que se pueda beneficiar ambas personas, con este resultado tiene como objetivo como mejorar los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar por ende se proponen estrategias para la mejora de la empresa.

## 4.2.2 Cuentas por cobrar comerciales

Figura 10

Análisis cualitativo de la subcategoría cuentas por cobrar comerciales



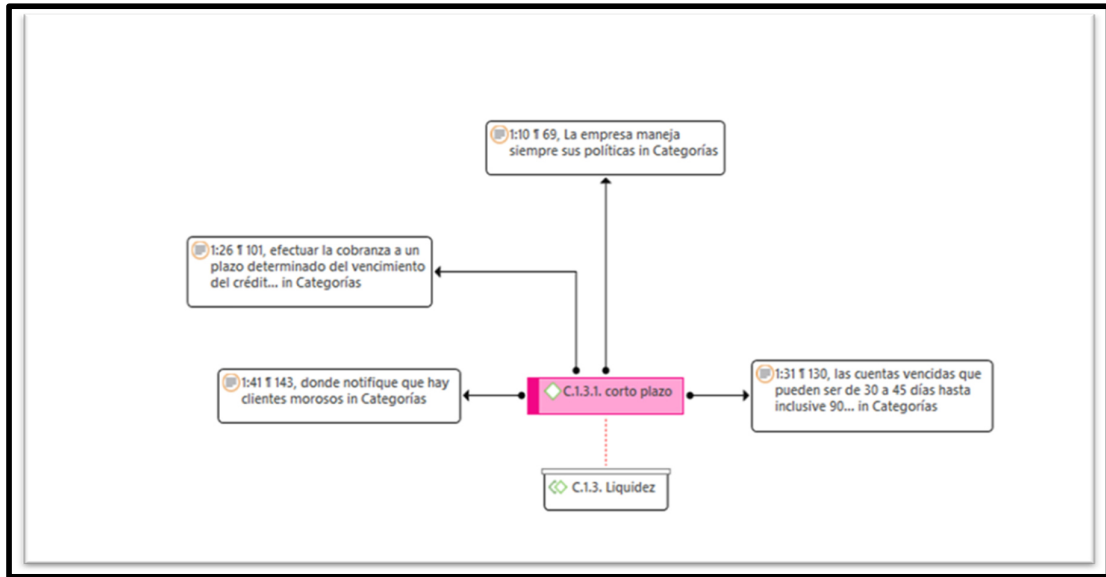
Fuente: Elaboración propio 2021

De acuerdo a los resultados en el atlas ti, sobre las respuestas de los entrevistados ellos nos hablan sobre las subcategorías de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa en cual nos hablan sobre el indicador de los clientes durante esta entrevista hemos escogido las siguientes áreas como contador, gerente general y encargado de cobranzas ellos manifiestan que tienen y manejan un sistema internamente de los clientes morosos y a través de ellos envían correos electrónicos, llamadas, para la cancelación de la deuda, tiene como objetivo general proponer estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar.

### 4.2.3 Liquidez

Figura 11

Análisis cualitativo de la subcategoría liquidez



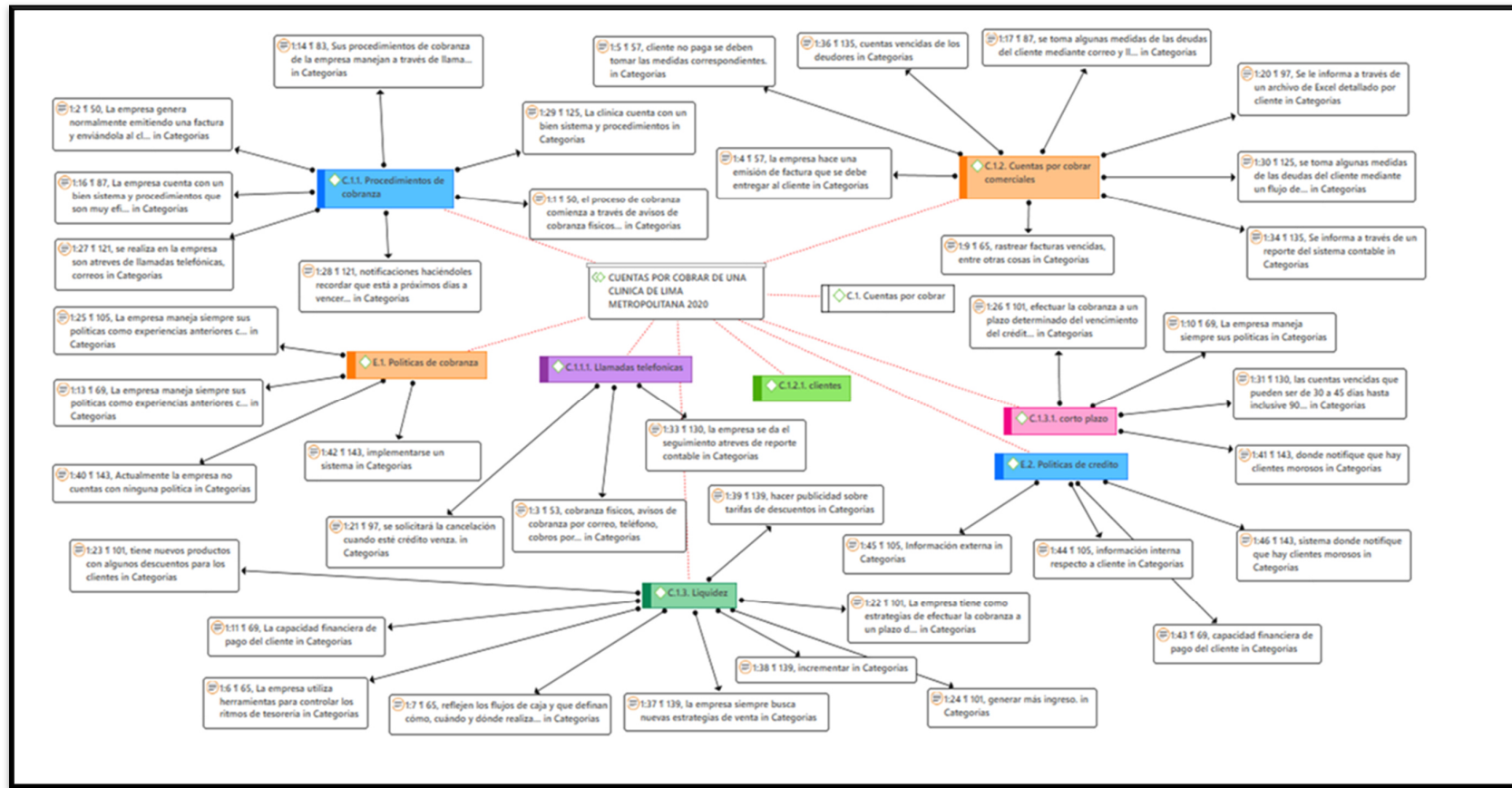
Fuente: Elaboración propia (2021)

En esta figura nos indica sobre la subcategoría de liquidez y como indicadores tenemos corto plazo en esta subcategoría la empresa tiene planificado de tener nuevas estrategias y procedimientos donde por el de la empresa donde comenta sobre los procesos de cobro para poder incrementar los ingresos de la empresa así indica que habrá más control contablemente y tener más organización en el ámbito de la empresa , atravésé de esta liquidez también comenta cómo efectuar la cobranza a plazos determinados , ver también las cuentas vencidas que se les dará un plazo de 30, 45 días si no llega a cumplir la deuda la empresa tiene que ver como no baje la liquidez de la empresa, la empresa tiene que acceder a préstamos se tiene como objetivo general proponer estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar en esta figura se puede visualizar sobre la liquidez de la empresa que los pagos son a corto plazo así mismo se pudo visualizar que los pagos de los clientes son retrasados y esto ocasionaría problemas para la empresa.

#### 4.2.4 Cuentas por cobrar de una empresa de lima 2020

Figura 12

Cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020



Fuente: Elaboración propia 2020



### 4.3 Diagnóstico

Como podemos observar en esta figura 8 representa los resultados de triangulación sobre las cuentas por cobrar y subcategorías de procedimientos de cobranza, cuentas por cobrar comerciales y liquidez y como indicadores tiene como llamadas telefónicas, clientes como último indicador se tiene corto plazo así mismo también podemos recalcar que se dio fuentes distintas sobre la información como es los estados de situación financiera, las entrevistas y otras fuentes, esto nos permitió profundizar la información sobre las cuentas por cobrar de la empresa. Actualmente la clínica tiene problemas sobre los procedimientos de cobranza, pese a que cuenta con un área de finanzas que hay poca confianza con el personal sobre como poder hacer los cobros a los clientes que deben.

Luego de realizar las entrevistas y se procedió hacer el análisis de sus respuestas de la persona entrevistada de la empresa, se menciona que los procedimientos de cobranza son los lineamientos que la empresa cumplen para realizar los cobros a los clientes deudores, la entrevista realizada se consigue que hagan un seguimiento a través de llamadas telefónicas también nos indicó que envían notificaciones como correos electrónicos.

El ratio análisis vertical tenemos como las cuentas en efectivo y equivalente de efectivo en el año 2019 cuenta con una suma de S/. 292108 mientras tanto en las cuentas por cobrar comerciales tiene una suma de S/.200000 mientras tanto sus cuentas por cobrar comerciales son de S/. 57000 su variación es de 0.88%. este análisis vertical nos permite determinar el porcentaje que tiene cada cuenta dentro del estado de situación financiera de la empresa y también ver su estructura de los estados así mismo nos ayuda a determinar que tanto representa cada cuenta dentro de su total de activo.

Se realizó las entrevistas en la empresa y se hizo un análisis sobre sus repuestas de la persona entrevistada, no indica sobre como es el manejo de las cuentas por cobrar comerciales o a terceros y nos revela de cómo realizan sus cobros a clientes morosos a través de llamadas telefónicas y en caso no responden proceden a enviar correos electrónicos para obtener una respuesta de parte del deudor y así llegar a una conclusión para ver en cuántos días tiene el plazo para realizar el pago subcategoría de cuentas por cobrar muestran Informar las cuentas por cobrar vencidas a través del sistema contable o los controles que llevan en el Excel del cliente para su respectivo seguimiento y cobranza. Los entrevistados mencionaron que la gerencia comprende la situación contable de garantías de cuentas por cobrar y retención de clientes. También manifestaron que la empresa no existe una política de cobranza.

El ratio análisis horizontal determina cuál fue el crecimiento o decrecimiento de las cuentas durante el periodo del 2019 a 2018 de la empresa donde nos indicará si fue bueno o malo. En esta tabla 3 se analiza las ratios de análisis horizontal del periodo de la empresa para el análisis horizontal de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo se muestra los siguientes resultados, que en el periodo 2019 obtuvo una suma de S/. 292108 mientras que en el periodo 2018 obtuvo una suma de S/. 5016.

Se realizó las entrevistas en la empresa se analizó sus respuestas de la persona entrevistada empresa maneja estrategias para efectuar la cobranza a un plazo determinado del vencimiento del crédito, también tiene nuevos productos con algunos descuentos para los clientes y así poder generar más ingreso. La empresa utiliza herramientas para controlar los ritmos de tesorería que reflejen los flujos de caja y que definan cómo, cuándo y dónde realizar los pagos o cobros. Así mismo por se registra y se podrá tener una planificación financiera que eso ayudará a saber el momento correcto para realizar compras, rastrear facturas vencidas, entre otras cosas.

El ratio de liquidez se utiliza para determinar la capacidad de pago de la empresa en el corto plazo. Como podemos observar en esta tabla 4 la empresa tiene como ratio de liquidez del periodo del 2018 a 2019 la liquidez nos permite hacer frente ante las obligaciones que tenga la empresa, pero sin embargo se visualiza que en el año 2019 su capacidad de pago es de S/. 1.72 por cada sol de deuda en seguida tenemos el periodo del 2018 ahí podemos observar que es de S/. 0.47.

El ratio de solvencia nos permite conocer cómo la empresa financia sus activos con deudas a terceros y también proporciona la razón entre la deuda con terceros y su patrimonio. En esta tabla 2 tenemos las ratios de solvencia del periodo 2019 de la empresa durante el periodo 2019 tuvo un total de activo de s/. 508679, mientras que en el total de pasivo tiene s/.348498.

#### **4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia**

Al aplicar el análisis vertical y horizontal, las ratios financieras y en la base de información del estado de situación financiera y resultados de la entidad se identificó, el incremento de las cuentas por cobrar en el periodo 2019 también se visualiza que hay una lenta recuperación de cobranzas y reducción en liquidez.

## **4.5 Propuesta**

### **4.5.1 Priorización de los problemas**

Luego de haberse desarrollado el análisis cuantitativo aplicado con el estado de situación financiero de periodo 2018 al 2024 y en lo cualitativo se aplicó las entrevistas que se identificaron los problemas principales referente a mi tema de cuentas por cobrar de una clínica de lima metropolitana.

Problema 1. exceso de las cuentas por cobrar.

Problema 2. no cuentan con políticas de crédito y cobranza definidas.

Problema 3. aumento en el periodo de cobranzas.

### **4.5.2 Consolidación del problema**

La empresa presenta un gran exceso en las cuentas por cobrar debido a la falta de control en el seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, así mismo no cuenta con políticas de créditos y cobranza, por lo cual se identificó tres problemas que se ha tomado en cuenta como él, exceso de las cuentas por cobrar, no cuentan con políticas de crédito y cobranza definidas y el último, aumento en el periodo de cobranzas, mediante los estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa de las cuentas por cobrar de la empresa se visualiza del periodo 2018 al 2019, su factor principal de la empresa es que tiene un exceso en las cuentas por cobrar y no tiene políticas de crédito y cobranza.

### **4.5.3 Categoría solución (conceptualización)**

Luego de analizar los problemas de la empresa mediante un análisis de cuantitativa y cualitativa con el apoyo de los ratios que se analizó que la alternativa uno es proponer que base el porcentaje de incobrable en lo cual se utilizado como evidencia los estados financieros proyectados de un periodo de 5 años en lo cual se analizó el ratio de morosidad es vetas /cuentas por cobrar comerciales se refleja que hay una disminución en las cuentas por cobrar comerciales, como alternativa dos se tiene como evaluar un mejor seguimiento de las cuentas por cobrar, como evidencia se tiene un flujograma de procedimientos de cobranza y manual de políticas de cobranza y como ultima alternativa proponer la disminución del área de cobranzas como evidencia se tiene los estado de resultados que está proyectado a 5 años en mi gráfico refleja una disminución en otras cuentas por cobrar.

#### **4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta**

Proponer estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar

##### **Objetivos específicos**

Disminuir el alto índice de morosidad.

Aumentar la liquidez a un 12%.

Implementación de políticas de cobranza.

#### **4.5.5 Impacto de la propuesta**

Es la disminución de las cuentas por cobrar de la empresa como el incremento de la morosidad, manual de políticas de cobranza y procedimientos de cobranza, que están reflejados en los estados financieros proyectados y estado de resultados en un periodo de 5 años.

#### 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	Dias	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Disminuir el alto índice de morosidad.	Alternativa. proponer que baje el porcentaje de incobrables.	A1 Reuniones con la gerencia de cobranzas	5/01/2022	2	6/01/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0	KPI 1. Ratios de morosidad	Estados de situación financiera proyectados a cinco años
		A2 Solicitar los estados financieros de la empresa.	6/01/2022	1	7/01/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A3 Verificar las cuentas por cobrar de la empresa.	7/01/2022	2	9/01/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A4 Analizar las cuentas que están pendientes de pago.	9/01/2022	3	12/01/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A5 Presentar los análisis de las cuentas.	12/01/2022	1	13/01/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A6 Aceptación de la propuesta	13/01/2022	2	15/01/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		

**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. Aumentar la liquidez 12%	Gestionar las cobranzas de las facturas.	A7 Elaboración del flujograma de procedimientos.	15/01/2022	10	25/01/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0	KPI 3. Ratio de liquidez.	Evidencia 2. Flujograma de procedimientos
		A8 Presentación del flujograma de las cuentas por cobrar.	25/01/2022	3	28/01/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A9. Implementación del seguimiento de las cuentas.	28/01/2022	7	4/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A10 Aprobación del flujograma de las cuentas por cobrar.	4/02/2022	1	5/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A11 Procedimientos de cobranza.	5/02/2022	2	7/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A12 Verificación de las cuentas.	7/02/2022	3	10/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		

**Cuadro 3**

*Matriz de direccionalidad de la propuesta*

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Implementación de políticas de cobranza	Contratación de servicio de central de riesgo crediticio.	A13 Evaluar a los clientes.	10/02/2022	7	17/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0	KPI 5. Ratios de las cuentas por cobrar.	Manual de políticas de cobranza.
		A14 Solicitar un informe de ingresos y egresos.	17/02/2022	3	20/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A15 Analizar los nuevos clientes.	20/02/2022	4	24/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A16 Presentación del informe.	24/02/2022	1	25/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A17 Informar al área de cobranzas.	25/02/2022	2	27/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		
		A18 aceptación por el área de cobranzas.	27/02/2022	1	28/02/2022	a. Gerente General b. Contador c. Asistente de Cobranza	0		

#### 4.5.7 Entregable 1

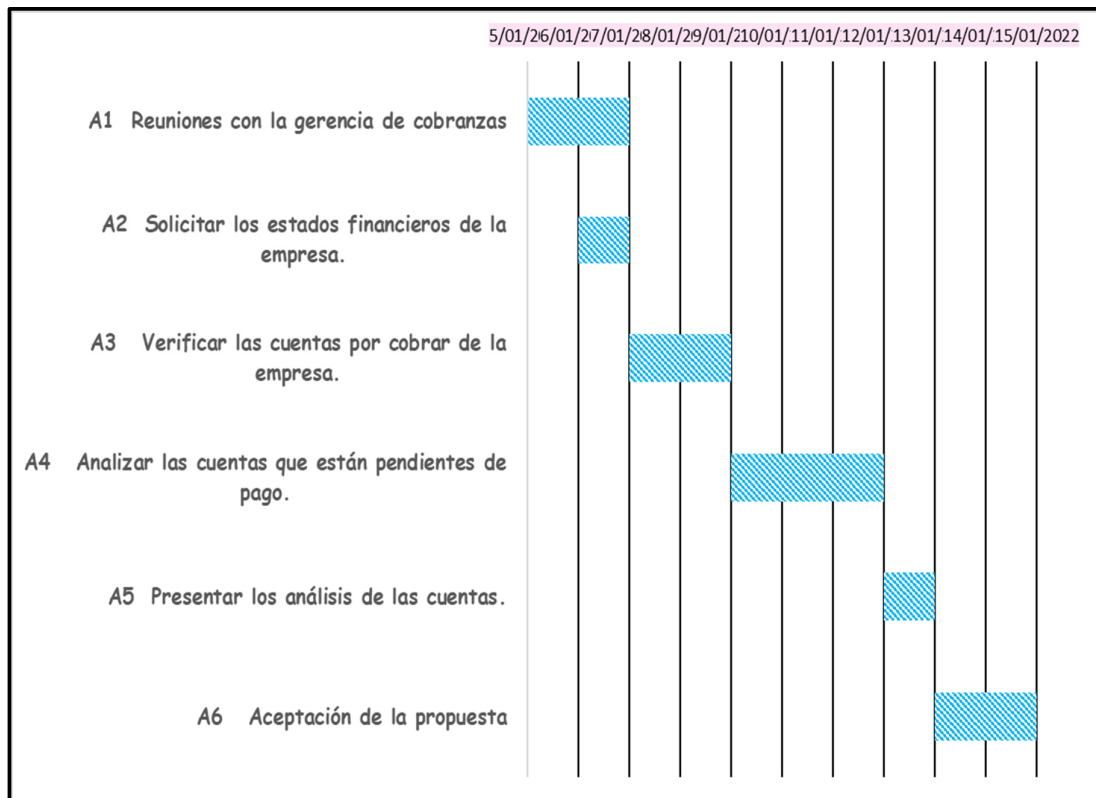
**Objetivo 1:** Disminuir el alto índice de morosidad.

**Solución 1:** Proponer que baje el porcentaje de incobrables.

**Evidencia 1:** Estados de situación financiera proyectados a cinco años.

**Figura 13**

*Diagrama de Gantt objetivos N°1 actividades.*



*Fuente: Elaboración propia 2021.*

En esta figura N° 1 observamos la programación de las actividades que se van a efectuar durante la elaboración de mi propuesta, así mismo ayudará con el objetivo propuesto durante el periodo establecido, como objetivo N°1. Disminuir el alto índice de morosidad, como evidencia tenemos el estado de situación financiera proyectado a cinco años de la empresa esta ratio ayudara analizar sobre cómo va durante la proyección de los cinco años. Aplicación del ratio de cuentas por cobrar como objetivo general es proponer estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar de la empresa a través de este diagrama se podrá manejar los tiempos propuestos que se aplicará para hacer la mejora de las cuentas por cobrar.



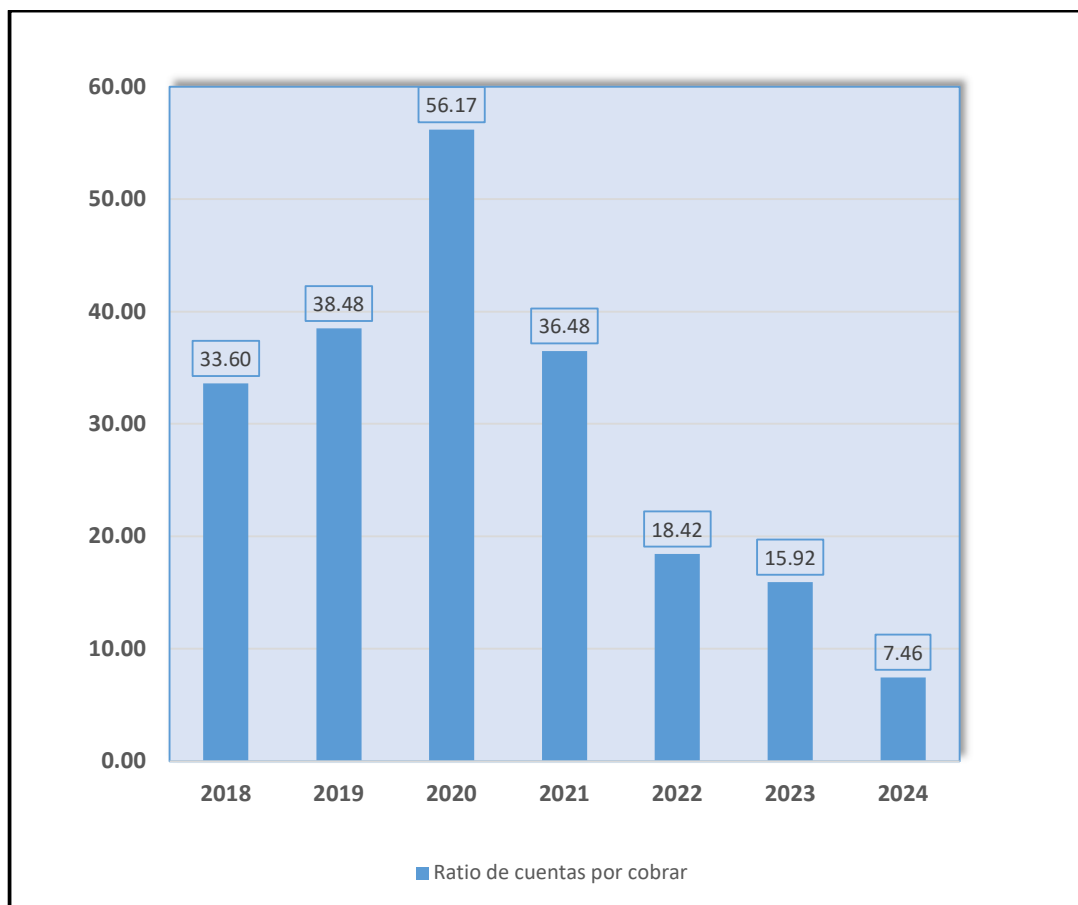
**Tabla 9**

*Cuentas por cobrar*

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cuentas por cobrar	57,000.00	200,000.00	190,000.00	76,000.00	65,000.00	63,000.00	0.00
Ventas	610,667.00	1,202,096.00	1,249,831.97	1,312,323.57	1,377,939.75	1,446,836.73	1,519,178.57
Ratio de cuentas por cobrar	33.60	38.48	56.17	36.48	18.42	15.92	7.46

**Figura 14**

cuentas por cobrar.



*Fuente:* Elaboración propia 2021

De los datos obtenidos, que se visualizan en la tabla 9 y figura 13 sobre las cuentas por cobrar, de proyección de los estados de resultados de su periodo del 2018 hasta el 2024 este ratio indica que las ventas al crédito se logran en determinados días como se puede presentar en los años siguientes años para el año 2019 de las ventas al crédito se logran

cobrar cada 38 días mientras que en el año 2020 sus ventas de crédito se logran cobrar cada 56 días esto es por la demora de la pandemia por lo tanto para el 2021 disminuye las venta de crédito se logra cobrar cada 36 días, así mismo las ventas de crédito para el periodo 2022 se cobrar cada 18 días y para el año 2023 se cobrará cada 15 días pero para 2024 está proyectado que las ventas de crédito se logra cobrar cada 7 días transcurso de estos años proyectados se vera la mejora de las cuentas por cobrar que como objetivo general tiene como mejorar las cuentas por cobrar de la empresa atreves de los entregables se puede visualizar las mejoras que se obtendrá en un periodo de cinco años proyectados.

**Evidencia 1** Estado de situación financiera proyectado a cinco años.

**Figura 15**

*Estado de situación financiera proyectado*

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERO PROYECTADO							
	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>							
CAJA Y BANCO	50,161.00	292,108.00	306,713.40	328,183.34	351,156.17	375,737.10	402,038.70
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	57,000.00	200,000.00	190,000.00	76,000.00	65,000.00	63,000.00	0.00
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	9,514.00	6,402.00	17,686.65	21,223.98	25,468.78	30,562.53	36,675.04
EXISTENCIAS	10,169.00	10,169.00	147,454.17	176,945.00	178,289.54	213,947.45	256,736.94
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>126,844.00</b>	<b>508,679.00</b>	<b>661,854.22</b>	<b>602,352.32</b>	<b>619,914.49</b>	<b>683,247.09</b>	<b>695,450.68</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>							
INMUEBLE, MAQUINARIA YEQUIPO	103,475.00	103,475.00	196,602.50	334,224.25	227,736.59	306,291.20	103,206.04
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-62,085.00	-82,780.00	-1,966.03	-33,422.43	-22,773.66	-30,629.12	-10,320.60
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	-	78,540.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>41,390.00</b>	<b>99,235.00</b>	<b>194,636.48</b>	<b>300,801.83</b>	<b>204,962.93</b>	<b>275,662.08</b>	<b>92,885.44</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>168,234.00</b>	<b>607,914.00</b>	<b>856,490.70</b>	<b>903,154.15</b>	<b>824,877.42</b>	<b>958,909.16</b>	<b>788,336.12</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>							
TRIBUTOS POR PAGAR	2,000.00	7,827.00	6,261.600	4,383.12	2,629.87	1,051.95	1,051.95
REMUNERACIONES POR PAGAR	0.00	254,058.00	279,463.80	221,175.80	16,790.05	18,469.06	20,315.96
OBLIGACIONES FINANCIERAS	2,957.00	16,611.00	19,933.20	25,913.16	33,687.11	24,536.60	34,351.24
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>4,957.00</b>	<b>278,496.00</b>	<b>305,658.60</b>	<b>251,472.08</b>	<b>53,107.03</b>	<b>44,057.61</b>	<b>55,719.15</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>							
CUENTAS POR PAGAR FINANCIERAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4,957.00</b>	<b>278,496.00</b>	<b>305,658.60</b>	<b>251,472.08</b>	<b>53,107.03</b>	<b>44,057.61</b>	<b>55,719.15</b>
<b>PATRIMONIO</b>							
CAPITAL SOCIAL	106,372.00	205,000.00	410,000.00	492,000.00	590,400.00	708,480.00	497,371.29
RESULTADO ACUMULADO	8,591.00	84,695.00	93,164.50	102,480.95	112,729.05	124,001.95	136,402.14
RESULTADO DEL EJERCICIO	48,314.00	39,723.00	47,667.60	57,201.12	68,641.34	82,369.61	98,843.54
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>163,277.00</b>	<b>329,418.00</b>	<b>550,832.10</b>	<b>651,682.07</b>	<b>771,770.39</b>	<b>914,851.56</b>	<b>732,616.97</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>168,234.00</b>	<b>607,914.00</b>	<b>856,490.70</b>	<b>903,154.15</b>	<b>824,877.42</b>	<b>958,909.17</b>	<b>788,336.12</b>

Como evidencia se tiene los estado de situación financiera proyectado esto ayudara a visualizar durante los periodos establecidos de las cuentas por cobrar como objetivo se

tiene disminuir de las cuentas por cobrar de la empresa y esto se va a reflejar en los estados financieros proyectados como se puede visualizar en la figura N°14, que como objetivo general tiene proponer estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar y específico es disminuir los factores de cobranza de las cuentas por cobrar.

#### 4.5.9 Entregable 2

**Objetivo 2:** Aumentar la liquidez 12%.

**Solución 2:** Gestionar las cobranzas de las facturas.

**Evidencia 2:** flujograma de procedimientos.

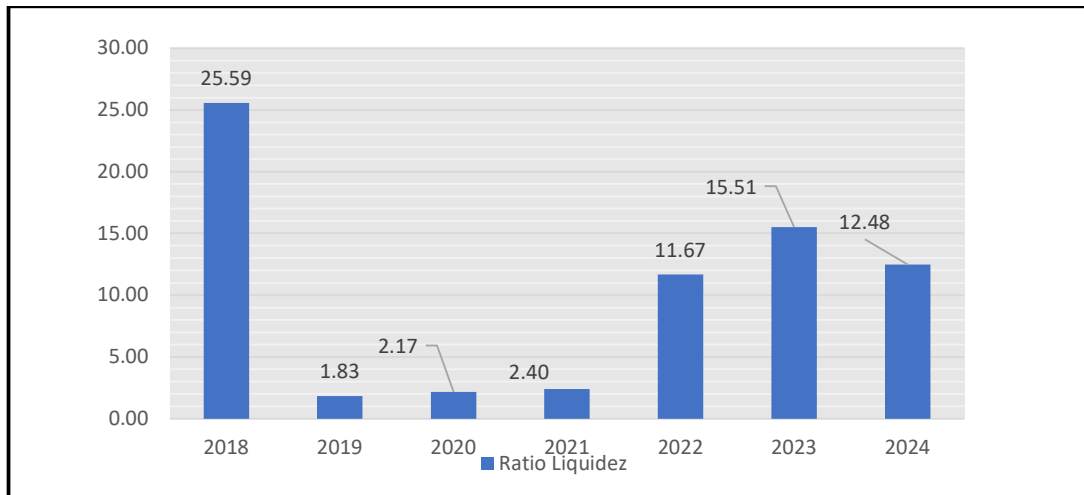
**Tabla 10**

Liquidez

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Activo corriente	126,844.00	508,679.00	661,854.22	602,352.32	619,914.49	683,247.09	695,450.68
Pasivo corriente	4,957.00	278,496.00	305,658.60	251,472.08	53,107.03	44,057.61	55,719.15
Ratio Liquidez	25.59	1.83	2.17	2.40	11.67	15.51	12.48

**Figura 16**

*Ratio de liquidez.*



*Fuente:* Elaboración propia 2021.

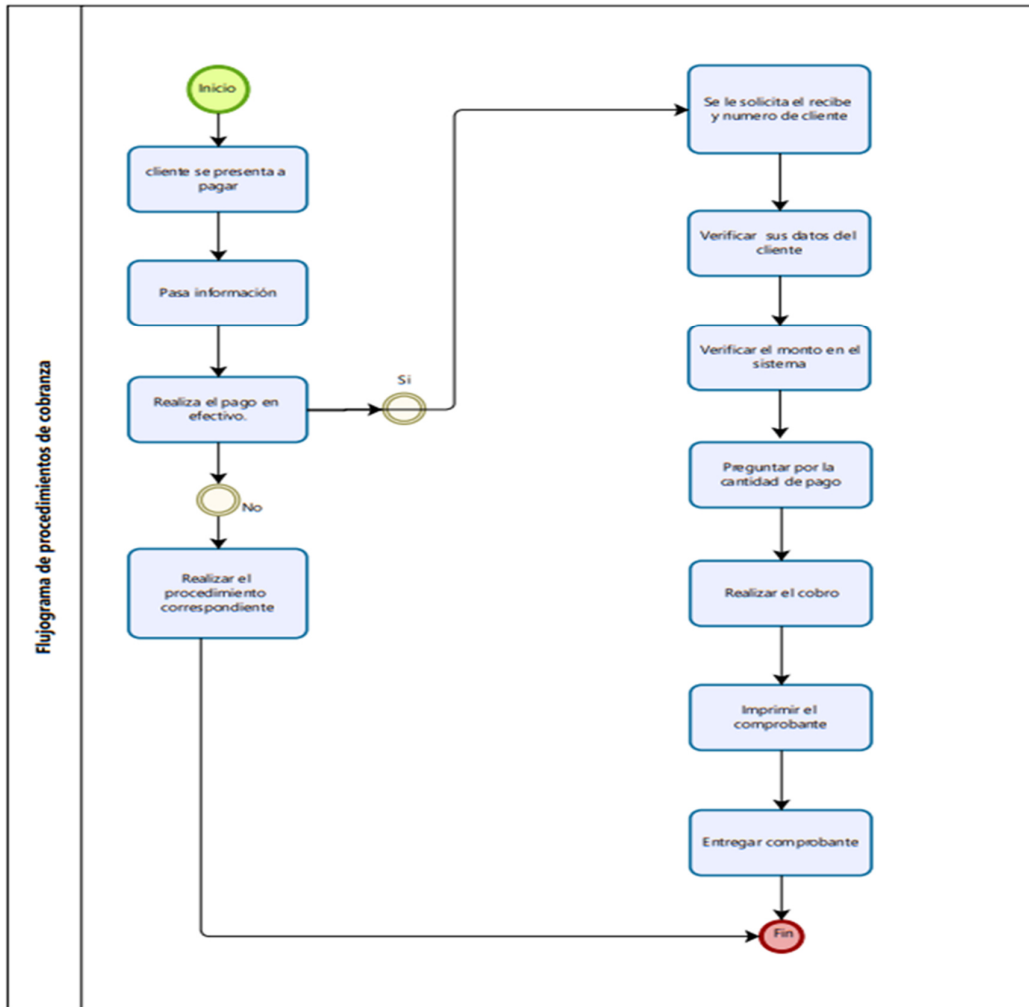
En la figura 11 analizamos sobre la ratio de liquidez proyectado durante cinco años activos corrientes/ pasivos corrientes se puede decir liquidez corriente de la empresa es buena, porque se puede apreciar en la figura 11 de cada año se va superando, como se puede observar, que para el año 2019 la empresa tiene s/. 1.83 en activos corrientes para poder en activo corriente mientras que para para el año 2023 la empresa tendría s/15.51 en activo

corriente para poder cubrir s/1 de deuda a corto plazo en conclusión para el 2024 la empresa tendría 12.48 en activo para poder cubrir s/. 1 de deuda a corto plazo.

**Evidencia:** Flujoograma de procedimientos de cobranza.

**Figura 17**

*Procedimientos de cobranza*



*Fuente: Elaboración propia 2021*

El flujoograma de procedimientos de cobranza es un proceso mediante el cual se puede tramitar los cobros del servicio de actividades que se pueden realizar mediante lo planteado, los procedimientos de cobranza son un conjunto de instrucciones que se establece mediante el flujoograma como primera actividad tenemos, así mismo este procedimiento de cobranzas permitirá lograr el manejo al momento de conceder a los créditos al cliente, se procedió considerando los lineamientos para la función efectiva de este manual que se trabajara en base al objetivo propuesto.

**Figura 18**

*Diagrama de Gantt de actividades*

Actividades	Inicio	Días	Fin	15/01/2022	16/01/2022	17/01/2022	18/01/2022	19/01/2022	20/01/2022	21/01/2022	22/01/2022	23/01/2022	24/01/2022	25/01/2022	26/01/2022	27/01/2022	28/01/2022	29/01/2022	30/01/2022	31/01/2022	1/02/2022	2/02/2022	3/02/2022	4/02/2022	5/02/2022	6/02/2022	7/02/2022	8/02/2022	9/02/2022	10/02/2022
				A7 Elaboracion del flujograma de procedimientos.	15/01/2022	10	25/01/2022	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█													
A8 Presentación del flujograma de las cuentas por cobrar.	25/01/2022	3	28/01/2022											█	█	█														
A9 Implementación del seguimiento de las cuentas.	28/01/2022	7	4/02/2022														█	█	█	█	█	█	█							
A10 Aprobación del flujograma de las cuentas por cobrar.	4/02/2022	1	5/02/2022																				█							
A11 Procedimientos de cobranza.	5/02/2022	2	7/02/2022																					█	█					
A12 Verificación de las cuentas.	7/02/2022	3	10/02/2022																							█	█	█		

*Fuente: elaboración propia 2021*

Esta figura 11 indicó sobre la programación de actividades que se realizarán durante el periodo establecido así mismo también nos ayudarán a cumplir el objetivo propuesto. Evaluar un mejor seguimiento de las cuentas por cobrar y como evidencia tenemos flujograma de procedimientos de cobranza y manual de políticas de crédito.

### 4.5.9 Entregable 3

**Objetivo 1:** Implementación de políticas de cobranza.

**Solución 1:** Contratación de servicio de central de riesgo crediticio.

**Evidencia 1:** Manual de políticas de cobranza.

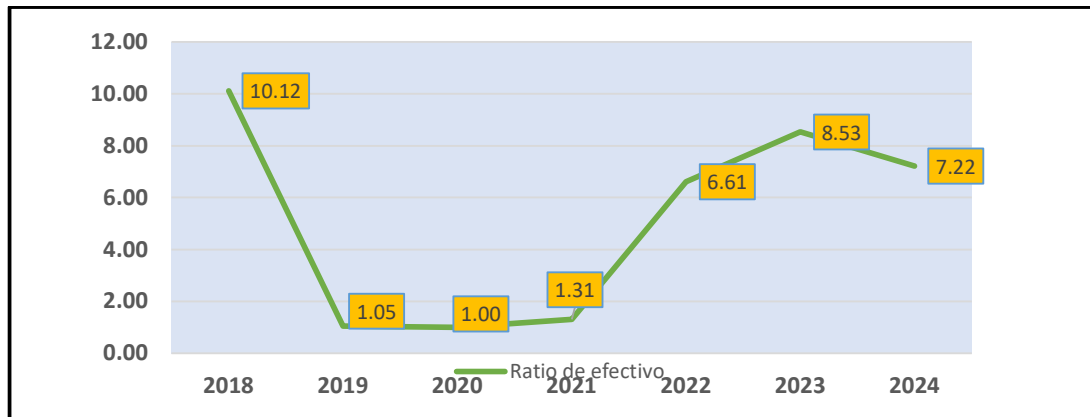
**Tabla 11.**

*Ratio de efectivo*

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Caja Bancos	50,161.00	292,108.00	306,713.40	328,183.34	351,156.17	375,737.10	402,038.70
Pasivo corriente	4,957.00	278,496.00	305,658.60	251,472.08	53,107.03	44,057.61	55,719.15
Ratio de efectivo	10.12	1.05	1.00	1.31	6.61	8.53	7.22

**Figura 19**

*Ratio de efectivo*



*Fuente:* Elaboración propia 2021

En esta tabla 11 y figura 15 se analizó la ratio de efectivo de cinco años como se puede observar con respecto a la prueba defensiva o ratio de efectivo, esta prueba está referida a que en esta razón de efectivo se toma del activo corriente solo el efectivo y valores en el 2019 la empresa tiene s/.1.00 en activo corriente para cubrir la deuda a corto plazo mientras que para el 2024 la empresa contará con s/. 7 soles en activo para cubrir la deuda a corto plazo.

### Evidencia 3

#### Figura 20.

*Manual de políticas de cobranza*



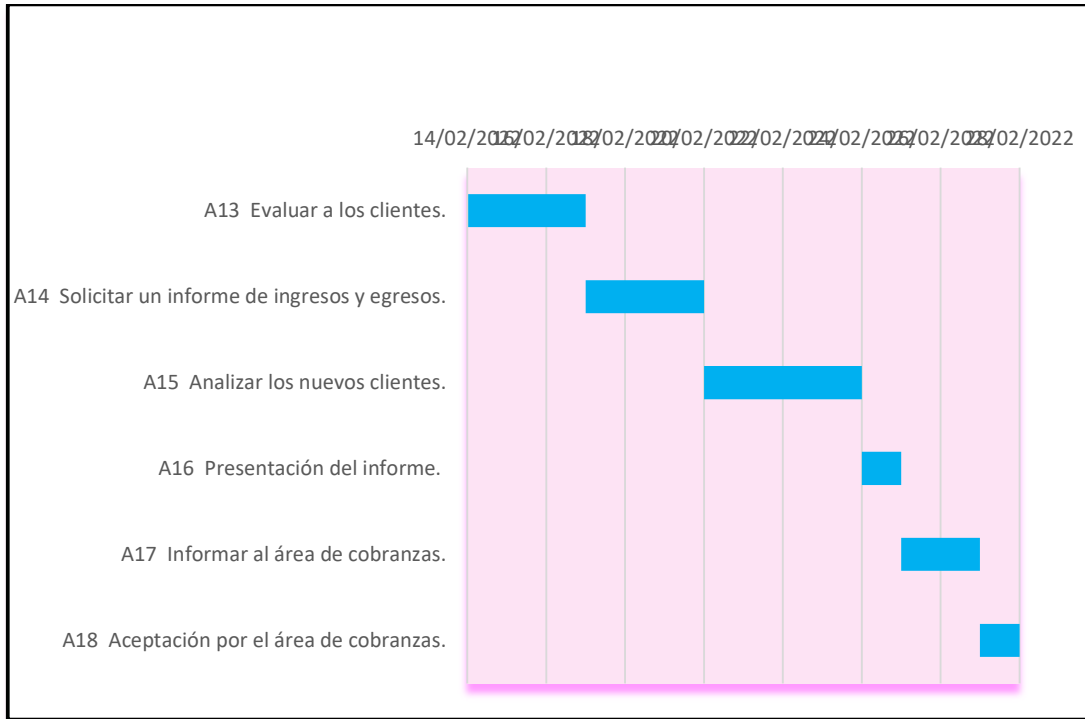
*Fuente:* elaboración propia 2021

La figura 15, es la portada inicial del manual de políticas de procedimiento de cobranza, con lo cual permitirá lograr mejor el manejo al momento de conceder los créditos al cliente, se procedió considerado los lineamientos para la función efectiva de este manual de la empresa y sobre todo el objetivo que se tiene que lograr es según lo indicado de la empresa, se va a realizar una nueva política de cobranzas donde va a indicar los procedimientos de como trabajar, respetando los pasos y obligaciones de cada indicador del área, como créditos y cobranzas esto será una herramienta de utilidad para la mejora de los procedimientos de tener la información para la empresa, como cuando pedir un reporte sobre los ingresos, a cuentas por cobrar según la situación de cada cliente, las cuentas incobrables o morosos, las

transferencias de fondos, archivar todo los procedimientos, documentos , que sean necesario para poder registrar y hacer validar al cliente y sus obligaciones frente a la empresa.

**Figura 21**

*Actividades de programación*



*Fuente: elaboración propia 2021*

En esta figura N°14 observamos la programación de las actividades que se van a efectuar durante la elaboración de mi propuesta, así mismo ayudará con el objetivo propuesto durante el periodo establecido, como objetivo N°3. Disminuir el periodo de cobranzas en menos tiempo y como evidencia está el estado de resultado proyectado a cinco años.

#### **4.6 Discusión**

Esta investigación que lleva como título “Estrategias financieras para la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020” esto está enfocado en las cuentas por cobrar de la empresa donde se analizó el estado de situación financiera de la empresa en lo cual se observó que tiene un alto porcentaje con respecto a las cuentas por cobrar, iniciando por el objetivo fue como mejorar las cuentas por cobrar donde se planteó posibles soluciones a los problemas de la entidad. Así mismos también se trabajó con las subcategorías cómo procedimientos de cobranzas, cuentas por cobrar comerciales y parte de liquidez de la empresa.



Después se desarrolló un análisis cualitativo y cuantitativo donde se analizó el estado de situación financiera por ende se trabajó con una análisis documental y entrevistas que se realizó a tres personas de la empresa que están conformados por la gerencia y área de cobranzas así mismo se analizó el análisis horizontal.

donde se determinó que durante el periodo indica que las cuentas por cobrar comerciales durante el 2019 obtuvieron una suma de s/. 200000 mientras en el periodo 2018 genera una suma de s/. 57000 esto indicó que las cuentas por cobrar crecieron un 3.51% esto demuestra que por falta de lineamientos y procedimientos no están claras para la empresa de igualmente este estudio está relacionado con el estudio de Segura (2019)nos señaló que luego de hacer una realización sobre las entrevistas a los trabajadores de la entidad y el análisis de los estados de situación financiera de la empresa indicó que existe un nivel deficiente en los efectos de las cuentas por cobrar por parte de los clientes que consiguen créditos y que se encuentran en cartera vencida.

De igual manera también se realizó los procedimientos de cobranza donde el indicó que se realizaron llamadas para hacer un seguimiento de los cobros esto quiere decir que la empresa no maneja sus políticas de una manera adecuada es por eso que hay un alto índice en las cuentas que no pagan a tiempo así mismo se observó en las cuentas por cobrar comerciales se observa que no tienen un sistema implementado donde lleven una lista pendiente de los pagos, por lo tanto que en la subcategoría de liquidez planifica tener nuevas estrategias y procedimientos para poder incrementar sus ingresos y poder acceder a sus préstamos .

Del mismo modo coincide con la tesis de Sandoval (2018) quien en su investigación demostró la empresa que la empresa no cuenta con lineamientos establecidos a través de la guía de entrevistas a manera herramientas, el procedimiento tiene como estudio la triangulación de datos. Los resultados de referencia muestran que estas cuentas simbolizan los activos de la entidad que está encarnada en dinero, en este caso no se estableció política ni condiciones de crédito, que puedan tener préstamos. En conclusión, esta investigación demuestra que la política crediticia de la empresa tiene impacto directo para las microempresas y también no existe objetivos claros en las políticas de cobro.

De igual forma con la tesis de Aguilar (2016) tuvo como objetivo determinar las cuentas por cobrar, su metodología es de tipo básica, con un enfoque cuantitativa. Su población estuvo conformada por 35 empleados de la empresa y como muestra 12 personas.

Se utilizó la encuesta, como instrumento utilizó el cuestionario. En conclusión, las cuentas por cobrar inciden negativamente en la liquidez de la de la entidad nos indica que, por cada sol de deuda para cubrir ocasionalmente sus compromisos de corto plazo, por un período menor de un año, esto podría causar que tenga dificultades para atender exactamente sus saldos a corto plazo.

Igualmente, Pasquel (2020) utilizó como está relacionado un Método de proyección y holístico, en lo cual se propone dar soluciones y alternativas Obtenga resultados positivos y utilice una combinación de técnicas y entrevistas. A través de entrevistas y análisis, se pueden obtener resultados cuantitativos a través del análisis. Información detallada sobre estados financieros verticales y horizontales y ratios financieras de la empresa para ver su por liquidez a corto plazo, En conclusión, indicó que se determinó la necesidad colocar mejoras en las cobranzas, para ello sugirió la apertura de área de créditos y cobranzas, además la implementación de políticas. Finalmente, como recomendación indicó sobre las estrategias para mejorar la liquidez ya que es una herramienta de mucha importancia y también aplicar evaluaciones a los clientes para ceder el crédito de tal forma baja el riesgo de incobrabilidad.

Mientras que Cepeda (2017) hace referencia sobre el estudio de la importancia de las cuentas por cobrar de la empresa que hay un crecimiento competitivo donde hace mención sobre los procedimientos de cobranza que manejan adecuadamente así mismo podemos observar que hay un incremento de las ventas en que hay una mayor ventaja para optimizar buenos resultados para la empresa.

Asimismo, coincide con referidos por Mora y Salazar (2020) donde se manifiesta que en “Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa Auto Distribuciones”, con el objetivo de analizar estrategias de gestión para la recuperación de cartera mediante la gestión de cuentas por cobrar. Los resultados mostraron que hay muchas deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar, pues no se encuentra acorde a los indicadores financieros, situación que les genera liquidez y problemas para asumir sus compromisos y la posibilidad de inversión. Se concluyó que existen bases suficientes para proponer un proyecto de gestión de cobranzas que permite establecer estrategias viables, encaminadas y asegurar la liquidez de la empresa.

Por lo tanto la empresa tiene deficiencia en gestión de crédito y cobranza, se recomienda en implementar estrategias financiera que ayude a fortalecer los puntos débiles que se detectaron Morales & Carhuacho (2020), donde evidenciaron en los resultados que muestran la empresa necesita reestructuración de políticas y lineamientos de cobro y elaborar un flujograma para los procedimientos de cobranza, así mismo se pudo implementar estrategias financieras para una forma eficaz de presupuestos de ingresos.

En esta fase también se implementó el manual de políticas de cobranza y un flujograma para la empresa donde tuvo como propósito establecer lineamientos una correcta gestión y seguimiento de la cobranza a terceros, se deberá de tener en cuenta cada criterio para la integridad económica y financiera de la empresa primer paso es la presentación de facturas, registro de manera adecuada donde todos los comprobantes deben tener una firma.

De acuerdo con el último diagnóstico realizado se puede contrastar que la empresa tiene desafíos en las cuentas por cobrar debido a la falta de una adecuada de políticas de cobranza ya que cada año ha sido acumulado de clientes morosos, también en el contexto, tiene una similitud con la investigación realizada, Domínguez (2016) quien argumento que la empresa tiene deficiencias en la gestión de la cobranza que esto impide contar con suficiente liquidez para la empresa que pueda seguir operando sin dificultades debido a este problema, dicha empresa tiene problemas sobre de las cuentas por cobrar.

Los procedimientos de cobranzas, son de suma importancia en una compañía, por lo que permite saber los procesos que se van a tomar en cuenta al momento de realizar el cobro y lograr que este se convierta en efectivo, en la compañía evaluada si cuentas con procedimientos, pero estos no funcionan de manera efectiva porque en el 2018 las cuentas por cobrar aumentaron en, esto demuestra el bajo rendimiento en los procesos usados, por lo tanto, coincido Oyarce (2019), manifestó que las políticas y procedimientos de cobranzas no se están llevando de manera óptima, por lo cual genera deficiencias en el procedimiento contable y esto también genera problemas en la liquidez.

Tapia & Reina (2019), manifestaron que los ratios son cociente entre dos masas patrimoniales, uno de ellos el estado de situación financiera y el estado de resultados deben ser seleccionados los ratios para obtener un análisis efectiva y poder dar recomendaciones del caso con este autor coincidimos por que la alternativa de solución para mejorar las cuentas por cobrar es realizar una evaluación de la relación financiera la dirección de la

empresa. Todos los años, alrededor de marzo, describen la necesidad de Para mejorar en la empresa es necesario realizar un nivel, así como ratios y estados financieros completos de todo el informe.

Solano (2018) manifiestan que las cuentas por cobrar reflejan un 54% de los activos, esto muestra estructura financiera débil, y la carencia en los procedimientos de créditos y cobranzas, además que la persona encargada de cobranzas tiene sobre carga con sus obligaciones, coincido con este autor, en la compañía evaluada se demostró que las cuentas por cobrar comerciales y las cuentas por cobrar al personal son muy significativas en los dos últimos años 2018-2019, Cuanto mayor sea el control del área de cobranza, mejor para la organización, porque el riesgo de perder facturas que no se puedan cobrar es menor. Utilizar herramientas en los momentos más prudentes, como notificación vía correo electrónico, teléfono y carta notarial, para que el cliente se sienta obligado a cumplir con la cuenta estipulada en el contrato. Aunque estas cobranzas incurrirán en costos adicionales, los costos de gestión.

Por lo tanto se propone mejorar las cuentas por cobrar considera un conjunto de actividades programáticas que permitieron obtener los resultados esperados y que ayudaron a lograr las metas que trazaron durante el proceso de investigación, desarrollando acciones que han permitido mejorar la gestión de cobranza dentro de la empresa que se tomó para el estudio, así área encargada del manejo de las cuentas por cobrar para fomentar el desarrollo de las estrategias propuestas y su respectiva aplicación, permitiendo describir, caracterizar y evaluar el funcionamiento del sistema creado específicamente para el manejo de este tipo de cuentas. Esta precisión es la que va a conllevar al logro de las metas establecidas y contribuirán a fijar plazos más cortos para realizar de las cuentas por cobrar dela empresa que se da como prpuesta la implementacion de un manual de políticas de cobranza, debidamente establecido y articulado, que contemple cada una de las acciones desde el mismo momento del análisis del otorgamiento de créditos.

# CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 Conclusiones

- Primera : Para concluir el presente desarrollo de la investigación, se trabajó estrategias financieras para el mejoramiento de las cuentas por cobrar de la empresa, según mi análisis vertical para el periodo 2019 representaba un 60% del total de activos y según mi análisis horizontal tuvo una variación de s/.381835 ante esta circunstancia, al aplicar estrategias financieras proyectadas, manual de políticas y flujograma de procedimientos de cobranza asimismo también se proyectó los estados financieros en lo cual hay resultados favorables para la empresa en las cuentas por cobrar hay una mejora.
- Segunda: Se concluye el presente estudio con el diagnóstico de la situación de las cuentas por cobrar de la empresa según el resultado cuantitativo y cualitativo por medio de la entrevista se evidenció que no cuenta con un adecuado procedimiento de cobranza y administración que pueda organizar adecuadamente el área de cobranza, también se creó un flujograma de procedimientos de cobranza con la finalidad de mejorar las cuentas por cobrar de la empresa,
- Tercera: por último, se concluyó que en el presente estudio con la hay mayor incidencia en las cuentas por cobrar, pero también se realizó una proyección de los estado financieros durante un periodo de 5 por lo cual los resultados salen favorables para la empresa también se trabajó con las teoría que esto ayudará para la empresa en tomar buenas decisiones durante los años proyectados.

## 5.2 Recomendación

- Primera:** Teniendo en cuenta el presente estudio se recomienda a la empresa mediante el gerente, hacer la aplicación de las estrategias financieras para el mejoramiento de las cobranzas por lo tanto también hacer el uso del flujograma de procedimientos de cobranza para que tenga una gestión oportuna para la empresa.
- Segunda:** También se recomienda al gerente juntamente con el contador realizar un diagnóstico mensual mediante un análisis vertical y horizontal y aplicar las ratios necesarias a al estado de situación financiera en cada periodo transcurrido para poder ver la situación en la que se encuentra las cuentas por cobrar de la empresa y así poder tomar decisiones que nos permitirá tener una buena liquidez.
- Tercera:** Por último, se recomienda al gerente y juntamente con el encargado de cobranzas implementar políticas de cobranza así mismo se recomienda buscar nuevas cartera de clientes potenciales que se adapten a las nuevas propuestas y políticas que se aplicará.

## REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2015). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.AC.* [Tesis de titulación], Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguiar\\_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguiar_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Aguirre, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre. *Revista de metodología de ciencias sociales*, 139-160.
- Apaza, E. (2019). *Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito.* Universidad Peruana Unión, 26-32.
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Comite tecnico nacional de tesorería*, 7.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de sistemas*. Chile: Redalyc.org (3), 2-3.
- Banco Mundial. (2019). *Informe Anual*. Poner fin a la pobreza, invertir para generar oportunidades.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Blanco, Y. (2015). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Colombia: Imagen editorial.
- Bravo, S. (2019). *Teoría financiera y costo de capital*. Esan Business.
- Ccorahua, B. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa de servicios educativos*. Universidad Privada Norberth Wiener., lima. Obtenido de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3609/T061\\_44786211\\_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3609/T061_44786211_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cepeda, J. (2015). *"La problemática de las cuentas por cobrar"*. México.
- Córdova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Colombia.
- Crespo, M. (2010). *Financiamiento a corto plazo*. Academia Edu, 1.
- Cunin, M. (2017). *Análisis a la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Deco Hogar S.A. en el periodo fiscal 2015-2016*. Cuenca - Ecuador: Universidad Católica de Cuenca.
- Dine, M., & Stumpo, G. (2020). Estrategias empresariales, micro pequeñas y medianas empresas. *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. América Latina : Cepal.
- Ferrer, A. (2013). *Estados financieros*. Lima: Pacífico editores S.A.C.
- FMI. (2021). *Perspectivas de la economía mundial*. Fondo Monetario Internacional Julio de 2021. Obtenido de

<https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2021/07/27/world-economic-outlook-update-july-2021>

- Folgueiras, P., & Ramirez, C. (2017). Elaboración de técnicas de recogida de información en diseños mixtos. Un ejemplo de estudio en aprendizaje-servicio. *Innovación*, 2013-2255.
- Fondo Monetario Internacional. (2020). *La Línea de Liquidez a Corto Plazo: Una nueva herramienta del FMI para proporcionar ayuda en la crisis*. Obtenido de <https://blog-dialogoafondo.imf.org/?p=13281#more-13281>
- Gómez, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2 de febrero de 2008). *La investigación proyectiva*. Obtenido de Investigación holística: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacion-proyectiva.html>
- James, F. (2005). *Teoría de contabilidad y control*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- Johansen, O. (2004). *Introducción a la Teoría general de sistemas*. Bertolio- México.
- Lawrence, G., & Chad, Z. (2012). *Administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Lluis, J. (2006). *Contabilidad y control*.
- López, P. (2004). Población, Muestra y muestreo. *Punto Cero*, 69-74.
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*.
- Ludwing Von, B. (1968). *Teoría general de los sistemas*. México.
- Madroño, M. (2016). *Administración Financiera del Circulante*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). *Cuentas por cobrar y liquidez*. Perú.
- Marín, J., & Rubio, G. (2010). *Economía financiera*. España.
- Meza, C. (1996). *Contabilidad análisis de cuentas*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Mora, J., & Salazar, J. (2020). *Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa Austro Distribuciones*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2945>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Créditos y cobranza*. México: Grupo editorial patria.



- Morales, K., & Carhuancho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espiritu emprendedor* 4(2), 21-40. <http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195/257>.
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). Propuesta de control interno para cuenta por cobrar. (*Tesis de grado*). Guayaquil: (Tesis de grado) Ecuador.
- Ordoñez, R., & Quimi, A. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar*.
- Ortega, O. (2021). Crecimiento Empresarial y su Influencia sobre la rentabilidad. *Diagnóstico fácil empresarial*.
- Oyarce, A. (2019). Implementación de estrategias para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez. *Contabilidad y Finanzas*. Universidad Ricardo Palma, LIMA.
- Pasquel, D. (2020). *Implementación de políticas y procedimientos para créditos y cobranzas para la mejorar la liquidez*. Universidad Norbert Wiener, Lima - Perú.
- Rubio, P. (2007). *Manual de análisis financiero*.
- Salas, D. (4 de junio de 2019). *El enfoque mixto de investigación: algunas características*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Sampieri, R. (2008). *Las rutas de la Investigación*.
- Sandoval, E. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las microempresas de La Victoria 2017. 2018. Universidad Privada Norbert Wiener., Lima.
- Scarlett, L. (18 de noviembre de 2015). *Los métodos mixtos*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Elizaadri/los-metodos-mixtos-55259245>
- Segura, M. (2019). Estrategias de cobranza y su efecto en morosidad en comercial nuevo amanecer. *Tesis de título profesional*. Universidad Señor de Sipan, Lima.
- Smith, A. (2005). *Teoría del crecimiento económico*. Cuba.
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. [Tesis de titulación], Universidad Peruana de las Américas, Perú.
- Solis, J. (2017). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercializadora el Baraton Baratonsa S.A en el año 2016. tesis de grados previo a la obtención del Título de ingeniera en contabilidad y Auditoria*. Guayaquil, Ecuador.: Universidad Laica Vicente.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Tapia, E., & Reina, B. (2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. (*Tesis de Contabilidad*). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ecuador.

Van Assche, K., Verschraegen, G., Valentinov, V., & Gruezmacher, M. (2019). The social, the ecological, and the adaptive. Von Bertalanffy's general systems theory and the adaptive governance of social-ecological systems. *Systems Research & Behavioral Science*, 308-321.

Wachowicz, J., & Van, H. (2010). *Fundamentos de la Administracion Financiera*.

Watts, R., & Zimmerman, J. (1990). Positive Accounting Theory. *The Accounting Review*, 131-156.

Wubbe, E. (2021). Accounts Receivable Roundtable: Executives from the accounts receivable financing space discuss the effects of the pandemic, PPP loans and current trends. *Secured Lender*, 77(3), 34-38. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=13&sid=7944dc71-f0c9-478b>.

## **ANEXOS**

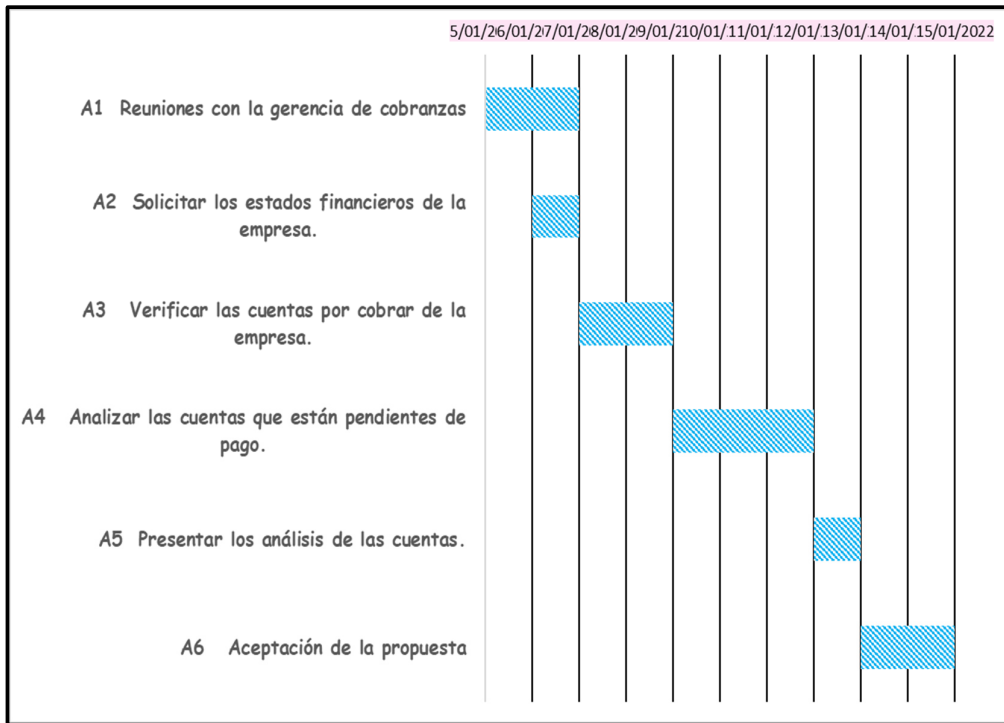
## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Estratégias financieras para la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020.

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: cuentas por cobrar		
		Subcategorías	Indicadores	
¿Cómo mejorar las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020?	¿Proponer estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020?	Procedimientos de cobranza	Llamadas telefónicas	
		Cuentas por cobrar comerciales	clientes	
		liquidez	Corto plazo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2 solución procedimientos de cobranza y políticas		
		Problema	Objetivo	Entregable
¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar de la empresa de Lima 2020?	Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020.	Disminuir el alto índice de morosidad.	Proponer que baje el porcentaje de incobrables	Estados financieros proyectados a cinco años.
¿Cuáles fueron sus procedimientos de cobranza de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima 2020?	Disminuir los factores de cobranza de una empresa de Lima 2020.	proponer un sistema para el seguimiento control de los estados de cuentas de los clientes.	Gestionar las cobranzas de las facturas.	Flujograma de procedimientos de cobranza.
		Disminuir el periodo de cobranzas en menos tiempo.	Contratación de servicio de central de riesgo crediticio.	Estado de resultados proyectados a cinco años. Manual de políticas de cobranza.
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: Holístico Tipo: Mixta Nivel: Proyectiva Método: Explicativa secuencial	Población: clínica de lima metropolitana Muestra: 3 trabajadores Unidad informante: Gerente General, Contador y asistente de cobranzas.	Técnicas: análisis documentais Instrumentos: registro documental guia de entrevista	Procedimiento: Requerir autorización a la gerente general Recolectar datos información Procesar información Triangulación los resultados Análisis de datos: atlas ti triangulación de datos	

## Anexo 2: Evidencias de la propuesta

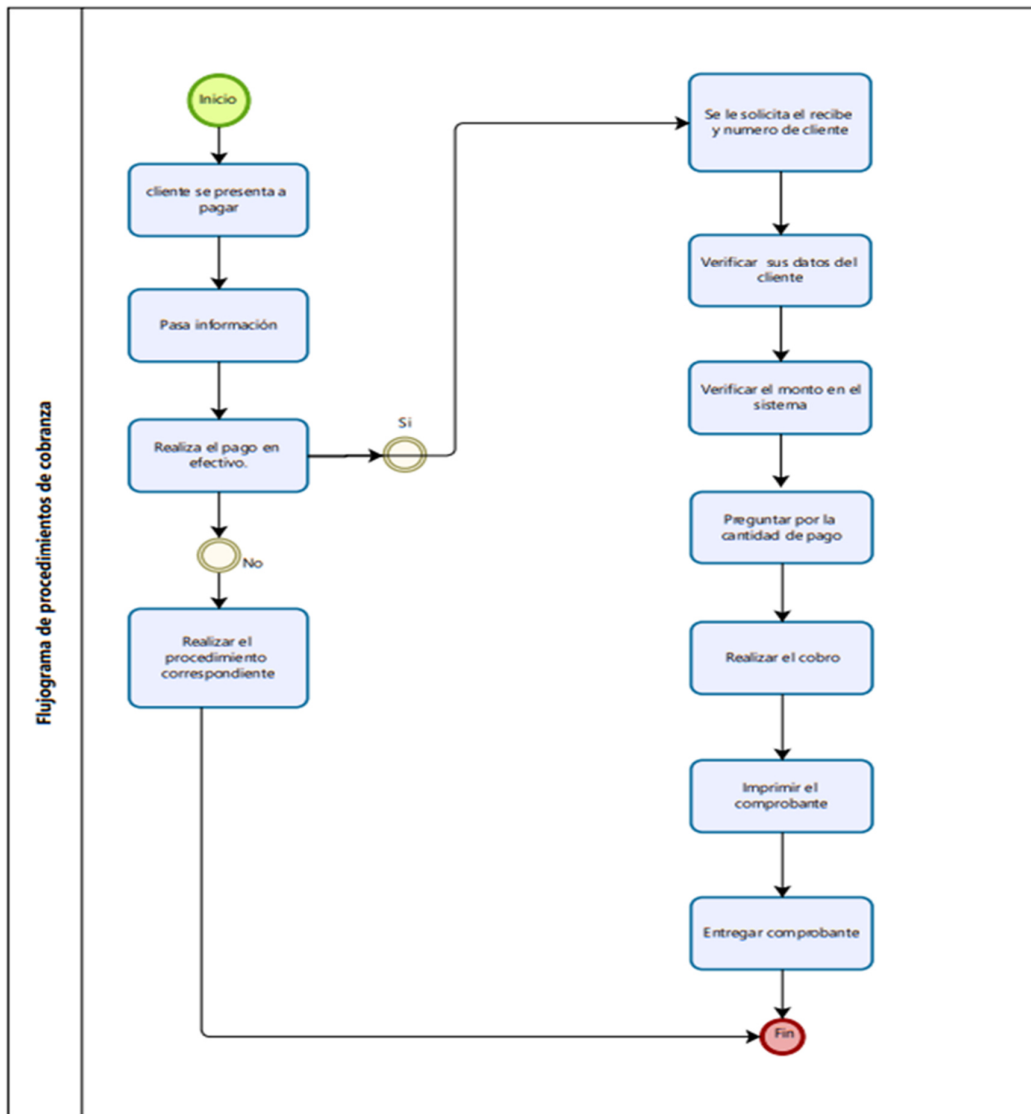
Diagrama de Gantt objetivos N°1 actividades.



## Diagrama de Gantt de actividades.

Actividades	Inicio	Días	Fin	15/01/2022	16/01/2022	17/01/2022	18/01/2022	19/01/2022	20/01/2022	21/01/2022	22/01/2022	23/01/2022	24/01/2022	25/01/2022	26/01/2022	27/01/2022	28/01/2022	29/01/2022	30/01/2022	31/01/2022	1/02/2022	2/02/2022	3/02/2022	4/02/2022	5/02/2022	6/02/2022	7/02/2022	8/02/2022	9/02/2022	10/02/2022
				A7 Elaboracion del flujoograma de procedimientos.	15/01/2022	10	25/01/2022	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█												
A8 Presentación del flujoograma de las cuentas por cobrar.	25/01/2022	3	28/01/2022												█	█	█													
A9 Implementación del seguimiento de las cuentas.	28/01/2022	7	4/02/2022																											
A10 Aprobación del flujoograma de las cuentas por cobrar.	4/02/2022	1	5/02/2022																											
A11 Procedimientos de cobranza.	5/02/2022	2	7/02/2022																											
A12 Verificación de las cuentas.	7/02/2022	3	10/02/2022																											

## Flujograma de procedimientos de cobranza.



El flujograma de procedimientos de cobranza es un proceso mediante el cual se puede tramitar los cobros del servicio de actividades que se pueden realizar mediante lo planteado, los procedimientos de cobranza son un conjunto de instrucciones que se estable mediante el flujograma como primera actividad tenemos

## Manual de políticas de cobranza.



El manual de políticas de cobranza tiene como propósito, establecer lineamientos para una correcta gestión y seguimiento de la cobranza a terceros, se deberá de tener en cuenta cada criterio establecido en pro de la integridad económica y financiera de la empresa.

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo.

Periodo	Análisis	Formula	Variación
2019	Análisis Vertical	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}} = \frac{292108}{200000} = 1.46\%$	
2018		$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}} = \frac{50161}{57000} = 0.88\%$	

Periodo	Análisis Documental	Formula	Variación
2019	Ratios de solvencia	$\frac{\text{Total, activo}}{\text{Total, pasivo}} = \frac{508679}{348498} = 1.46\%$	
2018		$\frac{\text{Total, activo}}{\text{Total, pasivo}} = \frac{12844}{2957} = 4.34$	

Periodo	Análisis Documental	Formula	Variación
2019	Ratios horizontal	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2019}}{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2018}} = \frac{292108}{50161} = 5.82$	
2018		$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2019}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2018}} = \frac{200000}{57000} = 3.51$	

Periodo	Análisis Documental	Formula	Variación
2019	Ratios de liquidez	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{598470}{348498} = 1.72$	
2018		$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{126844}{295722} = 0.42$	



---

#### Anexo 4: Instrumento cualitativos.

### Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

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

<b>Ítem</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	

## Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos.



Universidad  
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

### CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	x		x		x			
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	x		x		x			
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	x		x		x			
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	x		x		x			
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	x		x		x			
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	x		x		x			

#### DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Nombres y Apellidos	PAOLA CORINA JULCA GARCIA	DNI N°	10713347
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	945-508-639
Años de experiencia	15 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADORA PUBLICA / MAESTRA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	Lugar y fecha	12.10.2021
Metodólogo/ temático	TEMÁTICO		

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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.



Universidad  
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

### CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL CONTADOR

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	x		x		x			
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	x		x		x			
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	x		x		x			
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	x		x		x			
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	x		x		x			
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	x		x		x			

#### DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Nombres y Apellidos	PAOLA CORINA JULCA GARCIA	DNI N°	10713347
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	945-508-639
Años de experiencia	15 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADORA PUBLICA / MAESTRA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	Lugar y fecha	12.10.2021
Metodólogo/ temático	TEMÁTICO		

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ENCARGADO DE COBRANZAS**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	x		x		x			
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	x		x		x			
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	x		x		x			
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	x		x		x			
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	x		x		x			
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	x		x		x			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay Suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:		Aplicable [X]	Aplicable después de corregir [ ]	No aplicable [ ]
Nombres y Apellidos	PAOLA CORINA JULCA GARCIA			DNI N° 10713347
Condición en la universidad	DOCENTE			Teléfono / Celular 945-508-639
Años de experiencia	15 AÑOS			Firma
Título profesional/ Grado académico	CONTADORA PUBLICA / MAESTRA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS			
Metodólogo/ temático	TEMÁTICO			Lugar y fecha 12.10.2021

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL**

N.º	Documentos	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Registro de boletas y facturas	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	PAOLA CORINA JULCA GARCIA	DNI N°	10713347
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	945-508-639
Años de experiencia	15 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADORA PUBLICA / MAESTRA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS		
Metodólogo/ temático	TEMÁTICO	Lugar y fecha	12.10.2021

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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.



Universidad  
Norbert Wiener

## Facultad de Ingeniería y Negocios

### CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL, CONTADOR Y ENCARGADO DE COBRANZAS.

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	x		x		x			
2	¿cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	x		x		x			
3	¿cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar por cobrar comerciales?	x		x		x			
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	x		x		x			
5	¿cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	x		x		x			
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	x		x		x			



Universidad  
Norbert Wiener

## Facultad de Ingeniería y Negocios

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

<b>Título del documento:</b>	Estado de situación financiera	
<b>Periodo o año:</b>	2020	
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área o institución:</b>
Este documento nos permitirá procesar y analizar la información financiera para obtener los indicadores que nos permitan tener un panorama de la empresa	Este documento refleja los saldos durante el periodo 2020 de la entidad	Área Contabilidad



Universidad  
Norbert Wiener

## Facultad de Ingeniería y Negocios

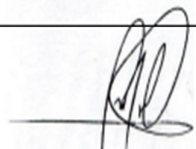
### CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°.	Documentos	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			
2	Registro de boletas y facturas	x		x		x			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

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

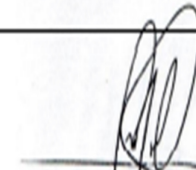
<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo<sup>3</sup>Cosntrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de 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.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DERL REGISTRO DOCUMENTAL:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

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

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo<sup>3</sup>Cosntrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

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


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	x		x		x			
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	x		x		x			
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	x		x		x			
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	x		x		x			
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	x		x		x			
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

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

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

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

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL CONTADOR

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	x		x		x			
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	x		x		x			
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	x		x		x			
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	x		x		x			
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	x		x		x			
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

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

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

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

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ENCARGADO DE COBRANZAS

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	x		x		x			
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	x		x		x			
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	x		x		x			
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	x		x		x			
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	x		x		x			
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

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

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

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

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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:	Estado de situación financiera	
Periodo o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Este documento permitirá ver y analizar la información de las cuentas por cobrar de los clientes.	Este documento se verá los saldos durante el periodo del 2020.	Área de contabilidad


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			

OPINION DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

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

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

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

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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.





Universidad  
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Registro de boletas y facturas	
Período o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
		Área de contabilidad

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Registro de boletas y facturas	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

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

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

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

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Cosntrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

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

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta.



Universidad  
Norbert Wiener

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

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima Metropolitana 2020.

**Nombre de la propuesta:** cuentas por cobrar

Yo, CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES identificado con DNI Nro. 45491996 Especialista en Contabilidad y Auditoría Actualmente laboro en Contraloría General de la Republica Ubicado en Lima Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, subcategoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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



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

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

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta cumple lo solicitado.....
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: noviembre 2021

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



Universidad  
Norbert Wiener

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Estrategias para la mejora de las cuentas por cobrar de una empresa de Lima Metropolitana 2020.

**Nombre de la propuesta:** cuentas por cobrar

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

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

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

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

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

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;



\_\_\_\_\_  
Firma

Fecha: 23 de Noviembre 2021

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

## Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERO PROYECTADO							
	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>							
CAJA Y BANCO	50,161.00	292,108.00	306,713.40	328,183.34	351,156.17	375,737.10	402,038.70
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	57,000.00	200,000.00	190,000.00	76,000.00	65,000.00	63,000.00	0.00
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	9,514.00	6,402.00	17,686.65	21,223.98	25,468.78	30,562.53	36,675.04
EXISTENCIAS	10,169.00	10,169.00	147,454.17	176,945.00	178,289.54	213,947.45	256,736.94
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>126,844.00</b>	<b>508,679.00</b>	<b>661,854.22</b>	<b>602,352.32</b>	<b>619,914.49</b>	<b>683,247.09</b>	<b>695,450.68</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>							
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	103,475.00	103,475.00	196,602.50	334,224.25	227,736.59	306,291.20	103,206.04
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-62,085.00	-82,780.00	-1,966.03	-33,422.43	-22,773.66	-30,629.12	-10,320.60
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	-	78,540.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>41,390.00</b>	<b>99,235.00</b>	<b>194,636.48</b>	<b>300,801.83</b>	<b>204,962.93</b>	<b>275,662.08</b>	<b>92,885.44</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>168,234.00</b>	<b>607,914.00</b>	<b>856,490.70</b>	<b>903,154.15</b>	<b>824,877.42</b>	<b>958,909.16</b>	<b>788,336.12</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>							
TRIBUTOS POR PAGAR	2,000.00	7,827.00	6,261.600	4,383.12	2,629.87	1,051.95	1,051.95
REMUNERACIONES POR PAGAR	0.00	254,058.00	279,463.80	221,175.80	16,790.05	18,469.06	20,315.96
OBLIGACIONES FINANCIERAS	2,957.00	16,611.00	19,933.20	25,913.16	33,687.11	24,536.60	34,351.24
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>4,957.00</b>	<b>278,496.00</b>	<b>305,658.60</b>	<b>251,472.08</b>	<b>53,107.03</b>	<b>44,057.61</b>	<b>55,719.15</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>							
CUENTAS POR PAGAR FINANCIERAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4,957.00</b>	<b>278,496.00</b>	<b>305,658.60</b>	<b>251,472.08</b>	<b>53,107.03</b>	<b>44,057.61</b>	<b>55,719.15</b>
<b>PATRIMONIO</b>							
CAPITAL SOCIAL	106,372.00	205,000.00	410,000.00	492,000.00	590,400.00	708,480.00	497,371.29
RESULTADO ACUMULADO	8,591.00	84,695.00	93,164.50	102,480.95	112,729.05	124,001.95	136,402.14
RESULTADO DEL EJERCICIO	48,314.00	39,723.00	47,667.60	57,201.12	68,641.34	82,369.61	98,843.54
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>163,277.00</b>	<b>329,418.00</b>	<b>550,832.10</b>	<b>651,682.07</b>	<b>771,770.39</b>	<b>914,851.56</b>	<b>732,616.97</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>168,234.00</b>	<b>607,914.00</b>	<b>856,490.70</b>	<b>903,154.15</b>	<b>824,877.42</b>	<b>958,909.17</b>	<b>788,336.12</b>

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERO PROYECTADO							
	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>							
CAJA Y BANCO	50,161.00	292,108.00	306,713.40	328,183.34	351,156.17	375,737.10	402,038.70
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	57,000.00	200,000.00	190,000.00	76,000.00	65,000.00	63,000.00	0.00
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	9,514.00	6,402.00	17,686.65	21,223.98	25,468.78	30,562.53	36,675.04
EXISTENCIAS	10,169.00	10,169.00	147,454.17	176,945.00	178,289.54	213,947.45	256,736.94
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>126,844.00</b>	<b>508,679.00</b>	<b>661,854.22</b>	<b>602,352.32</b>	<b>619,914.49</b>	<b>683,247.09</b>	<b>695,450.68</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>							
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	103,475.00	103,475.00	196,602.50	334,224.25	227,736.59	306,291.20	103,206.04
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-62,085.00	-82,780.00	-1,966.03	-33,422.43	-22,773.66	-30,629.12	-10,320.60
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	-	78,540.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>41,390.00</b>	<b>99,235.00</b>	<b>194,636.48</b>	<b>300,801.83</b>	<b>204,962.93</b>	<b>275,662.08</b>	<b>92,885.44</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>168,234.00</b>	<b>607,914.00</b>	<b>856,490.70</b>	<b>903,154.15</b>	<b>824,877.42</b>	<b>958,909.16</b>	<b>788,336.12</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>							
TRIBUTOS POR PAGAR	2,000.00	7,827.00	6,261.600	4,383.12	2,629.87	1,051.95	1,051.95
REMUNERACIONES POR PAGAR	0.00	254,058.00	279,463.80	221,175.80	16,790.05	18,469.06	20,315.96
OBLIGACIONES FINANCIERAS	2,957.00	16,611.00	19,933.20	25,913.16	33,687.11	24,536.60	34,351.24
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>4,957.00</b>	<b>278,496.00</b>	<b>305,658.60</b>	<b>251,472.08</b>	<b>53,107.03</b>	<b>44,057.61</b>	<b>55,719.15</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>							
CUENTAS POR PAGAR FINANCIERAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4,957.00</b>	<b>278,496.00</b>	<b>305,658.60</b>	<b>251,472.08</b>	<b>53,107.03</b>	<b>44,057.61</b>	<b>55,719.15</b>
<b>PATRIMONIO</b>							
CAPITAL SOCIAL	106,372.00	205,000.00	410,000.00	492,000.00	590,400.00	708,480.00	497,371.29
RESULTADO ACUMULADO	8,591.00	84,695.00	93,164.50	102,480.95	112,729.05	124,001.95	136,402.14
RESULTADO DEL EJERCICIO	48,314.00	39,723.00	47,667.60	57,201.12	68,641.34	82,369.61	98,843.54
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>163,277.00</b>	<b>329,418.00</b>	<b>550,832.10</b>	<b>651,682.07</b>	<b>771,770.39</b>	<b>914,851.56</b>	<b>732,616.97</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>168,234.00</b>	<b>607,914.00</b>	<b>856,490.70</b>	<b>903,154.15</b>	<b>824,877.42</b>	<b>958,909.17</b>	<b>788,336.12</b>

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

### Entrevista 1

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Gerente General
<b>Nombres y apellidos</b>	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	Viernes 8 de octubre del 2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	vía Zoom

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	La empresa genera normalmente emitiendo una factura y enviándola al cliente en forma física, por correo o por cualquier otro medio. De igual forma, si las cuentas por cobrar están morosas y no pagadas, el proceso de cobranza comienza a través de avisos de cobranza físicos, avisos de cobranza por correo, teléfono, cobros por agencias externas.
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	La empresa genera normalmente emitiendo una factura y enviándola al cliente en forma física, por correo o por cualquier otro medio. De igual forma, si las cuentas por cobrar están morosas y no pagadas, el proceso de cobranza comienza a través de avisos de cobranza físicos, avisos de cobranza por correo, teléfono, cobros por agencias externas.
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	la empresa hace una emisión de factura que se debe entregar al cliente o por cualquier medio, posteriormente se deben enviar avisos recordatorios con las fechas de vencimiento del pago, en caso contrario, si el cliente no paga se deben tomar las medidas correspondientes.
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	Se informa a gerencia de manera formal mediante correos, escritos o llamada telefónicas, de esa forma quedará constancia de los procesos de cobranza mediante los cuales se pueda sustentar las cuentas incobrables de los clientes morosos.
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	La empresa utiliza herramientas para controlar los ritmos de tesorería que reflejen los flujos de caja y que definan cómo, cuándo y dónde realizar los pagos o cobros. Así mismo por se registra y se podrá tener una planificación financiera que eso ayudará a saber el momento correcto para realizar compras, rastrear facturas vencidas, entre otras cosas.
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	La empresa maneja siempre sus políticas como experiencias anteriores con el cliente, sentido común del gerente de crédito, información interna respecto a cliente, Información externa respecto al cliente, La solvencia moral del cliente y La capacidad financiera de pago del cliente.

## Entrevista 2

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Contador
<b>Nombres y apellidos</b>	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	Viernes 8 de octubre del 2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	Vía Zoom

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	Sus procedimientos de cobranza de la empresa manejan a través de llamadas, correos y mensajes de WhatsApp con los que se les hace recordar que el crédito está por vencer o ya venció.
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	La empresa cuenta con un bien sistema y procedimientos que son muy eficaz para las cuentas por cobrar así mismo también se toma algunas medidas de las deudas del cliente mediante correo y llamadas telefónicas
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	La empresa deja que el área de cobranza envía correos al momento de efectuarse la compra de mercadería al crédito y 5 días antes del vencimiento de este crédito nuevamente se envía correos de recordatorio.
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	Se le informa a través de un archivo de Excel detallado por cliente, tipo de crédito, plazo, importe datos de comprobante y persona de contacto a la cual se solicitará la cancelación cuando esté crédito venza.
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	La empresa tiene como estrategias de efectuar la cobranza a un plazo determinado del vencimiento del crédito, también tiene nuevos productos con algunos descuentos para los clientes y así poder generar más ingreso.
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	La empresa exactamente no tiene sus propias políticas para el cliente, sentido común del gerente de crédito, información interna respecto a cliente, Información externa respecto al cliente.



### Entrevista 3

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Encargado de Cobranzas
<b>Nombres y apellidos</b>	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	Viernes 8 de octubre del 2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	Vía Zoom

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la clínica?	Los procedimientos de cobranza que se realiza en la empresa son a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos notificaciones haciéndoles recordar que está a próximos días a vencer a pagar.
2	¿Cuáles son los sistemas de procedimientos de las cuentas por cobrar?	La clínica cuenta con un buen sistema y procedimientos que son muy eficaz para las cuentas por cobrar así mismo también se toma algunas medidas de las deudas del cliente mediante un flujo de cobranza.
3	¿Cuáles es el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	En la empresa se da el seguimiento a través de reporte contable donde se emite una alerta sobre las cuentas vencidas que pueden ser de 30 a 45 días hasta inclusive 90 días donde se realiza llamadas telefónicas al cliente morosos.
4	¿Cómo se informa a gerencia de las cuentas por cobrar comerciales de los clientes?	Se informa a través de un reporte del sistema contable donde verifican a los clientes morosos y a través de ello se le envía un correo electrónico a gerencia para que lo revisara y poder tomar así las decisiones acerca de las cuentas vencidas de los deudores.
5	¿Cuáles son las nuevas estrategias para tener mejoras o que promueven la liquidez?	la empresa siempre busca nuevas estrategias de venta, para poder incrementar la liquidez, como hacer publicidad sobre tarifas de descuentos.
6	¿Cuáles son las políticas de cobranza a corto plazo?	Actualmente la empresa no cuenta con ninguna política, pero si debiera implementarse un sistema donde notifique que hay clientes morosos.

## Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

