



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar
la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTOR

Br. Tarazona Quispe, Luis Diego

0000-0002-7267-3453

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesora

Dra. Moreno Rodríguez, Rosa Ysabel

Código ORCID

0000-0002-8357-4514

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Genaro Edwin Sandoval Nizama

ORCID: 0000-0002-0001-4567

Secretario

Dr. Germán Alexis Pineda Villavicencio

ORCID: 0000-0001-9220-3187

Vocal

Mtra. Paola Corina Julca García

ORCID: 0000-0003-1630-4319

Asesor temático

Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez

ORCID: 0000-0002-8357-4514

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a todas las personas que me apoyaron a lo largo de mi carrera, en especial a una persona que nunca dudo de mí y me apoya siempre si esta persona no creo haber llegado tan lejos, a mi madre María que siempre es el motivo para poder seguir adelante muchas gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener, a los profesores, y a mis compañeros que conocí en mi estadía en la universidad, mi madre por haberme guiado y apoyado a lo largo de mi vida.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, Luis Diego Tarazona Quispe estudiante de la escuela académica de ingeniería y negocios de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que la tesis titulada: "Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021" para la obtención del título profesional de: contador público es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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



.....
Firma
Luis Diego Tarazona Quispe
DNI: 73131939



Huella

Lima, 16 de Julio de 2021

ÍNDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
O resumo	xiii
Introducción	14
Capítulo I. El problema	16
1.1 Planteamiento de problema	16
1.1.1 Planteamiento de problema a nivel nacional	16
1.1.2 Planteamiento de problema a nivel internacional	16
1.1.3 Problema a nivel local	17
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1. Teórica	17
1.4.2. Metodológica	18
1.4.3. Práctica	18
1.5. Limitaciones de la investigación	18
1.5.1. Temporal	18
1.5.2. Espacial	18
1.5.3. Recursos	18
Capítulo II. Marco Teórico	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19

2.1.1 Antecedentes internacionales	19
2.1.2 Antecedentes nacionales	20
2.2 Bases teóricas	22
2.2.1 Marco fundamental	22
2.2.2 Marco conceptual	24
Capítulo III. Metodología	28
3.1 Método de investigación	28
3.2 Enfoque de la investigación mixta	28
3.3 Tipo de investigación	28
3.4 Diseño de la investigación no experimental	28
3.5 Población, muestra y unidades informantes	29
3.6 Variables y dimensiones /categorías y subcategorías	29
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1. Técnica	30
3.7.2. Instrumento	30
3.7.3. Descripción	31
3.7.4. Validación	31
3.8 Procesamiento y análisis de datos	31
3.9 Aspectos éticos	31
Capítulo IV. Presentación y discusión de resultados	32
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	32
4.2. Descripción de resultados cualitativos	43
4.2.1. Subcategoría del período de créditos y cobranzas	44
4.2.2. Subcategoría Liquidez	45
4.3 Diagnóstico mixto (Final)	46
4.4. Propuesta	46
4.4.1. Priorización de los problemas	46
4.4.2. Consolidación del problema	46
4.4.3. Categoría solución	47
4.4.4. Objetivo general de la propuesta	47
4.4.5. Impacto de la propuesta	47

4.4.6 Direccionalidad de la propuesta	48
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	57
5.1 Conclusiones	57
5.2 Recomendaciones	57
Referencias	59
Anexos	64
Anexo 1: Matriz de consistencia	65
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	66
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	70
Anexo 4: Instrumento cualitativo	71
Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	72
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	75
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	77
Transcripción de las entrevistas o informe del análisis	82
Anexo 9: Pantallazos del atlas. Ti	87
Anexo 10: Informe del asesor	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Matriz de categorización problema	29
Tabla 2 .Matriz de categorización solución	30
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	31
Tabla 4. Expertos que validaron el instrumento	31
Tabla 5.Cuenta contable efectivo equivalente de efectivo del 2015 al 2020	32
Tabla 6.Liquidez general del 2015 al 2020	34
Tabla 7.Ratio de prueba defensiva del 2015 al 2020	36
Tabla 8.Análisis de vertical: capital de trabajo del 2015 al 2020	38
Tabla 9.Cuenta contable cuentas por cobrar del 2015 al 2020	39
Tabla 10.Rotación de cartera del 2015 al 2020	41
Tabla 11 .Direccionalidad de la propuesta	48
Tabla 12.Matriz de direccionalidad de la propuesta	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de variación de la cuenta 10	33
Figura 2. Porcentaje del total de activo corriente en relación con el total pasivo	35
Figura 3. Resultado del pasivo corriente	37
Figura 4. Variación de resultado capital de trabajo	38
Figura 5. Análisis general cuenta 12	40
Figura 6. Análisis de Rotación de cartera	42
Figura 7. Análisis cualitativo subcategoría políticas y cobranza	43
Figura 8. Análisis cualitativo subcategoría periodo créditos y cobranzas	44
Figura 9. Análisis cualitativo subcategoría liquidez	45
Figura 10. Diagnóstico Final (mixto)	46
Figura 11. Estado de resultados financieros proyectado del 2021 al 2025	53

Resumen

La falta de liquidez en diversas empresas señala una situación complicada que está atravesando el mundo porque mediante un análisis real hubo una gran disminución monetaria que implicó ciertos factores de estabilidad económica.

La metodología empleada recopila y analiza los datos cuantitativos y cualitativos, más cercana a la exactitud lógica hubo un análisis general a través de una información que facilita un ordenamiento adecuado como la técnica entrevista para obtener un análisis profundo junto con el personal de contabilidad, por último, análisis cuantitativo se relaciona con el registro documental compuesto por los estados financieros del 2015-2020. Con los resultados obtenidos de ambos instrumentos, como el programa Atlas Ti para la elaboración de triangulación de los datos informativos.

Por lo tanto el pago a los colaboradores y los proveedores detectó unos depósitos sin identificar que no se llegaron a regularizar y están en una cuenta puente esperando poder cancelar alguna cuenta por cobrar pero debido a la falta de información no se puede dar por regularizadas y eso sumado a la coyuntura y el estado de emergencia género que la empresa adquiera préstamos para poder seguir operando, no existe una correcta política o norma que establezca una estructura eficaz para la toma de decisiones.

Palabras clave: cuentas por cobrar, liquidez, depósitos.

O Resumo

A falta de liquidez em várias empresas indica uma situação complicada que o mundo atravessa porque, numa análise real, houve uma grande queda monetária que implicou alguns fatores de estabilidade económica.

A metodologia utilizada coleta ou analisa os dados quantitativos e qualitativos, mais próximo do acerto lógico houve uma análise geral através de informações que facilitam um ordenamento adequado como a técnica de entrevista para obter uma análise aprofundada junto ao corpo contábil, enfim, a análise quantitativa é relativos ao registo documental constituído pelas demonstrações financeiras 2015-2020. Com os resultados obtidos em ambos os instrumentos, como o programa Atlas Ti para elaboração de triangulação de dados informativos.

Portanto, o pagamento a colaboradores e fornecedores detectou alguns depósitos não identificados que não foram regularizados se encontram em uma conta-ponte aguardando o cancelamento de uma conta a receber, por falta de informação não pode ser considerada regularizada e que além do situação actual e o estado de emergência em que a empresa contrai crédito para continuar a operar, não existe uma política ou norma correcta que estabeleça uma estrutura eficaz para a tomada de decisões.

Palavras-chave: contas a receber, liquidez, depósitos.

Introducción

La política crediticia de una empresa menciona que el crédito a veces se pasa por alto y es la clave del desarrollo actual. Y a diferencia de los almacenes, es el activo más fácil de usar junto al efectivo y los bancos porque no requiere que controle los procesos de producción, almacenamiento, entrega y colocación con sus clientes.

Es fundamental porque define la visión de la empresa para la gestión de estas cuentas, la visión tradicional de un enfoque basado en el riesgo y una visión diferente. Creando valor aumentando las ventas de y el servicio al cliente.

Siempre se evalúa a partir del promedio, por lo que siempre se evalúan las relaciones con los clientes internos y externos. El número de días necesarios para cobrar y el porcentaje de cartera vencida. Esto significa que al final del mes, debe cobrar tanto como pueda, independientemente de su relación con el cliente.

Las empresas venden con fines de lucro, debería ser el objetivo de todas las partes de la organización. Sin duda, debemos volver a este territorio que no ha cambiado desde hace muchos años. Los créditos como un intercambio de valor prometen pagos futuros, sino también una herramienta para aumentar las ventas y hacer que las relaciones con los clientes sean más productivas, por dichos motivos esta investigación efectúa el estudio de dicha cuenta y como afecta en la situación de la empresa para que pueda desarrollarse en una buena manera.

Presentación

Capítulo I. Se facilitó un planteamiento o fórmula problemática en diversos puntos como general y específico, la justificación teórica, práctica y metodológica, las limitaciones de la investigación como el temporal, espacial y recursos.

Capítulo II. Menciona el marco teórico como puntos importantes los antecedentes nacionales e internacionales, por último, tenemos el marco fundamental y conceptual.

Capítulo III. El método de investigación tiene como herramienta el enfoque, tipo y diseño, también está la población, muestra y las unidades informantes, las categorías y subcategorías apriorísticas, técnica y los instrumentos de recolección de los datos, descripción, validación, confiabilidad, el procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV. Analiza la descripción de los resultados cuantitativos y cualitativos mixtos, los resultados de la triangulación de datos a través del programa Atlas TI.8 a través de la guía de los entrevistados, diagnóstico, propuesta, la priorización y consolidación del problema, fundamentos y la direccionalidad de la propuesta, la conceptualización de la categoría solución, actividades y cronograma por último la discusión de resultados.

Capítulo V. Por último, se tiene las conclusiones y recomendaciones para mi trabajo de investigación.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 . Planteamiento de problema

1.1.1. Planteamiento de problema a nivel internacional

Roel, (2018). El crédito puede transferir recursos operativos y generar riqueza bien administrada. Sin embargo, el crecimiento es desordenado, puede ocasionar una mala gestión y la empresa puede sufrir pérdidas, es necesario completar todas las etapas de la gestión administrativa para poder planificar, organizar, supervisar y controlar adecuadamente para que busque la eficiencia de los recursos a través de políticas o pautas que señalan el camino a seguir.

Coeptum, (2009). Considerada como proceso administrativo y contable con el fin de lograr ventas en base a las diferentes recomendaciones importantes. Esto lleva a rescatar sus mejores consejos de cada autor, combinarlos y producir soluciones efectivas para controles internos ineficaces.

Aportes, (2007) Se han propuesto varios modelos basados en tres aspectos principales con el fin de brindar a las empresas una mayor liquidez financiera y simplificar los trámites administrativos para reducir los cobros pendientes y para controlar mejor el modelo profesional y económico.

1.1.2. Planteamiento de problema a nivel nacional

Echevarría, (2021) ha determinado que las empresas pequeñas y medianas enfrentan un problema de liquidez insuficiente porque aún falta cancelar los documentos de pago. En este caso, les resulta difícil controlar las cuentas por cobrar, se utilizan los métodos financieros como el llamado factoring.

Asmat, (2019) Asimismo para lograr una sostenibilidad de crecimiento muchas empresas buscan herramientas que puedan potenciar los mercados competitivos y asegurar su continuidad. En este marco, la administración crediticia es un instrumento fundamental que permite a las sociedades nacionales e internacionales adaptarse en un constante cambio. Por lo tanto, es importante una liquidez en un corto o largo plazo.

Sánchez, (2018) La situación financiera menciona que una entidad se haya declarado en bancarrota existe un tipo de apoyo para salvaguardar un flujo económico a

través de un préstamo bancario que podría solventar un equilibrio importante para un financiamiento empresarial.

1.1.3. Problema a nivel local

Las empresas no establecen una política de cobranza precisa, debido a un personal no capacitado para asumir el cargo, causando cuentas por cobrar elevadas. Finalmente se decidió verificar si el área de cobranza tiene un dominio adecuado de manera significativa para una óptima solución. (Tarazona ,2021)

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer una implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021.

Identificar los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El área de cobranzas y contabilidad para lograr una mejor eficiencia de gestión y comprobación de las cuentas crediticias en las empresas para utilizar una gestión en

momentos específicos Esto demuestra que cada empleado tiene un papel que desempeñar para hacer que el sistema funcione de una manera correcta.

Las teorías aplicadas se centran en prácticas que mejoran la estructura de la empresa. Debido a la coyuntura se debe optimizar la funcionalidad de sus áreas para obtener una descripción general de sus cuentas por cobrar.

1.4.2. Metodológica

Se diagnosticó que la información recopiló muchos factores que pueden reducir las cuentas por cobrar y mejorar su gestión. También tiene como objetivo fundamental la presentación balance general proyectado y el flujo de caja se mantenga constante en el tiempo para una mejora continua en las cobranzas para determinar la situación empresarial.

1.4.3. Práctica

Se realiza para proporcionar los conocimientos específicos y fiables para el desarrollo profesional y que sirva como una base para futuras investigaciones. Mientras tanto, la misión de encontrar soluciones alternativas a los diversos problemas que surgen en el análisis financiero.

1.5.Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Los datos analizados en esta investigación están basados en los periodos del 2015-2020 en un periodo de 6 meses para este proyecto, más un periodo corto para analizar y aplicar los instrumentos.

1.5.2. Espacial

Se ubica en la ciudad de Lima, la investigación se realizó de manera virtual para obtener la información fundamental.

1.5.3. Recursos

Se aplicó la técnica entrevista para el personal del área de administración, contabilidad y gerencia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Colombia, Pérez (2018) Se ejecutó con un enfoque cuantitativo, se empleó el método inductivo, con un conjunto conformado por una investigación que fue usado como encuesta, información recopilada en el área de cobranza. Como resultado, se obtuvo el hallazgo de una falla en el área de cartera por su metodología que los estudiantes no pagan sus matrículas de manera inmediata. Debido a esto se generó un mal flujo de efectivo que afecta los pagos a los proveedores por lo que tenemos morosidad con algunos proveedores que nos brindan servicios y productos necesarios para la Universidad. Se concluyó que no existe una buena gestión de cobranzas en el área de cartera, incumplimiento de políticas y mala estructura.

En Ecuador, Carrera (2017) efectuó un estudio sobre la administración crediticia comercial 2015, que permite descubrir que falló encuentra en las cobranzas; el estudio se ejecutó con un enfoque cuantitativo, se empleó el método inductivo, con un conjunto conformado por toda la empresa, con muestra de 7 personas que conozcan el tema preciso obteniendo una recopilación de información. Se obtuvo que la empresa no tiene establecido reglas y procedimientos en la guía de funciones, conlleva que las reglas no sean comprendidas por los colaboradores en el Área de cobro y crédito de la compañía. El empleado no conoce ni tiene definido sus funciones y la empresa no tiene un control para aprobar líneas de crédito para sus clientes.

En Ecuador, Macías (2017) Como resultado hubo muchas deficiencias, no existe un manual de procesos debido a una confusión entre las áreas de ventas y crédito, porque todos piensan que están haciendo su trabajo y hasta saben que están cometiendo errores graves. Otorgan crédito sin documentación suficiente para verificación y análisis. Otra clara deficiencia es su sistema de cobranza porque ingresan facturas con números incorrectos, se cancelan facturas erradas y las cantidades no son las correctas. Se concluyó que la compañía escasea de expectativas a más de 5 años por lo que necesita refinanciar sus deudas. Por lo tanto, si los fondos se invierten en inversiones a corto y largo plazo, no

se incurrirá en gastos financieros para solicitar préstamos. debe realizar la medición de moneda y puede contar con flujo suficiente para ejecutar la cancelación de deuda, y no afectará su liquidez por actividades de cobranza incorrectas.

En Ecuador, Muñiz & Mora (2017) El propósito del estudio es diseñar un sistema de control de crédito interno se debe utilizar una política crediticia que pueda reducir las carteras de vencimientos pasados y asignar funciones al personal que integra el área mediante las técnicas de análisis de información, entrevistas, cuestionarios y levantamiento de información que se analizó en este estudio. Se obtuvo como resultados que los comprobantes no se emiten en el momento indicado, se observó la falla de comunicación entre el área contable y de ventas, los clientes no pagan a tiempo, pero sin embargo accedían al crédito y por último no se les dio un rastreo adecuado a las cuentas crediticias hasta el hecho de convertirse en incobrables. Se concluyó en diseñar un circuito de dirección de crédito interno donde se debe utilizar una política crediticia que pueda reducir las carteras de vencimientos pasados y asignar funciones al personal que integra el área.

En Ecuador, Gómez & Gómez (2016) ejecutó un estudio sobre implementar un diseño de dirección en el crédito interno para la unidad. La finalidad de la investigación fue proponer un diseño de dirección de créditos internos; de los cuales se obtuvo la existencia de un grave problema en la gestión de caja, que debe resolverse para evitar serios problemas en la gestión financiera en un futuro cercano. El departamento de gestión de créditos demostró problemas con la rotación de cartera entre los años estudiados por lo que se destaca la necesidad de desarrollar políticas.

Se puede concluir que la empresa necesita una reorganización. Una gestión de efectivo insuficiente conduce a problemas de gestión del capital de trabajo y crisis de liquidez, lo que genera una deuda excesiva y problemas organizativos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Álvarez y García (2020) Para la recopilación de información se optó por el censo, la observación, análisis documental, cuestionario y por último la entrevista a la muestra. Obteniendo como resultados que la política de cobranza no es del todo efectiva, una de las razones es porque no han establecido procedimientos vinculados con las cuentas crediticias. Otra razón es que el área responsable administrativa no se comunica con las

demás áreas a tiempo sobre los temas financieros y administrativos. También se puede demostrar que no existe un buen orden contable para cuentas crediticias, se puede ver esto reflejado en los pendientes en dichas cuentas, que se debe a los pagos de los clientes fuera de la fecha estimada y en las ratios realizadas se puede observar una falta de liquidez por los temas mencionados anteriormente. Se concluyó que se necesita un mejor asesoramiento sobre los controles contables. Sobre la política de cobranza se debe mejorar y aplicar, para que se pueda llegar a la meta de liquidez en la compañía y tratar de capacitar a los empleados para que no afecte la solvencia de la compañía.

Aquino (2019) realizó el estudio sobre gestión de cuentas crediticias de una compañía, Lima 2018, su objetivo es ofrecer gestión crediticia para incrementar los beneficios de la empresa. Obteniendo como resultado que la empresa no tiene definido ningún método de cobranza, por lo que es comprensible la falta de procesos de cobranzas. Se concluyó como máxima prioridad formular una política de cobranzas que pueda recuperar eficazmente la cartera de clientes y poder cobrar adecuadamente, por otra parte, se debe implementar un banco de información confiable que actualice el crédito de los clientes para evitar un exceso de línea de crédito de los clientes.

Morales (2019) materializó la tesis sobre mejoras de la estrategia financiera en las cuentas crediticias de la compañía 2017-2018. Su propósito es mejorar la gestión crediticia recomendando estrategias financieras, como resultado se obtuvo que la empresa no tiene un presupuesto de ventas y cobranzas tanto mensuales como anuales, también se observa que necesitan mejorar sus políticas de cobranzas. Se concluyó que para lograr una mejora en las cobranzas se debe mejorar los procedimientos y manuales de cobranza que no se han desarrollado de forma correcta, el aumento del índice de las cuentas por cobrar, préstamos indebidos a accionistas que aumenta la cuenta por cobrar a terceros según una auditoría realizada; por lo que se recomienda reestructurar las políticas de cobranzas, elaborar contratos de préstamos a los accionistas como sustento y la capacitación del área de cobranzas para que puedan ejecutar el nuevo manual de cobranzas correctamente.

Marquina y Morales (2017) realizó la tesis sobre el efecto de la gestión crediticia en la solvencia de una compañía de servicios Cajamarca 2016, su meta es analizar el impacto de la gestión crediticia, usando el método deductivo como un conjunto basado en los Estados Financieros de los cuales se tomará de muestra el estado de situación. Se utilizó

fichas de observación y el análisis documental para extraer información, llegando a la deducción que el área de cobranzas es insuficiente, ya que no es suficiente para la compañía, porque no tiene un buen control y orden de las cuentas crediticias morosas, y deben existir procedimientos adecuados para evaluar la solvencia de los clientes y al mismo tiempo administrar al cliente establecido; carece de filtros que deben pasar las empresas para convertirse en clientes; de esta manera reduce el riesgo y poder cobrar respectivamente a los clientes.

Velásquez (2017) efectuó la tesis sobre Gestión de cuentas crediticias y solvencia en una compañía de Puente Piedra 2016, La tesis se efectuó en medio de un enfoque cuantitativo, usando el método hipotético deductivo, con un conjunto del área contable, área de tesorería y cobranzas en la empresa que fueron un total de 12 personas de las cuales la muestra es la misma por la población tan reducida. Para recopilar data se usó la técnica de la encuesta mediante el formulario para tener información de las personas entrevistadas, obteniendo unos resultados concretos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

Un equilibrio entre los intereses personales y corporativos formado a través de contratos, y ambas partes se esfuerzan por marcar una diferencia notable en el mercado. Asimismo, la relación entre gerentes e inversionistas es problemática para distintos intereses.

Por lo tanto, todos los involucrados en el negocio deben tener una buena relación con la administración para comprender la gestión y verla desde una perspectiva diferente. La contabilidad es la transacción de una empresa durante uno o más períodos. Su único objetivo es configurar una herramienta de información financiera. En los informes financieros se muestra el estado financiero y económico de la empresa y los resultados de los estados financieros, así como los ingresos, gastos y utilidades de la empresa. Asimismo, la contabilidad es un tema económico, y para comprender las realidades de la economía presente y futura, la información financiera se interpreta cuantitativamente y los gerentes de negocios toman decisiones financieras. (Sunder, 2005)

El control es una actividad que realiza cada miembro de la compañía. Una acción que asegura el logro de una meta porque se puede aplicar para darse cuenta e identificar brechas durante el desarrollo de los procesos, programas y proyectos. El control hace referencia a los instrumentos, actividades y participaciones que se utilizan con tal de asegurar el cumplimiento del contenido desarrollado con respecto a las reglas y procedimientos establecidos. La palabra control tiene una connotación negativa de limitar, monitorear e imponer, pero en realidad, el desarrollo diario de una empresa o negocio requiere que la administración asegure su curso normal de acción. Haga un trabajo o un plan de trabajo. (Hurtado, 2016)

La teoría de sistema de Von Bertalanffy según lo que señaló el autor que la teoría del sistema no es algo estricto, sino que toma un sentido más filosófico de valores por lo cual lo define como una ontología de métodos. La ontología trata de definir métodos y comprender cómo están representados en la jerarquía del mundo observado, vale decir, la ontología implica preguntar la diferencia entre 2 sistemas: real y conceptual. En los sistemas reales están comprendidos, todo lo concreto como: galaxias, gatos, átomos. En los sistemas conceptuales están comprendidos conceptos abstractos como matemática, lógica, etc. Señaló que comparar el sistema actual del conceptual sigue siendo polémico y no debe considerarse estricto, en cambio, la desventaja de esta táctica es que se selecciona un sistema dedicado para el entorno del sistema, lo que reduce la capacidad del sistema para reaccionar a variaciones fuera del contexto. Este último influye de primera mano en la visión o negativa de sistemas abiertos. (Von Bertalanffy, 1976)

De la misma forma Boulding, llegó a la misma conclusión que Bertalanffy, solo que clasificó los sistemas en 9 niveles jerárquicos. (Boulding, 1956)

Por otra parte, Rapoport sostuvo que el mundo tiene una dimensión, un lado o una región específicos que pueden ser parte de un sistema o grupo de sistemas. Puedes estudiar el sistema. Los defensores del punto de vista TGS también están de acuerdo en que "pequeño" se basará en última instancia o se aplicará a estos sistemas. Y, "El contenido de tales observaciones se convierte en una teoría general del sistema". Además, al definir metodológicamente TGS, "el contenido del sistema de conocimiento en un área específica del cuerpo con reglas de comportamiento específicas" no se considera una "teoría". Universo material. Si bien TGS es como una filosofía, una metateoría que se puede aplicar

a cualquier teoría de principios, TGS enfatiza aspectos que pueden derivar de características generales del sistema. (Murillo, 1989)

Aclaró qué son las funciones de gestión y definió el concepto de gestión como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. En tercer lugar, demostró que la estructura jerárquica se distribuye en toda la empresa a través de la proporcionalidad de las funciones de gestión, y no son exclusivas. En cuarto lugar, los altos directivos distinguen los conceptos de gestión administrativa y gestión organizativa. En quinto lugar, se han establecido los principios generales de gestión administrativa. (Fayol, 1916)

Urwick influenciado con el trabajo y contribuciones de Fayol desarrolló sus principios (Especialización, autoridad, definición, correspondencia, alcance del control, que caracterizan a las organizaciones eficientes. Un plan organizativo razonable debe basarse en el principio a largo plazo de priorizar a las personas. Lo más interesante de sus propuestas es el líder eficaz debido a su interés por el liderazgo considera que un líder es esencial para la eficiencia de una empresa en marcha. Su función del líder es tomar la iniciativa en el desarrollo de lo que llamamos el "nuevo escenario" y las decisiones a tomar desde la perspectiva actual. Todo líder eficaz no debe ignorar con relación a la gestión de los asuntos cotidianos, lo que significa que es de gran trascendencia en la obra de Fayol y Taylor, porque se enfoca en la eficacia obtenida por acciones repetidas. Finalmente, los líderes no pueden dar oportunidades para todos los objetivos de la organización y la importancia del trabajo de la compañía. El no realizar una meta supondrá dárselo a otros, lo que será fatal para la organización. (Urwick, 1981)

Por otro lado, a diferencia de Fayol, la teoría de Taylor afirma que Fayol está más interesado en la estructura general de una organización, mientras que Taylor está más interesado en métodos de trabajo y herramientas para mejorar la eficiencia. (Taylor, 1916)

2.2.2 Marco conceptual

Cuentas por cobrar (Categoría)

El cumplimiento de algún servicio (independientemente de que constituyan el giro principal de la empresa). Por ejemplo: el monto del crédito vendido a los clientes ya sea en la factura o en el giro (giro postal, pagare); el derecho a cobrar servicios esporádicos a otras empresas (deudores), etc. (González, 2016)

También vale decir que provienen de las actividades normales de la compañía y se utilizan para vender bienes o brindar servicios crediticios. Cualquier operación que ocurra en la entidad debe contar con un documento que registre el registro escrito de la operación, el registro tiene evidencia clara y veraz de la operación realizada, lo que también determina los por cobrar y por pagar de la transacción. El documento que justifica la operación se denomina documento comercial, y el documento se forma cuando se realiza la operación. (González y Expósito, 2016)

En un período de tiempo determinado, este es un activo que traerá beneficios económicos, por lo que podemos decir que es una parte básica de la liquidez de la empresa, pues generará ingresos cuando se haga efectiva, lo que hará que la ganancia sea satisfactoria. Trajo los resultados esperados para la empresa lo que genera una obligación para los clientes con la empresa, la cual debe estar dentro de un tiempo determinado. (Araiza, 2014)

Provienen de las ventas que no son al contado de la empresa y de los préstamos de la empresa a terceros, sean empleados o no. Entonces hay varios tipos cuentas crediticias: para usuarios, ventas por saldar al crédito, comprobantes por cobrar de usuarios o terceros y cuentas crediticias de gerentes o colaboradores de la empresa. Las cuentas crediticias no necesariamente tienen que estar respaldadas por documentos legalmente exigibles. (Guajardo, 2012)

Las políticas de crédito (sub-Categoría)

Por lo tanto, los gerentes de marketing y los gerentes financieros deben cooperar activamente al formular políticas de crédito y cobranza. Por lo general, el gerente de finanzas es responsable de implementar estas políticas. Sin embargo, los equipos multifuncionales permanentes, incluido el personal de finanzas y marketing, se están volviendo cada vez más comunes, especialmente cuando se establecen políticas de cobranza. (Van Horne & Wachowicz, 1997)

La política de cobranza es un procedimiento que sigue una empresa para cobrar las líneas de crédito que otorga a sus clientes. Cualquier sistema de cobranza exitoso debe recibir dinero. Cuando se agregan requisitos adicionales para la conservación de la buena reputación, la recuperación del deudor, la puntualidad de los pagos y las operaciones

económicas, esta finalidad se vuelve confusa y la posibilidad de realización se reducirá considerablemente. Ser el marco estándar para la formulación de políticas de cobranza. Se recomienda analizar periódicamente la política de cobranza según las condiciones y necesidades de la empresa y su funcionamiento. (Morales & Morales, 2014)

Es el último elemento de la política de cobranza. Incluye seguimiento crediticio para detectar problemas y obtener pagos por cuentas morosas. (Ross, 2010)

Gestión de Cobranzas (sub-Categoría)

Los procesos administrativos se utilizan en los procesos de gestión administrativa, primero se deben establecer metas en el proceso de planificación, pero luego se han implementado los procesos fundamentales. Elementos que apoyan a realizar los trabajos para lograr los objetivos identificados en el plan. La empresa debe evaluar los siguientes aspectos: Analizar diferentes condiciones crediticias para clientes como el impacto de las diversas políticas de cobranza en el lapso útil. (Morales & Morales, 2014)

El plazo de créditos si surgen cambios durante el período también afectarán la rentabilidad. El aumento del crédito provocará los siguientes efectos. Las ventas aumentan y las ganancias aumentan. El período de cobro aumentará la ganancia, y si el gasto en deudas incobrables aumentará, la ganancia disminuirá, la empresa reducirá el período de crédito, todos los efectos opuestos. (Higuerey,2007)

El plazo de crédito es una decisión básica para determinar el beneficio o la rentabilidad de la empresa. Otorgar más días de crédito estimulará las ventas, pero incurrirá en costos financieros debido a las inversiones en cuentas crediticias fijas, el incremento de los días de cartera de inversiones y la reducción de la rotación. (Moreno, 2013)

El plazo de crédito indica que el período de amortización de la cartera de inversiones se retrasa cuando la empresa está a punto de recuperar efectivo. Además, una vez que sepa cuántas veces se han rotado las facturas a cobrar, puede calcular las fechas que deben cobrar. Para calcular esto, es suficiente dividir el número de años por 360, que se considera para el análisis con un indicador rotatorio. (Guajardo, 2012)

Ratio de periodo de Cobro expresa aquellos resultados por la compañía en el uso del capital. Muestran cómo administrar la empresa a través de cobros, ventas en efectivo, inventario y ventas totales. Dado que existe una correspondencia adecuada entre estos

conceptos, estos índices incluyen el cotejo entre los activos y las ventas inevitables para respaldar un grado de entrega.

Cuentas incobrables las compañías que brindan crédito generalmente demoran en cancelar a sus deudores cumpliendo con sus compromisos de pago de manera oportuna. Con el fin de suprimir o reducir la pérdida potencial de cartera. Sin embargo, debido a causas como la desaparición del deudor, la quiebra del deudor, una notificación clara de impago, etc., algunas cuentas no pueden recuperarse. La pérdida de la cartera de inversiones corre a cargo de la empresa. (Rincón & Lasso & Parrado, 2012)

Liquidez (sub-Categoría)

La liquidez genera permisividad, aprovecha los cambios en las condiciones del campo y reacciona a comportamientos estratégicos de la competencia. La liquidez también está relacionada con la facultad de la compañía para pagar sus obligaciones de deuda. (Wild & Subramanyam & Halsey, 2007)

Solvencia es la factibilidad y la facultad de la compañía para cumplir hechos precisos para un corto o largo plazo Todos los giros de negocios de la compañía (financiación, inversión y operaciones) afectarán a la rentabilidad de la compañía. Uno de los elementos más fundamentales sería el análisis crediticio. (Wild & Subramanyam & Halsey, 2007)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

3.1.1. Inductivo

Basado en una lógica, estudia un hecho particular en una dirección (generalmente porque es específico) y viceversa (generalmente porque es específico).

3.1.2. Deductivo

Consiste en una hipótesis, que comienza con una oración particular y llega a la conclusión que debe enfrentarse como un intento de refutar o falsear datos informativos (Bernal,2010)

3.2 Enfoque de la investigación mixta

Define la sinergia de tecnologías relacionadas, Los pensamientos y métodos cuantitativos y cualitativos que responden al planteamiento del estudio incluyen la diversificación metodológica que permite una investigación racional (Carhuancho, Nolasco, Sicheri, Guerrero, Casana, 2019)

3.3 Tipo de investigación

Proyectiva

Este modelo implica el diseño y elaboración de métodos y técnicas para la clase de estudio selecto. Este efecto se siente en el estándar de los métodos de investigación. Se completa y enfoca el holograma de la tesis, se explica el llamado método de intervención y puede orientar el camino a seguir para continuar el proceso de investigación, involucrando el significado de la intervención. Opciones tecnológicas y posibles soluciones para la investigación, decisiones de diseño, elección de instrumentos de investigación y estudio de resultados. (Carhuancho, 2019)

3.4 Diseño de la investigación No experimental

La investigación no empírica implica observar o medir y analizar fenómenos y variables que ocurren en el entorno natural. Aunque no ocurre nada en los estudios no empíricos, se observa que este ya existe y no es inducido intencionalmente por la persona que realiza la investigación. En estudios no empíricos, estas variables ocurren porque las

variables independientes están marcadas como no operativas y, debido a su influencia, no pueden ser controladas o influenciadas directamente.

Puede que no sea posible explicar el alcance de la investigación no empírica: por el contrario, es un hito en una variedad de investigaciones cuantitativas, incluidos los sondeos de opinión, los estudios retrospectivos y los estudios prospectivos. (Echevarría, 2016)

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Considera como población, la muestra está formada por estados financieros de los años 2015 al 2020 analizados por documentos y personal como unidad de reporte, la recolección de información se realizó mediante entrevistas y análisis de documentos.

En muchos casos, debido al número de la población, los datos solo se toman de su parte representativa (llamada muestra), es decir, las muestras y características teóricamente estudiadas corresponden a la proporción de la población. En la praxis es arduo poder lograrlo, por lo cual inicialmente se encontró el error relativo entre la muestra y la población, denominado error estándar, que se puede cuantificar según el tipo de muestreo. (Tecla y Garza, 1981)

3.6 Variables y dimensiones /categorías y subcategorías

Tabla 1

Matriz de categorización problema

Categorías	Subcategorías	Indicadores
C1 (problema): Cuentas por cobrar	Sistema cobranza	Gestión cobranzas El plan estratégico cobranza
	Período de crédito y cobranzas	Ratio Periodo y Cobro Cuentas incobrables
	Liquidez	Solvencia Rentabilidad

Fuente: (2021)

Tabla 2

Matriz de categorización solución

Categorías	Subcategorías	KPI	Entregables
Implementación de políticas y procesos	Implementar una política de procesos	Ratios Rentabilidad	Diseño de Procesos
	Implementar una política de Cobranzas	Ratios de Gestión	Políticas de Cobranza
	Información adecuada	Ratios depósitos sin identificar	Cartas enviadas a Clientes

Fuente: (2021)

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

El análisis documental

Es un método que incluye clasificación y / o codificar cada elemento del mensaje para que se vea de la mejor manera. El propósito del archivo de análisis de documentos es registrar Información sobre el documento que realizó o el proceso relacionado con el documento. (Paredes,2019)

La entrevista

Recolecta datos a través de un contacto directo entre 2 personas en una entrevista, donde el receptor responde preguntas, En el pasado, se diseñó de acuerdo con las dimensiones propuestas por los visitantes para su estudio. (Bernal, 2010)

3.7.2. Instrumento

Guía de entrevista

De igual forma, debemos tener en cuenta que el número de preguntas está relacionado con la duración de la entrevista. Incluya únicamente las preguntas o frases desencadenantes necesarias Se recomienda escribir de varias formas para hacer la misma pregunta en caso de que la necesite. (Fernández y Baptista,2014)

Registro documental

La información se busca consultando la base de datos, que contiene dos tipos de palabras: palabras clave y palabras complementarias que se cruzan con la primera palabra para hacer la búsqueda más relevante. (Rodríguez ,2020)

3.7.3. Descripción

Es la validación de desarrollar herramientas que midan y recopilen información, así como expertos en los temas de investigación, y realizar pruebas piloto para aplicar las herramientas a una pequeña parte de la población bajo investigación. (Bernal, 2010)

3.7.4. Validación

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Mtro. Capristan Miranda, Julio Ricardo	Administración	Aplicable
Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis	Licenciado en Educación	Aplicable

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Mtro. Capristan Miranda, Julio Ricardo	Licenciado en Educación	Aplicable
Dr. Sanchez Roque Leoncio Robinson	Licenciado en Educación	Aplicable

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Paso 1: Confirmación adecuada

Paso 2: Realizar una prueba piloto.

Paso 3: Continuaremos investigando en línea

Paso 4: Simplificar notas importantes

Paso 5: Los datos tendrá un esquema general

Paso 6: Técnica entrevista

Paso 7: Zoom virtual

Paso 8: Transcriba la respuesta a Word y luego aplique Atlas ti.

3.9 Aspectos éticos

APA: Respete el derecho y las normas correctas

Muestra: Mantenga un análisis fundamental

Datos: Se muestra el resultado

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

El análisis vertical permite derivar los asientos contables más relevantes para las partidas de la encuesta del balance del 2015 al 2020. Asimismo, se realiza un desempeño comercial del negocio encuestado. Por ello, existe una variación importante.

Tabla 5

Cuenta 10 2015 - 2020

Análisis Documental	Fórmula	Porcentaje
	2015 = <u>Efectivo</u> = <u>455,438.52</u> =	49.40%
	Activo Total 921,995.90	
	2016 = <u>Efectivo</u> = <u>472,652.29</u> =	45.17%
	Activo Total 1,034,011.11	
Análisis Vertical		
2015-	2017 = <u>Efectivo</u> = <u>503,527.91</u> =	41.01%
2020	Activo Total 1,227,717.73	
	2018 = <u>Efectivo</u> = <u>335,927.38</u> =	29.12 %
	Activo Total 1,153,440.43	
	2019 = <u>Efectivo</u> = <u>284,762.50</u> =	30.68%
	Activo Total 928,059.50	
	2020 = <u>Efectivo</u> = <u>570,086.74</u> =	45.21%
	Activo Total 1,260,958.04	



Figura 1. Análisis de Variación cuenta 10 2015-2020

Interpretación:

Según la tabla 5 y figura 1, del año 2015 – 2020 se obtuvo un incremento, disminución en general debido a la coyuntura de la pandemia se decidió a acceder a diversos créditos (línea de crédito y Reactiva Perú) pero impacta en los pasivos a largo plazo que se podrán observar en otro análisis.

Tabla 6

Liquidez general del 2015 al 2020

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Análisis Vertical 2015-2020	2015 = <u>Activo Corriente</u> = 847,161.59 = Pasivo Corriente 474,558.68	1.79
	2016 = <u>Activo Corriente</u> = 989,916.00 = Pasivo Corriente 488,914.00	2.02
	2017 = <u>Activo Corriente</u> = 1'158,445.99 = Pasivo Corriente 570,413.14	2.03
	2018 = <u>Activo Corriente</u> = 1'057,277.69 = Pasivo Corriente 570,413.14	2.43
	2019 = <u>Activo Corriente</u> = 836,737.31 = Pasivo Corriente 417,647.49	2.02
	2020 = <u>Activo Corriente</u> = 564,400.87 = Pasivo Corriente 383,479.19	3.07

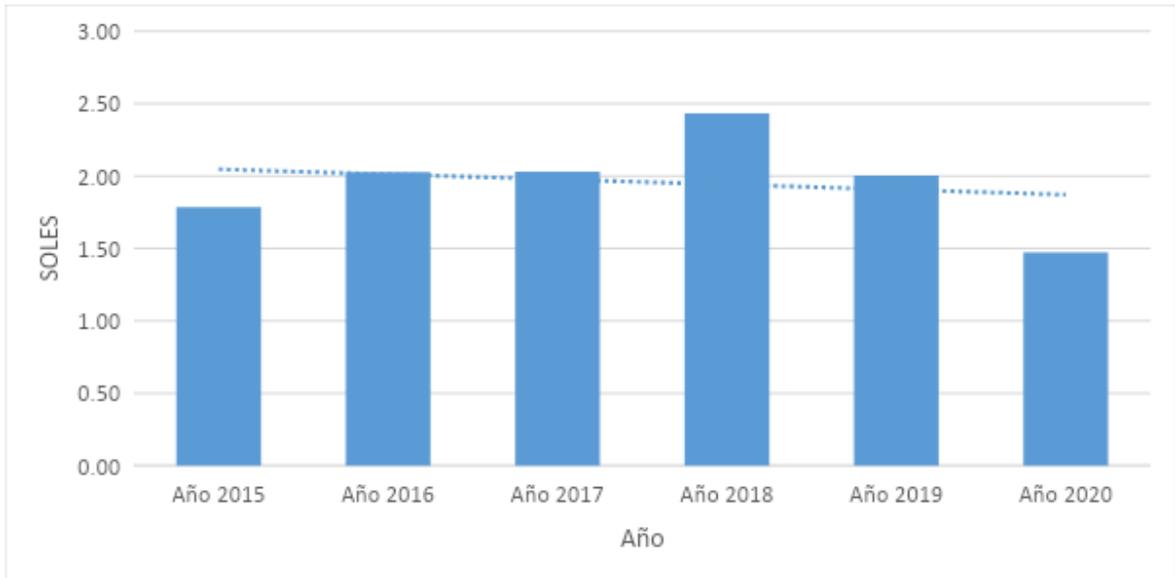


Figura 2. Representa el porcentaje del total de activo corriente en relación con el total pasivo corriente.

Interpretación:

Según la tabla 6 y figura 2, la liquidez ha tenido un incremento, disminución del 2015 -2020 sin embargo dicho año accedimos al préstamo reactiva con el que pudimos sobrellevar la coyuntura de emergencia, pero sin dicho préstamo el ratio de liquidez disminuiría al 1.47 soles, es decir el más bajo a comparación de los demás años.

Tabla 7

Ratio de prueba defensiva 2015 - 2020

Análisis	Fórmula		Variación
Documental			
Análisis de Vertical 2015-20 20	2015 =	<u>Caja y Bancos</u> = <u>455,438.52</u>	0.96
		Pasivo Corriente 474,558.68	
	2016 =	<u>Caja y Bancos</u> = <u>472,652.29</u>	1.00
		Pasivo Corriente 488,914.00	
	2017 =	<u>Caja y Bancos</u> = <u>503,527.91</u>	0.88
		Pasivo Corriente 570,413.14	
	2018 =	<u>Caja y Bancos</u> = <u>335,927.38</u>	0.77
		Pasivo Corriente 434,435.64	
	2019 =	<u>Caja y Bancos</u> = <u>284,762.50</u>	0.68
		Pasivo Corriente 417,647.49	
2020 =	<u>Caja y Bancos</u> = <u>-43233.59</u>	-0.11	
	Pasivo Corriente 383,479.19		

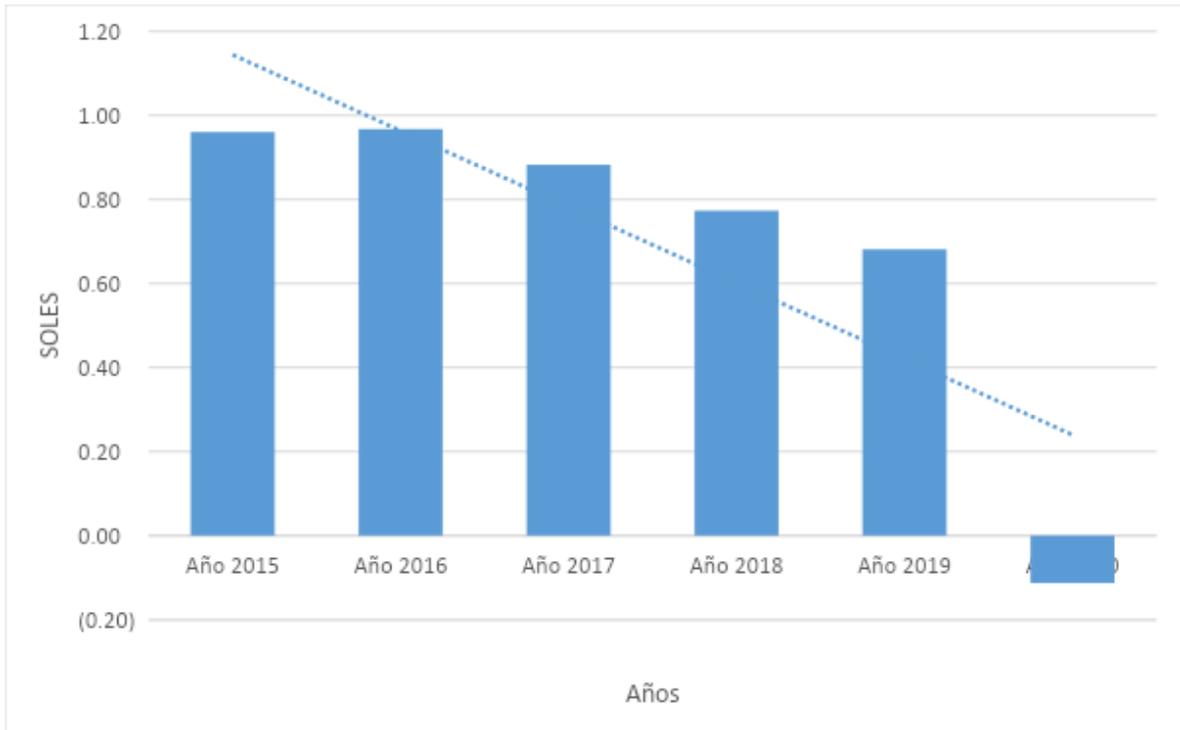


Figura 3. Resultado del pasivo corriente

Interpretación:

Según el análisis realizado en la tabla 7 y figura 3, durante el 2015 -2020 la liquidez absoluta fue más desfavorable lo cual sería un peligro para la empresa si no se hubiera solicitado dicho préstamo.

Tabla 8

Análisis de vertical: CT 2015 - 2020

Análisis	Año	Fórmula	Datos	Resultado
Documental	2015		847,161.59-474,558.68	372,602.91
	2016		989,916.00-488,914.00	501,002.00
CT 2015-2020	2017	Activo C- Pasivo C	1'158,445.99-570,413.14	588,032.85
	2018		1'057,277.69-434,435.64	622,842.05
	2019		836,737.31-417,647.49	419,089.82
	2020		564,400.87-383,479.19	180,921.68



Figura 4: Variación de resultado Capital de trabajo

Interpretación:

Según la tabla 8 y figura 4 se analizó un incremento y disminución del 2015 -2020 con una estabilidad económica gradual que permitió un mejor análisis profundo.

Tabla 9

Cuenta 12 2015 - 2020

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Análisis Vertical Cuentas por cobrar 2015-2020	2015 = <u>Cuentas por cobrar</u> = 122,758.41	13.31%
	A Activo Total 921,995.90	
	2016 = <u>Cuentas por cobrar</u> = 209,688.00	19.66%
	Activo Total 1'066,659.00	
	2017 = <u>Cuentas por cobrar</u> = 177,350.36	14.45%
	Activo Total 1'227,717.73	
	2018 = <u>Cuentas por cobrar</u> = 251,109.58	21.77%
	Activo Total 1'153,440.43	
	2019 = <u>Cuentas por cobrar</u> = 193,735.28	20.88%
	Activo Total 928,059.50	
2020 = <u>Cuentas por cobrar</u> = 177,071.86	14.04%	
Activo Total 1'260,958.04		

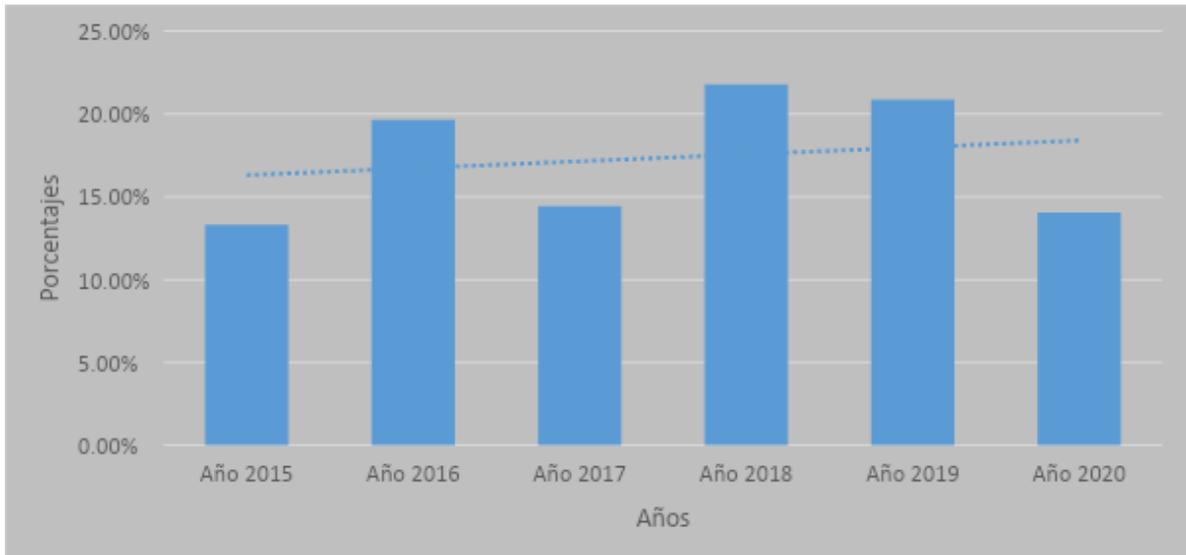


Figura 5. Análisis general cuenta 12

Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 5 la cuenta 12 tuvo una variación favorable y un factor desfavorable debido a un proceso de políticas en el largo plazo la toma de decisiones no estaba correcta junto con la comunicación profesional.

Tabla 10

Rotación de cartera del 2015 al 2020

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Periodo Promedio por Cobrar 2015-2020	2015 = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas} * 360} = \frac{122,758.41}{921,995.90}$	13.31%
	2016 = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas} * 360} = \frac{209,688.00}{1'066,659.00}$	19.66 %
	2017 = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas} * 360} = \frac{177,350.36}{1'227,717.73}$	14.45%
	2018 = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas} * 360} = \frac{251,109.58}{1'153,440.43}$	21.77%
	2019 = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas} * 360} = \frac{193,735.28}{928,059.50}$	20.88%
	2020 = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas} * 360} = \frac{177,071.86}{1'260,958.04}$	14.04%



Figura 6. Representa la rotación de cartera el tiempo en días que demoran en cancelar una factura.

Interpretación

Según la tabla 10 y figura 6 la rotación de cartera tuvo un análisis de incremento y disminución del 2015 -2020 representó un enfoque parcial debido a la coyuntura que afectó mucho al flujo económico y financiero para las empresas.

aplicando procesos para los cobros sin necesidad de contratar a una persona dedicada a esta operación. Y con el tiempo que no se podía laborar (cuarentena) la empresa se dedicó a cobrar a los clientes las facturas pendientes.

4.2.1. Subcategoría del período de créditos y cobranzas

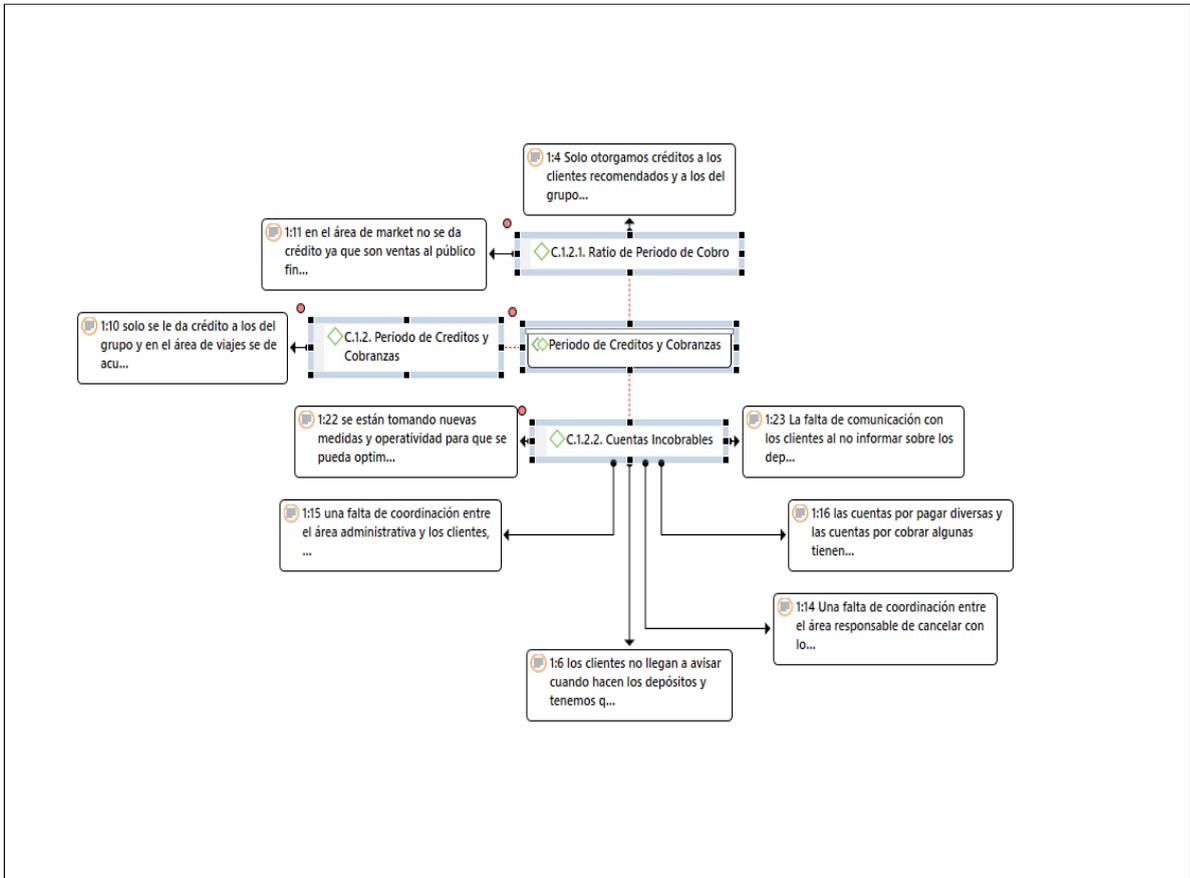


Figura 8. Análisis cualitativo subcategoría período créditos y cobranzas

Se observó las debilidades encontradas durante el estado de emergencia por lo que no se podían cancelar algunas cuentas por cobrar en la que se observa que los factores son la falta de comunicación con los clientes, el cuello de botella que se generaba en el área administrativa, la falta de seguimiento de las áreas respectivas por sus servicios realizados lo que llevó a gerencia a tomar nuevas medidas y operatividades para subsanar dichas falencias. Lo que se puede rescatar es la otorgación de créditos en su mayoría una línea de crédito se le otorga a las empresas aliadas o clientes frecuentes, porque en su mayoría las ventas son del área del market que es al contado por lo que los pendientes son

comprobantes de montos grandes, pero de clientes aliados o frecuentes solo hace falta darle un seguimiento.

4.2.2. Subcategoría Liquidez

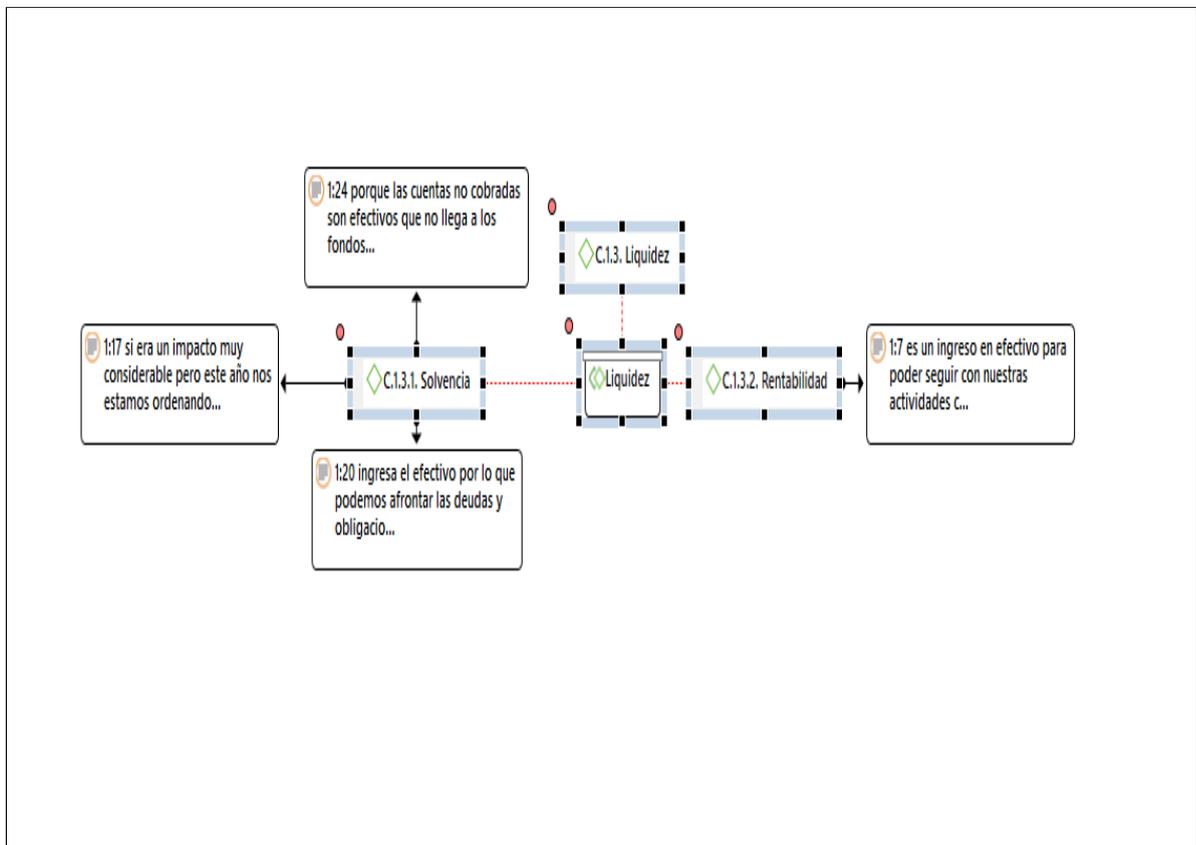


Figura 9. Análisis cualitativo subcategoría Liquidez

Se analizó que una liquidez determina diversos puntos importantes para la empresa, sin embargo, no se realizó una gestión adecuada junto con el personal de cobranzas de cierta forma la toma de decisiones no era la función concreta o general para obtener una trayectoria profesional y así pueda elevar el rango financiero, por último, el informe final demostró que había muchos detalles por corregir para un corto o largo plazo.

4.3 Diagnóstico Mixto (Final)

La compañía encuestada se especializa en el rubro comercial enfocados al público en general, pero teniendo como público objetivo la colonia japonesa brindando productos y servicios diversos que puedan cubrir sus expectativas para el periodo 2015 -2020.

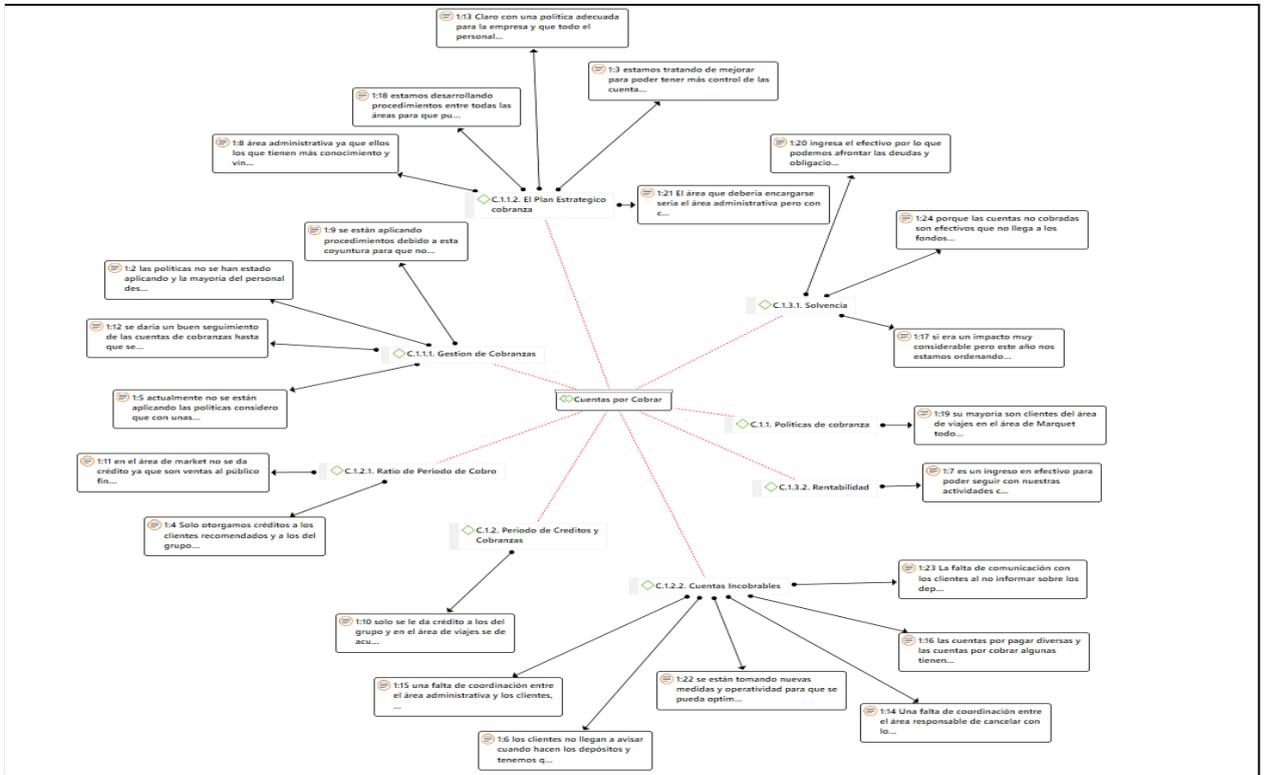


Figura 10. Diagnóstico Final (mixto)

4.4. Propuesta

4.4.1. Priorización de los problemas

El análisis correspondiente usando las herramientas indicadas con anterioridad se detectaron los problemas más significativos, son los siguientes:

Problema 1. Baja liquidez

Problema 2. Alto porcentaje cuentas por cobrar

Problema 3. Alto porcentaje de depósitos sin identificar

4.4.2. Consolidación del problema

La importancia en la liquidez menciona lo siguiente; a) se debe al no cumplimiento del cobro de las cuentas por cobrar, gracias al préstamo todavía seguimos teniendo

liquidez, sin embargo, cuando comience el cobro de dicho préstamo tenemos que estar preparados para poder pagarlo sin que afecte la liquidez. b) Alto porcentaje de cuentas por cobrar afecta todo el círculo comercial ya que tenemos obligaciones de pago tanto con impuestos como planillas y proveedores. C) Altos porcentaje de depósitos sin identificar, esto se debe a una incorrecta norma o procedimiento que establezca un desarrollo más competitivo y comunicación junto con el personal.

4.4.3. Categoría solución

Enfocarnos en los problemas e integrar la información comercial a través del diagnóstico final de este trabajo, proponer una estrategia para su crecimiento.

Estas estrategias nos han permitido planificar actividades para diversos propósitos u objetivos, así como los planes y políticas que seguimos para lograrlos. Además, estas estrategias convierten créditos en efectivo con políticas muy eficientes, con buen manejo, créditos otorgados por el proveedor, con criterios esenciales para la estrategia financiera. El objetivo es aumentar la liquidez de la empresa. También puede sugerir otras alternativas para poder sobrellevar el préstamo Reactiva que en algún momento se tendrá que llegar a pagar. Por lo tanto, la lectura financiera reconoce que la evaluación de las mejores alternativas requiere el uso de un conjunto de herramientas que permitan a la administración tomar las mejores decisiones.

4.4.4. Objetivo general de la propuesta

Propone implementar procesos para así mejorar la liquidez optimizando y entre otras palabras ahorrando en procesos innecesarios esto debido a la coyuntura de emergencia de salud ocurrido por un virus por el que la empresa ha sufrido pérdidas de solvencia.

4.4.5. Impacto de la propuesta

Lograr implementar estas políticas y procesos en la empresa se estaría generando un aumento en la liquidez de 2% lo que según lo proyectado se lograría una estabilidad financiera con una solvencia sólida en aproximadamente 3 años

4.4.6 Direccionalidad de la propuesta

Tabla 11

Direccionalidad de la propuesta

OBJETIVO	ESTRATEGIA	TACTICA	KPI
Objetivo 1. Incremento en la Liquidez 2%	Estrategia 1. Reducir Costo y Gastos	Táctica 1. Mediante optimización de los procesos para reducir costos y gastos	Kpi. Liquidez General ACTIVO CORRIENTE/ PASIVO CORRIENTE Kpi. Periodo promedio - pagar CUENTAS x PAGAR -PROVEEDORES/ COMPRAS*360
		Táctica 2. Negociación con proveedores para poder tener crédito para pagar	
Objetivo 2. Reducir el % cuentas x cobrar (2%)	Estrategia 2. Implementar una política de Cobranzas	Táctica 3. Redactar la política de cobranza	KPI. Periodo promedio por cobrar VENTAS ANUALES / CUENTAS X COBRAR KPI. Rotación - cartera CUENTAS X COBRAR * 360 / VENTAS
		Táctica 4. Capacitar al personal involucrado para que pueda aplicar las políticas de cobranza	
Objetivo 3. Reducir el porcentaje de depósitos sin identificar en un 2%	Estrategia 3. Cruce de información con los clientes	Táctica 5. Enviar cartas de cobranza a los clientes comunicando su situación actual	KPI. Ratio de cuentas por identificar Depositos por identificar/ cuentas por cobrar
		Táctica 6. Verificar los depósitos con el estado de cuentas bancario	

Tabla 12

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Actividades	Cronograma	Presupuesto	KPI	Entregable
Objetivo 1. Aumentar la Liquidez en un 2%	Actividades 1	Inicio:	Egresos S/. 1,500	-Prueba acida -Periodo promedio por pagar	-Estado de situación financiera proyectados
	Levantamiento de información	01-02-2021			
	Diseño de Procesos para reducir Costo y Gastos	Fin: 30-09-2021			
Objetivo 2. Reducir el porcentaje de Cuentas por cobrar en un 2%	Actividades 2	Inicio:	Egresos S/. 1,700	-Periodo promedio por cobrar -Rotación de cartera	-Política de Cobranza
	Redactar la política de cobranza	01-02-2021			
	Capacitar al personal involucrado para que pueda aplicar las políticas de cobranza	Fin: 30-09-2021			
Objetivo 3. Reducir el porcentaje de depósitos sin identificar en un 2%	Actividades 3	Inicio:	Egresos S/. 2,500	-Depósitos por identificar	-Carta enviada
	Enviar cartas a clientes sobre sus pendientes por pagar	01-02-2021			
	Verificar los depósitos con el estado de cuentas bancario	Fin: 30-09-2021			

Entregable 1

Política de Crédito

Canal de riesgo

La empresa y su historial crediticio

Competitividad

Gasto anual

Clave - Pago

La importancia del cliente

Deberá de ser revisables cada 3 meses.

Nueva lista – clientes : Pago al contado

Antiguos – Clientes: Pago – 30 días

Política de Cobranza

Cliente – Factura vencida 15 días por correo electrónico (nota).

Cliente- Facturas vencida 20 días, por celular o whatsapp se le enviara un comunicado.

Facturas vencidas 3 meses, una carta notarial que informa el pago general de la deuda.

Si tiene un protesto y/o factura vencida sin ningún acuerdo formal se aplica un juicio

La cuenta 12 será revisada por la Sub-Gerencia - Finanzas durante 1 para el seguimiento correspondiente.

La Subgerente - Finanzas, tiene un contacto directo junto a los clientes y gestor comercial debido un volumen alto porque tiene un plazo vencido.

Objetivo Las políticas créditos y cobranza para la empresa:

- a). Orden en la administración crediticia
- b). Disminuir la cartera crediticia
- c). Nivel de recuperación
- d). Un procedimiento adecuado para evitar la morosidad
- e). Incremento de rentabilidad para la empresa

Política enfoque Organizacional

Gerente de crédito y cobranza

- a). Cumplir política créditos y cobranza establecida por la empresa.
- b). Determinar la ejecución correcta para una propuesta eficiente

c). Personal eficaz para la revisión del rango crediticio

Gestor de ventas:

a). Análisis del documento por el cliente para su evaluación general

b). Informe final para el cumplimiento formal

Asistente de créditos

a). Mantener la cartera de clientes

b). Información real para la gerencia

Asistente de Cobranzas:

a). Personal para la rendición de cuentas

b). Cumplir con una fecha establecida para el cobro

c). Verificar el orden estricto

d). Comprobar que los documentos tengan una presentación verdadera

Política para el Análisis y Evaluación

a). Realizar un análisis concreto para la aprobación de un crédito.

b). Como requisito fundamental una referencia

c). Un estudio formal para el historial crediticio

d). La concesión de créditos a nuevos clientes se realizará después de haber hecho dos a tres compras al contado o de acuerdo con los resultados de la solicitud.

e). No habrá una prórroga absoluta para aquellos clientes que tenga un pago pendiente.

f). Solicitar los documentos importantes que facilite su información empresarial.

g). Seguimiento de la empresa a través de un croquis.

Políticas para el Otorgamiento de la venta a crédito

a). Documentos para firmar: Para todo otorgamiento de una venta a crédito debe elaborarse un contrato con las debidas especificaciones y ser firmados por ambas partes (comprador y vendedor).

b). Monto: El crédito a otorgar se le calcula en función a su potencial de compras y su capacidad para pagar estará comprendido entre 300.00 y 40,000.00

c). Descuento por pronto pago: Si el cliente cancela antes de los 10 días de su vencimiento se le concederá el descuento de 2% de la deuda.

d). Entrega de créditos máximo de 15 a 30 días.

e). Una venta crediticia se aplica mediante una dirección hacia el cliente previo a una revisión.

Políticas para la recuperación de la cartera

- a). Personal de cobranza tiene la capacidad importante para asumir el cargo.
- b). Medios de pago: el pago se realizará mediante cheque, depósito a cuenta de la empresa y efectivo en forma personal.
- c). Enviar una solicitud al cliente para el cumplimiento de su pago
- d). Notificar o enviar cartas de cobranza haciendo recordar la deuda pendiente 3 días antes de su vencimiento.
- e). Realizar llamadas telefónicas para hacer el seguimiento.
- f). Todos recibos de cobranza entregados al jefe de Crédito y Cobranza deben indicar las facturas que se están cancelando y los saldos pendientes a cobrar.
- g). Reducir al máximo el plazo medio de cobro.
- h). Documentos para firmar: Los documentos a firmar en una cobranza será la factura y un recibo de cobro emitido por la entidad.

Políticas para Morosidad de la cartera

- a). Las llamadas serán realizadas por el gerente de créditos y cobranza para preguntar de forma amable el motivo de su atraso de la deuda y considerar 15 días para el pago.
- b). Las cartas de cobranza: Con la emisión de cartas de cobranza se pretende recuperar el 20 % de la cartera vencida.
- c). Visitas personales: Con las visitas personales de acuerdo con el cliente y la cobranza judicial se pretende recuperar 12. % de las cuentas vencidas.
- d). Porcentaje de interés: El porcentaje de interés se aplicará el 1.5% del total de la deuda por cada quince días de morosidad.

Políticas para el Cobro judicial

- a). Se visitará al cliente para realizar acuerdos de pago, caso contrario se le informará que entrará en un proceso de cobro jurídico.
- b). Se realizará el cobro jurídico cuando haya pasado 30 días hábiles de haberse realizado el cobro pre jurídico lo cual no tuvo resultados se procederá a la demanda con un abogado para el pago en efectivo o la adquisición de bienes.
- c). Descuento de pronto pago.

Entregable 2

	2015	2016	2017	2018	2019	2020 var %	PROYECTADO										
							2021 var %	2022 var %	2023 var %	2024 var %	2025 var %						
ACTIVO																	
ACTIVO CORRIENTE																	
EFFECTIVO	\$/ 455,439.00	\$/ 472,652.00	\$/ 503,528.00	\$/ 335,927.00	\$/ 284,763.00	\$/ 570,087.00	45.37%	\$/ 419,539.00	38.59%	\$/ 96,309.00	12.92%	\$/ 98,235.00	13.47%	\$/ 100,200.00	14.05%	\$/ 102,204.00	14.63%
CUENTAS POR COBRAR	\$/ 122,758.00	\$/ 209,688.00	\$/ 177,350.00	\$/ 251,110.00	\$/ 193,735.00	\$/ 177,072.00	14.09%	\$/ 173,531.00	15.96%	\$/ 170,060.00	22.81%	\$/ 166,659.00	22.85%	\$/ 163,326.00	22.90%	\$/ 160,059.00	22.92%
ANTICIPO A PROVEEDORES	\$/ 3,097.00	\$/ -	\$/ 2,290.00	\$/ 5,718.00	\$/ -	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%
OTRA CUENTAS POR COBRAR	\$/ 194,749.00	\$/ 238,126.00	\$/ 304,504.00	\$/ 300,010.00	\$/ 132,734.00	\$/ 171,083.00	13.61%	\$/ 167,661.00	15.42%	\$/ 164,308.00	22.04%	\$/ 161,022.00	22.08%	\$/ 157,802.00	22.13%	\$/ 154,646.00	22.14%
EXISTENCIAS	\$/ 39,551.00	\$/ 38,717.00	\$/ 47,191.00	\$/ 59,826.00	\$/ 82,872.00	\$/ 136,740.00	10.88%	\$/ 134,005.00	12.32%	\$/ 131,325.00	17.61%	\$/ 128,699.00	17.65%	\$/ 126,125.00	17.69%	\$/ 123,608.00	17.70%
GASTOS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	\$/ 5,025.00	\$/ 3,172.00	\$/ 2,889.00	\$/ 27,918.00	\$/ 19,574.00	\$/ 7,388.00	0.59%	\$/ 7,240.00	0.67%	\$/ 7,095.00	0.95%	\$/ 6,953.00	0.95%	\$/ 6,814.00	0.96%	\$/ 6,678.00	0.96%
OTROS ACTIVOS	\$/ 26,089.00	\$/ 27,561.00	\$/ 96,408.00	\$/ 73,885.00	\$/ 95,170.00	\$/ 110,497.00	8.79%	\$/ 112,707.00	10.37%	\$/ 114,961.00	15.42%	\$/ 117,260.00	16.08%	\$/ 119,605.00	16.77%	\$/ 121,997.00	17.47%
COSTO DIFERIDOS	\$/ 454.00	\$/ -	\$/ 23,650.00	\$/ 2,884.00	\$/ -	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$/ 847,162.00	\$/ 989,916.00	\$/ 1,157,810.00	\$/ 1,057,278.00	\$/ 808,848.00	\$/ 1,172,867.00		\$/ 1,014,683.00		\$/ 684,058.00		\$/ 678,828.00		\$/ 673,872.00		\$/ 669,187.00	
ACTIVO NO CORRIENTE																	
INVERSIONES MOBILIARIAS	\$/ 500.00	\$/ 500.00	\$/ 500.00	\$/ 500.00	\$/ 500.00	\$/ 500.00	0.04%	\$/ 500.00	0.05%	\$/ 500.00	0.07%	\$/ 500.00	0.07%	\$/ 500.00	0.07%	\$/ 500.00	0.07%
INMUEBLES, MAQUINARIAS Y EQUIPOS	\$/ 76,178.00	\$/ 87,317.00	\$/ 50,052.00	\$/ 83,089.00	\$/ 89,527.00	\$/ 92,111.00	7.33%	\$/ 92,111.00	8.47%	\$/ 92,111.00	12.35%	\$/ 92,111.00	12.63%	\$/ 92,111.00	12.92%	\$/ 92,111.00	13.19%
DEPRECIACION Y AMORTIZACION	-\$/ 46,042.00	-\$/ 54,330.00	-\$/ 23,834.00	-\$/ 31,492.00	-\$/ 41,625.00	-\$/ 50,213.00	-4.00%	-\$/ 58,801.00	-5.41%	-\$/ 67,389.00	-9.04%	-\$/ 75,977.00	-10.42%	-\$/ 84,565.00	-11.86%	-\$/ 92,111.00	-13.19%
ACTIVO INTANGIBLE	\$/ 52,578.00	\$/ 52,337.00	\$/ 52,337.00	\$/ 54,634.00	\$/ 55,938.00	\$/ 56,980.00	4.53%	\$/ 56,980.00	5.24%	\$/ 56,980.00	7.64%	\$/ 56,980.00	7.81%	\$/ 56,980.00	7.99%	\$/ 56,980.00	8.16%
AMORTIZACION ACUMULADA	-\$/ 8,380.00	-\$/ 9,081.00	-\$/ 9,783.00	-\$/ 10,569.00	-\$/ 13,017.00	-\$/ 15,641.00	-1.24%	-\$/ 18,166.00	-1.67%	-\$/ 20,691.00	-2.78%	-\$/ 23,216.00	-3.18%	-\$/ 25,741.00	-3.61%	-\$/ 28,266.00	-4.05%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$/ 74,884.00	\$/ 76,743.00	\$/ 69,272.00	\$/ 96,162.00	\$/ 91,323.00	\$/ 83,737.00		\$/ 72,624.00		\$/ 61,511.00		\$/ 50,398.00		\$/ 39,285.00		\$/ 29,214.00	
TOTAL ACTIVO	\$/ 921,996.00	\$/ 1,066,659.00	\$/ 1,227,082.00	\$/ 1,153,440.00	\$/ 900,171.00	\$/ 1,256,604.00	100%	\$/ 1,087,307.00	100%	\$/ 745,569.00	100%	\$/ 729,226.00	100%	\$/ 713,157.00	100%	\$/ 698,401.00	100%
PASIVO																	
PASIVO CORRIENTE																	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$/ 20,000.00	\$/ -	\$/ -	\$/ -	\$/ -	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	\$/ 57,453.00	\$/ 63,210.00	\$/ 17,734.00	\$/ 112,576.00	\$/ 121,764.00	\$/ 215,182.00	17.12%	\$/ 210,878.00	19.39%	\$/ 206,660.00	27.72%	\$/ 202,527.00	27.77%	\$/ 168,933.00	23.69%	\$/ 165,554.00	23.70%
ANTICIPO A CLIENTES	\$/ -	\$/ -	\$/ -	\$/ -	\$/ -	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	\$/ 258,040.00	\$/ 306,987.00	\$/ 382,915.00	\$/ 422,204.00	\$/ 192,866.00	\$/ 131,751.00	10.48%	\$/ 129,116.00	11.87%	\$/ 126,534.00	16.97%	\$/ 124,003.00	17.00%	\$/ 121,523.00	17.04%	\$/ 119,098.00	17.05%
IMPUESTOS GRAVAMENES	\$/ 68,442.00	\$/ 51,416.00	\$/ 107,686.00	\$/ 31,482.00	\$/ 25,363.00	\$/ 5,603.00	0.45%	\$/ 145,108.00	13.35%	\$/ 225,919.00	30.30%	\$/ 364,390.00	49.97%	\$/ 364,744.00	51.14%	\$/ 286,892.00	41.08%
OBLIGACIONES LABORALES	\$/ 67,213.00	\$/ 67,301.00	\$/ 60,576.00	\$/ 48,940.00	\$/ 77,654.00	\$/ 30,943.00	2.46%	\$/ 30,943.00	2.85%	\$/ 30,943.00	4.15%	\$/ 30,943.00	4.24%	\$/ 33,126.00	4.64%	\$/ 39,101.00	5.60%
INGRESOS DIFERIDOS	\$/ 3,411.00	\$/ 1,508.00	\$/ -	\$/ -	\$/ -	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$/ 474,559.00	\$/ 488,914.00	\$/ 570,414.00	\$/ 615,202.00	\$/ 417,647.00	\$/ 383,479.00		\$/ 516,045.00		\$/ 590,056.00		\$/ 721,863.00		\$/ 688,326.00		\$/ 610,640.00	
OTROS PASIVOS A LARGO PLAZO	\$/ -	\$/ -	\$/ -	\$/ 30,026.00	\$/ 613,320.00	\$/ -	48.81%	\$/ 451,370.00	41.51%	\$/ 119,749.00	16.06%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%	\$/ -	0.00%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$/ -	\$/ -	\$/ -	\$/ 30,026.00	\$/ 613,320.00	\$/ -		\$/ 451,370.00		\$/ 119,749.00		\$/ -		\$/ -		\$/ -	
TOTAL PASIVO	\$/ 474,559.00	\$/ 488,914.00	\$/ 570,414.00	\$/ 615,202.00	\$/ 447,673.00	\$/ 996,799.00		\$/ 967,415.00		\$/ 709,805.00		\$/ 721,863.00		\$/ 688,326.00		\$/ 610,640.00	
PATRIMONIO																	
CAPITAL SOCIAL	\$/ 21,000.00	\$/ 21,000.00	\$/ 21,000.00	\$/ 21,000.00	\$/ 21,000.00	\$/ 21,000.00	1.67%	\$/ 21,000.00	1.93%	\$/ 21,000.00	2.82%	\$/ 21,000.00	2.88%	\$/ 21,000.00	2.94%	\$/ 21,000.00	3.01%
RESULTADOS ACUMULADOS	\$/ 254,301.00	\$/ 426,437.00	\$/ 556,745.00	\$/ 635,668.00	\$/ 517,238.00	\$/ 431,498.00	34.34%	\$/ 236,805.00	21.96%	\$/ 98,692.00	13.26%	\$/ 14,764.00	2.02%	\$/ 13,637.00	-1.91%	\$/ 13,656.00	1.96%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$/ 172,136.00	\$/ 130,308.00	\$/ 78,923.00	-\$/ 118,430.00	-\$/ 85,740.00	-\$/ 192,693.00	-15.33%	-\$/ 139,913.00	-12.87%	-\$/ 84,128.00	-11.28%	-\$/ 28,401.00	-3.89%	\$/ 17,468.00	2.45%	\$/ 53,105.00	7.60%
TOTAL PATRIMONIO	\$/ 447,437.00	\$/ 577,745.00	\$/ 656,668.00	\$/ 538,238.00	\$/ 452,498.00	\$/ 259,805.00		\$/ 119,892.00		\$/ 35,764.00		\$/ 7,363.00		\$/ 24,831.00		\$/ 87,761.00	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$/ 921,996.00	\$/ 1,066,659.00	\$/ 1,227,082.00	\$/ 1,153,440.00	\$/ 900,171.00	\$/ 1,256,604.00	100%	\$/ 1,087,307.00	100.00%	\$/ 745,569.00	100%	\$/ 729,226.00	100%	\$/ 713,157.00	100%	\$/ 698,401.00	100%

Figura 11. Balance general del 2021 - 2025

Estado de Resultados del 2021 – 2025

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	PROYECTADOS					2025
							2021	2022	2023	2024		
VENTAS												
MERCADERIAS	314,290.00	464,242.00	452,600.00	587,626.00	841,182.00	667,149.00	680,492.00	694,102.00	707,984.00	722,144.00	736,587.00	
DESCUENTOS CONCEDIDOS					- 19,548.00	- 20,888.00	- 21,306.00	- 21,732.00	- 22,167.00	- 22,610.00	- 23,062.00	
COMISIONES	945,989.00	950,584.00	695,958.00	103,262.00	102,898.00	43,652.00	44,525.00	45,416.00	46,324.00	47,250.00	48,195.00	
PRESTACION DE SERVICIOS	1,285,985.00	1,409,667.00	1,583,164.00	1,260,918.00	1,328,193.00	477,489.00	487,039.00	496,780.00	506,716.00	516,850.00	527,187.00	
TOTAL VENTAS	2,546,264.00	2,824,493.00	2,731,722.00	1,951,807.00	2,252,725.00	1,167,402.00	1,190,750.00	1,214,566.00	1,238,857.00	1,263,634.00	1,288,907.00	
COSTO DE VENTAS												
MERCADERIAS	- 233,629.00	- 360,558.00	- 317,506.00	- 419,361.00	- 603,813.00	- 492,199.00	- 482,355.00	- 472,708.00	- 463,254.00	- 453,989.00	- 444,909.00	
PRESTACION DE SERVICIOS	- 833,943.00	- 863,837.00	- 918,348.00	- 579,066.00	- 642,261.00	- 140,383.00	- 137,575.00	- 134,824.00	- 132,128.00	- 129,485.00	- 126,895.00	
TOTAL COSTO DE VENTAS	- 1,067,572.00	- 1,224,395.00	- 1,235,854.00	- 998,427.00	- 1,246,074.00	- 632,582.00	- 619,930.00	- 607,532.00	- 595,382.00	- 583,474.00	- 571,804.00	
UTILIDAD BRUTA	1,478,692.00	1,600,098.00	1,495,868.00	953,379.00	1,006,652.00	534,820.00	570,820.00	607,034.00	643,475.00	680,160.00	717,103.00	
GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES	- 952,953.00	- 959,265.00	- 933,750.00	- 726,817.00	- 733,830.00	- 549,700.00	- 538,706.00	- 527,932.00	- 517,373.00	- 507,026.00	- 496,885.00	
GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	- 232,416.00	- 305,429.00	- 246,751.00	- 285,876.00	- 328,889.00	- 249,371.00	- 244,384.00	- 239,496.00	- 234,706.00	- 230,012.00	- 225,412.00	
OTROS GASTOS DE GESTION	- 40,412.00	- 97,486.00	- 133,849.00	- 87,530.00	- 44,319.00	- 38,714.00	- 37,940.00	- 37,181.00	- 36,437.00	- 35,708.00	- 34,994.00	
VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	- 11,873.00	- 9,052.00	- 7,176.00	- 8,445.00	- 12,581.00	- 11,212.00	- 10,988.00	- 10,768.00	- 10,553.00	- 10,342.00	- 10,135.00	
GASTOS POR TRIBUTOS - ITF	- 20,637.00	- 15,916.00	- 21,222.00	- 22,271.00	- 22,046.00	- 7,809.00	- 7,653.00	- 7,500.00	- 7,350.00	- 7,203.00	- 7,059.00	
TOTAL GASTOS	- 1,258,292.00	- 1,387,148.00	- 1,342,747.00	- 1,130,939.00	- 1,141,665.00	- 856,806.00	- 839,671.00	- 822,877.00	- 806,419.00	- 790,291.00	- 774,485.00	
RESULTADO OPERATIVO	220,400.00	212,950.00	153,120.00	- 177,560.00	- 135,013.00	- 321,986.00	- 268,851.00	- 215,843.00	- 162,944.00	- 110,131.00	- 57,382.00	
GASTOS e INTERESES POR PRESTAMOS	- 457.00	- 791.00	-	-	- 62.00	- 5,032.00	- 4,931.00	- 4,832.00	- 4,735.00	- 4,640.00	- 4,547.00	
PERDIDA POR DIFERENCIA DE CAMBIO	- 26,853.00	- 883.00	- 58,089.00	- 72,513.00	- 158,278.00	-	-	-	-	-	-	
TOTAL OTROS GASTOS FINANCIEROS	- 27,310.00	- 1,674.00	- 58,089.00	- 72,513.00	- 158,341.00	- 5,032.00	- 4,931.00	- 4,832.00	- 4,735.00	- 4,640.00	- 4,547.00	
ENAJENACION MAQUINARIA YE.			3,678.00	1,695.00	-	-	-	-	-	-	-	
COSTO DE ENAJENACION			- 5,645.00	- 1,390.00	-	-	-	-	-	-	-	
GANANCIA POR DIFERENCIA DE CAMBIO	57,749.00		62,787.00	82,901.00	158,861.00	5,787.00	5,903.00	6,021.00	6,141.00	6,264.00	6,389.00	
INTERESES FINANCIEROS	6,473.00	5,294.00	6,943.00	7,765.00	7,825.00	13,505.00	13,775.00	14,051.00	14,332.00	14,619.00	14,911.00	
OTROS INGRESOS DE GESTION	2,321.00	6,575.00	3,761.00	40,672.00	40,928.00	111,952.00	114,191.00	116,475.00	118,805.00	121,181.00	123,605.00	
SUBSIDIO GUBERNAMENTAL						3,080.00						
RESULTADO DEL EJERCICIO	259,633.00	223,145.00	166,555.00	- 118,430.00	- 85,740.00	- 192,694.00	- 139,913.00	- 84,128.00	- 28,401.00	27,293.00	82,976.00	
IMPUESTO A LA RENTA - 28%	- 68,053.00	- 72,207.00	- 68,937.00							- 7,642.00	- 23,233.00	
PARTICIPACION DE TRABAJADORES - 8%	- 19,444.00	- 20,630.00	- 18,695.00							- 2,183.00	- 6,638.00	
RESULTADO DEL EJERCICIO (neto de impuestos)	172,136.00	130,308.00	78,923.00	- 118,430.00	- 85,740.00	- 192,694.00	- 139,913.00	- 84,128.00	- 28,401.00	17,468.00	53,105.00	

Entregable 3

Empresa comercial

Calle las tiendas 237

Ciudad Lima

Sr. Juan Antonio Reátegui Chota

Administrador Comercial

CONSTRUCCIONES MARTINEZ

Av. Brasil 1234

Estimado Sr. Reátegui:

Me dirijo a través de la presente para hacerle recordar que la empresa que usted administra mantiene con nosotros una deuda de pago pendiente por el concepto de dos facturas emitidas en el mes de enero del presente año por el servicio de reemisión de pasajes aéreos. Como es de su conocimiento hubo un acuerdo de ambas partes para que dichos importes sean cancelados en su totalidad con las facilidades del caso a más tardar hasta el 20 de abril.

Le recuerdo que ya han transcurrido 25 días desde la fecha de vencimiento y no hemos recibido ninguna intención de pago por parte de ustedes, esperamos que se trate de algún olvido en el plazo establecido ya que como es de su conocimiento, en nuestro acuerdo estipulamos que de no efectuarse el cumplimiento de lo pactado procederíamos con la cobranza de intereses de 1.5% sobre el monto total a rebatir.

Por lo tanto, queda usted notificado de la falta de incumplimiento al contrato por la venta al crédito de nuestros productos. Adjunto al presente encontrará la relación de nuestras cuentas bancarias donde nos puede hacer el depósito correspondiente.

A fin de evitar malentendidos y de generarse mayores inconvenientes, le agradeceremos ver la forma de solucionarlo a fin de que su imagen crediticia no se ve dañada para futuras relaciones comerciales con nuestra empresa.

Cordialmente,

4.5. Discusión de Resultados

El documento se titula "Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021", donde se puede completar el proceso de investigación y se proponen soluciones para mejorar la gestión de cobranza.

Para ello, se decidió analizar las operaciones, actividades de inversión y financiamiento de acuerdo con las necesidades de cada área, preparar los estados financieros, establecer proyecciones de estados financieros, porcentajes de crecimiento y considerar las actividades requeridas para determinar ganancias en aproximadamente 3 años.

A nivel internacional se consideró a Pérez (2018) se pudo comprobar una política incorrecta que diagnostica pérdida económica hacia la empresa a través de un corto o mediano plazo.

Por otro lado, ámbito nacional se consideró a Morales (2019) en su investigación se comprobó efectos que causa el no tener unas políticas de cobranzas adecuadas y se le recomendó mejorar debió a la evidencia del incremento de las cuentas por cobrar, estos 2 casos son los más indicados para que se pueda evidenciar los efectos que pueden conllevar el no aplicar las políticas de cobranzas, ya que se está usando dinero ingresado a las cuentas, pero sin considerar a qué se debe el motivo del depósito.

Sin embargo, Marquina & Morales (2017) menciona si tiene un área de cobranzas, pero no se pueden dar abasto esto conlleva a que necesitan un proceso y políticas de cobranza para poder optimizar sus operaciones, también se debe considerar el volumen de cuentas por cobrar tal vez es mucha la diferencia entre empresas.

La contribución de esta investigación es identificar y proponer herramientas económicas y financieras para que las empresas tengan una comprensión más clara del futuro y logren una mayor certeza y control sobre el impacto de cada actividad.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera : Diagnosticar una probable solución para mejorar los procesos. Esas alternativas deberían tener un efecto a futuro en un periodo de tiempo concreto lo que se puede observar en los estados financieros proyectados.

Segunda : Se concluyó que los depósitos por identificar tienen solución que es darle un seguimiento adecuado por los procesos indicados para poder disminuir tanto los depósitos sin identificar como las cuentas por cobrar y poder obtener una liquidez real.

Tercera : Se determinó que la cuenta 12 tiene como resultado antiguo la decisión de enviarlo contra resultados debido al tiempo o si se toma la decisión de solicitar el cobro al cliente.

5.2 Recomendaciones

Primera : Para especificar las mejoras identificadas, se recomienda que la dirección apoyo financiero (Reactiva Perú) basado en la planificación financiera, porque cuenta con los lineamientos económicos y financieros necesarios para que estos lineamientos puedan satisfacer las necesidades del titular de la entidad, también tiene ventajas, como inversiones futuras que pueden traducirse en crecimiento empresarial.

Segunda : Se recomienda que el área administrativa establezca y realizar un diseño de instrumentos financieros con apoyo de las políticas de cobranza para resolver los problemas planteados por cada área,

especialmente para que puedan predecir tantos escenarios óptimos y conservadores como sea posible como actualmente se está viviendo con la coyuntura acercarse lo más posible a la realidad para minimizar los riesgos.

Tercera

:Se analizó enviar contra resultados las cuentas por cobrar con más de 3 años de antigüedad debió a que entre los depósitos sin identificar se encuentren sus cancelaciones de dichos comprobantes de esta manera se reduce las cuentas por cobrar y se puede atender solo las cuentas recientes y darle más énfasis y seguimiento.

REFERENCIAS

- APORTES Revista de la Facultad de Economía. (2007). *Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no financieras*. México.
- Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. (2018). *Diseño de políticas y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP*. Ecuador.
- COEPTUM. (2009). *Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. caso: municipio Maracaibo*. Venezuela.
- El Comercio. (2021). *¿Falta de liquidez en tu negocio? Reactívalo de manera inteligente y 100% digital*. Perú.
- Balance´s. Tingo María. (2019) *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Liquidez En La Asociación Educativa Adventista Nor Oriental*, 2020. Perú
- SUNAT. (2020). *artículo 37° de la ley del impuesto a la renta*. Perú.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Gómez, M. & Gómez, J. (2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad “Montessori”*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Pérez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia.

- Macias, P. (2017). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP S.A. de la ciudad de Guayaquil. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Muñiz, W. & Mora, W. Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Morales, A. (2019). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la compañía Aquasport SAC, 2017-2018. (Tesis de Título). Universidad Norbert Wiener, Perú.
- Aquino, W. (2018). Gestión de cuentas por cobrar en la empresa trade llantas SAC, 2018. (Tesis de Título). Universidad Norbert Wiener, Perú.
- Marquina, A & Morales, A. (2017). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul EIRL, Cajamarca 2016. (Tesis de Título). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Velásquez, I. (2017). Administración de cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016. (Tesis de Título). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Álvarez, H. & García, V. (2020). El control contable de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de GAFUMEX e.i.r.l., comas, 2018. (Tesis de Título). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia

- Hurtado, M, & Álvarez, N (2016). *Teoría general del control, tecnología contable y tributaria*. Colombia
- Von Bertalanffy, L (1976). *Teoría General de los Sistemas*. Editorial Fondo de Cultura Económica. México.
- Boulding, Kenneth E. (1956). *Teoría de los Sistemas Generales – El esqueleto de las Ciencias*. The Institute of Management Sciences. USA.
- Murillo, R. (1989). *Filosofía y Teoría General de Sistemas en el Pensamiento de A. Rapoport*. Rev. Filosofía Univ. Costa Rica.
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. París: Universidad de París.
- Chiavenato, I. (1981). *Introducción a la teoría General de la administración*. editorial McGraw -Hill, México.
- Taylor, F. (1916). *Principios de la administración científica*. París: Universidad de París.
- González, A. (2016). *Cuentas contables y financieras en restauración*. IC Editorial.
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecanbs/titulos/59227>
- González, O. y Expósito, A. (2014). *Procedimiento para el registro, control y análisis de los subsistemas de caja y banco, inventario y cobros y pagos: en las Unidades Básicas de Producción Cooperativa*. Editorial Universitaria.
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecanbs/titulos/100772>
- Araiza, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. México, Obtenido https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines tecnicos orig/BOL_20_05_CTN_T E.PDF

- Brachfield, P. (2015). Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles. Obtenido de <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normalesrestrictivas-o-flexibles>
- González, A. (2016). *Cuentas contables y financieras en restauración*. IC Editorial. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecanbs/titulos/59227>
- González, O. y Expósito, A. (2014). *Procedimiento para el registro, control y análisis de los subsistemas de caja y banco, inventario y cobros y pagos: en las Unidades Básicas de Producción Cooperativa*. Editorial Universitaria. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecanbs/titulos/100772>
- Guajardo, G. (2012). *Contabilidad para no contadores*. México: Programas Educativos S.A.
- González G. (2003). *Contabilidad general*.
- Brachfield, P. (2015). Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles. Obtenido de <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normalesrestrictivas-o-flexibles>
- Morales A. y Morales J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria
- Ross S, S. A. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. McGraw Hill Interamericana.
- Higuerey A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar*. Venezuela: Universidad de los Andes Núcleo Universitario “Rafael Rangel” Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Moreno A. (2013). *Elementos Básicos de Administración Financiera*. (2013). Google Books. <https://books.google.com.pe/books?id=BZWA5gdhuU0C&dq=inauthor:%22Abraha>

[m+Perdomo+Moreno%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjugM7hm7HvAhXEt1kKHavBCDUQ6AEwAHoECAYQAg](https://www.researchgate.net/publication/328111111)

Aching Guzmán, C. (2006) *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*.

Diplomado Esan.

Rincón, C. & Lasso, G. & Parrado, A. (2012). *Contabilidad Siglo XXI*. Bogotá, ECOE ediciones.

Wild, J. & Subramanya, K. & Halsey R. (2007). *Análisis de Estados Financieros*.

McGRAW-HILL interamericana editores, S.A. DE C.V.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación, Colombia.

Carhuancho, I. & Nolasco F. & Sicheri L. & Guerrero M. & Casana K. (2019).

Metodología para la investigación holística. Universidad Internacional del Ecuador Guayaquil, Ecuador.

Hernández, R. & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas*

cuantitativa, cualitativa y mixta. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Mexico.

Tecla A. & Garza A. (1981). *Teoría, métodos y técnicas en la investigación social*.

Ediciones Taller Abierto, México.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:				
		Subcategorías	Indicadores	ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021?	Proponer una Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021	Políticas de cobranza	1. Gestión de cobranzas			
			2. El plan estratégico cobranza			
		Periodo de crédito y cobranzas	3. Ratio de Periodo de Cobro			
			4. Cuentas incobrables			
		Liquidez	5. Solvencia			
			6. Rentabilidad			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría emergente				
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021	Personal Capacitado Depósitos sin identificar				
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021?	Identificar los factores de mayor incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021	Categoría Solución: Para lograr el desarrollo de la categoría emergente es necesario la capacitación del personal del área administrativa y contable para que puedan encargarse de las cuentas por cobrar y poder identificar con ayuda de los clientes dichos depósitos que no estén identificados				
Tipo, nivel y Método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos		
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo-deductivo		informante: Unidades informantes: Gerente financiero, jefe de tesorería, contador y EE-FF.	Técnicas: Análisis documental y entrevista Instrumentos: Guía de análisis documental y guía de entrevista	Procedimiento: Análisis de datos: Excel y Atlas Ti		

ANEXO 2: EVIDENCIAS DE LA PROPUESTA (AL DETALLE, ES DECIR MANUALES)

Objetivo 1: Aumentar la liquidez (prueba defensiva)

Indicador 01: Ratio de liquidez prueba defensiva

Fórmula:

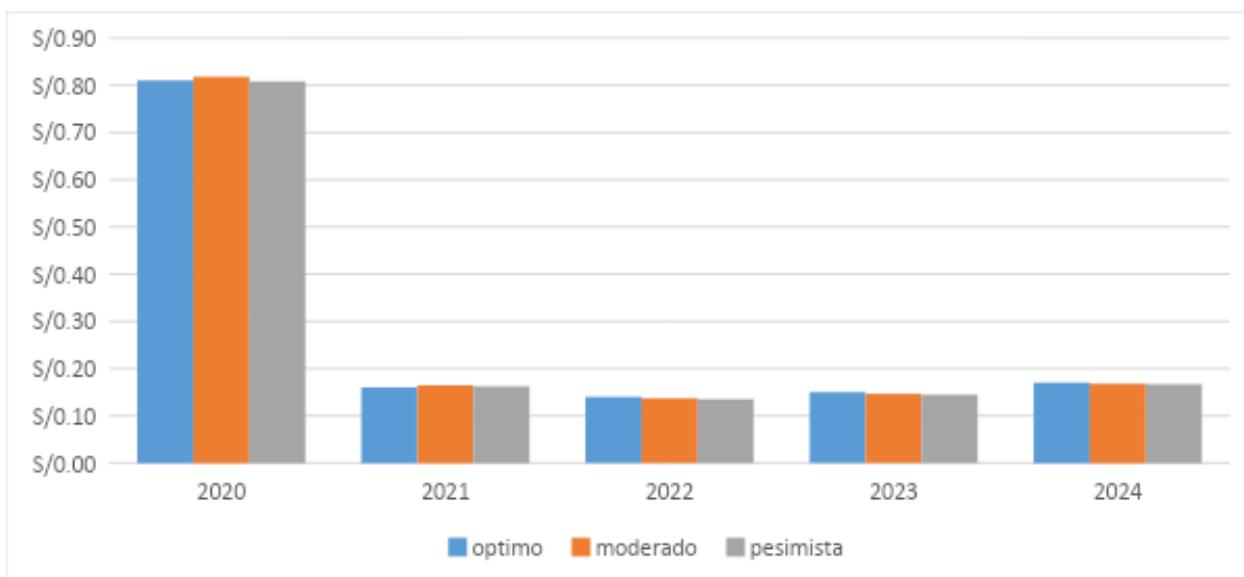
$$\frac{\text{Efectivo equivalente del efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{Ratio de liquidez prueba defensiva}$$

Cálculo de la prueba defensiva de los 5 años proyectados en los tres escenarios.

KPI 1. Prueba defensiva

	Óptimo	Moderado	Pesimista
2021	S/ 0.81	S/ 0.82	S/0.81
2022	S/ 0.16	S/0.16	S/ 0.16
2023	S/ 0.14	S/0.14	S/0.14
2024	S/0.15	S/ 0.15	S/ 0.14
2025	S/0.17	S/ 0.17	S/ 0.17

Fuente: Elaboración propia (2021)



Fuente: Elaboración propia (2021)

KPI 2. Liquidez general

Indicador 01: Ratio de liquidez prueba defensiva Fórmula:

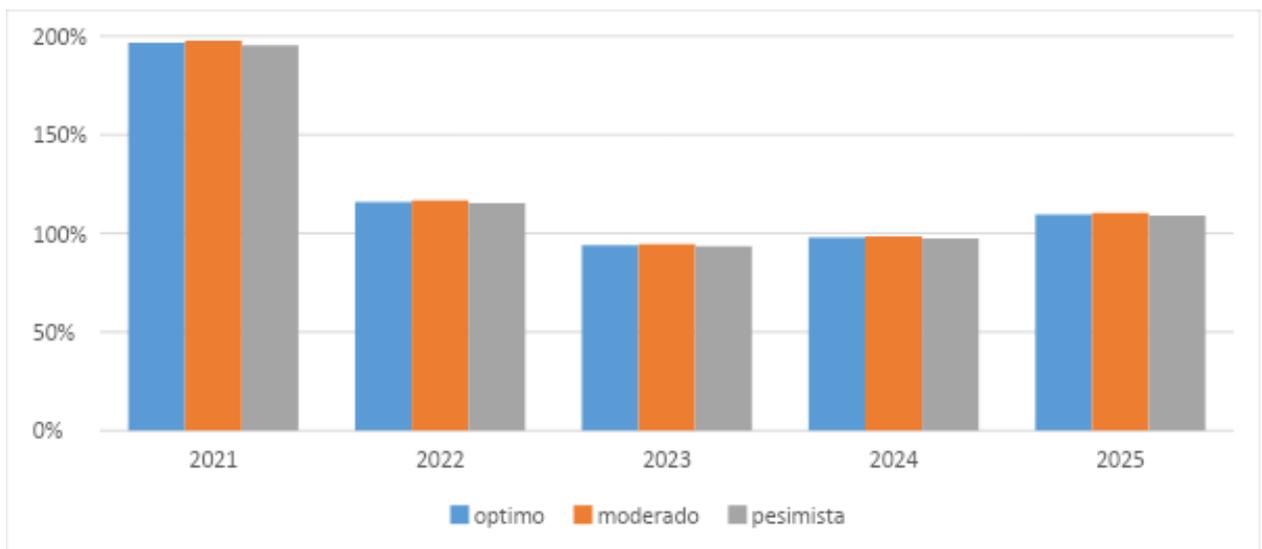
Activo corriente = Liquidez General

Pasivo corriente

Cálculo de la prueba defensiva de los 5 años proyectados en los tres escenarios.

	Óptimo	Moderado	Pesimista
2021	197%	198%	195%
2022	116%	117%	115%
2023	94%	95%	93%
2024	98%	98%	97%
2025	110%	110%	109%

Fuente: Elaboración propia (2021)



Fuente: Elaboración propia (2021)

Indicador 02: Ratio de liquidez prueba defensiva

Fórmula:

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Total de activo}} = \text{Variación de cuentas por cobrar}$$

Cálculo de la variación de las cuentas por cobrar de los 5 años proyectados en los tres escenarios.

KPI 2. Variación de cuentas por cobrar

	Optimo	Moderado	Pesimista
2021	15.96%	16.06%	15.86%
2022	22.81%	22.95%	22.67%
2023	22.85%	22.99%	22.72%
2024	22.90%	23.04%	22.76%
2025	22.92%	23.06%	22.78%

Fuente: Elaboración propia (2021)



Fuente: Elaboración propia (2021)

Los tres escenarios se muestran en función de los cambios en los créditos para obtener el mejor escenario, por lo que aquí se aplican las políticas recomendadas del proceso de cobranza. El objetivo es reducir el porcentaje de créditos. Si estas políticas u otras estrategias financieras no se adoptan para acelerar la recuperación, este índice

aumentará, lo que generará la posibilidad de fracaso. La solvencia a corto plazo de la empresa, como sugiere el escenario pesimista.

Objetivo 3: Reducir el porcentaje de depósitos sin identificar en un 2%.

Indicador 01: Ratio de cuentas por identificar:

Fórmula:

Cuentas por identificar = Ratio de depósitos sin identificar

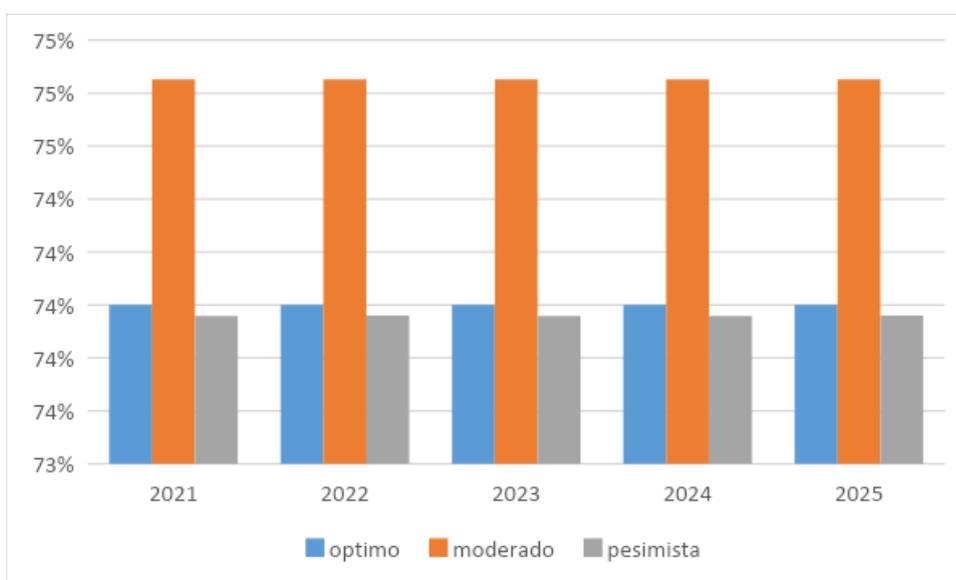
Cuentas por cobrar

Costo de ventas Ratio de periodo de pagos

KPI 3. Ratio de depósitos sin identificar

	Óptimo	Moderado	Pesimista
2020	74%	75%	74%
2021	74%	75%	74%
2022	74%	75%	74%
2023	74%	75%	74%
2024	74%	75%	74%

Fuente: Elaboración propia (2021)



Fuente: Elaboración propia (2021)

ANEXO 3: INSTRUMENTO CUANTITATIVO



Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros Estados Resultados	
Periodo o año:	2015	2020
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Análisis horizontal y vertical de las ratios financieras de la organización a investigar. Por tanto, se puede determinar el estado actual de liquidez y solvencia.	Análisis de las ratios financieras de la empresa a investigar	AREA DE CONTABILIDAD



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de Situación Financiera 2015-2020	X		X		X			
2	Hoja de Trabajo cuentas por cobrar de los EEFF 2015-2020	X		X		X			
3	Estado de Resultado Integral 2015-2020	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DERL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Título profesional /Especialidad	Administrador / Finanzas	Firma	
Grado Académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	15/07/2021

¹Pertinencia: El documento corresponde al concepto teórico formulado.

ANEXO 4: INSTRUMENTO CUALITATIVO

Nro	Preguntas de la entrevista
1	¿Por qué razón se necesita un área de cobranzas?
2	¿De no necesitar un área de cobranzas que área estaría asumiendo la responsabilidad de las cobranzas?
3	¿Como considera el procedimiento de las políticas de cobranza dentro de la empresa?
4	¿Qué tipo de políticas utiliza la empresa hacia sus clientes de siempre y sus nuevos clientes?
5	¿Cómo se refleja aplicando de las políticas de cobranza?
6	¿Considera que se puede mejorar las políticas de cobranza?
7	¿Cuáles son las causas la falta de la cancelación de las cuentas por cobrar?
8	¿Cómo considera la gestión en identificar los depósitos?
9	¿Considera que en su mayoría los comprobantes pendientes están canceladas con los depósitos sin identificar?
10	¿Es considerable el impacto económico de las cuentas no cobradas?

ANEXO 5: FICHAS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS CUANTITATIVOS



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA GERENTE GENERAL, JEFE DEL AREA ADMINISTRATIVA Y JEFE DEL AREA DE CONTABILIDAD

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Por qué razón se necesita un área de cobranzas?	X		X		X			
2	¿De no necesitar un área de cobranzas que área estaría asumiendo la responsabilidad de las cobranzas?	X		X		X			
3	¿Como considera el procedimiento de las políticas de cobranza dentro de la empresa?	X		X		X			
4	¿Qué tipo de políticas utiliza la empresa hacia sus clientes de siempre y sus nuevos clientes?	X		X		X			
5	¿Cómo se refleja aplicando de las políticas de cobranza?	X		X		X			
6	¿Considera que se puede mejorar las políticas de cobranza?	X		X		X			
7	¿Cuáles son las causas la falta de la cancelación de las cuentas por cobrar?	X		X		X			
8	¿Cómo considera la gestión en identificar los depósitos?	X		X		X			
9	¿Considera que en su mayoría los comprobantes pendientes están canceladas con los depósitos sin identificar?	X		X		X			
10	¿Es considerable el impacto económico de las cuentas no cobradas?	X		X		X			

OPINIÓN 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°	40086182
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	947480893
Título profesional /Especialidad	Licenciado en Educación / Administración	Firma	
Grado Académico	Doctor	Lugar y fecha	Abril 2021
Metodólogo/ temático	Metodólogo		

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

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

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

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

OPINIÓN 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	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Título profesional /Especialidad	Administrador / Finanzas	Firma	
Grado Académico	Maestro	Lugar y fecha	15/07/2021
Metodólogo/ temático	Temático		

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

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

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

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

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros Estados Resultados	
Período o año:	2015	2020
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Análisis horizontal y vertical de las ratios financieras de la organización a investigar. Por tanto, se puede determinar el estado actual de liquidez y solvencia.	Análisis de las ratios financieras de la empresa a investigar	AREA DE CONTABILIDAD

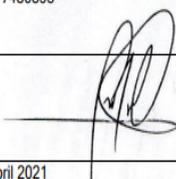
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de Situación Financiera 2015-2020	X		X		X			
2	Hoja de Trabajo cuentas por cobrar de los EEFF 2015-2020	X		X		X			
3	Estado de Resultado Integral 2015-2020	X		X		X			

OPINIÓN 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°	40086182
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	947480893
Título profesional /Especialidad	Licenciado en Educación / Administración	Firma	
Grado Académico	Doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Abril 2021

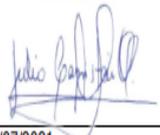
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de Situación Financiera 2015-2020	X		X		X			
2	Hoja de Trabajo cuentas por cobrar de los EEEF 2015-2020	X		X		X			
3	Estado de Resultado Integral 2015-2020	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Título profesional /Especialidad	Administrador / Finanzas	Firma	
Grado Académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	15/07/2021

¹Pertinencia: El documento corresponde al concepto teórico formulado.

ANEXO 6: FICHAS DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: **Implementación de Políticas y Procedimientos de Cobranzas para mejorar la gestión de las Cuentas por Cobrar en una empresa Comercial, Lima 2021**

Nombre de la propuesta:

Yo, Julio Ricardo Capristán Miranda identificado con DNI Nro 06663183. Especialista en.....Finanzas. Actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener.....

Ubicado en Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 14/07/2021

Apellidos y nombres:	Capristán Miranda, Julio Ricardo		
Profesional en:	Administración	Máximo grado:	Maestro
Experiencia en años:	20	Experto en:	Finanzas
DNI:	06663183	Celular:	953708849

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial.

Yo, Leoncio Robinson SANCHEZ ROQUE identificado con DNI Nro 43339740. Especialista en Docente temático. Actualmente laboro en la Escuela de Administración y Negocios Internacionales. Ubicado en Av. Petit Thouars. Línea. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es consistente.
2. El planteamiento se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada
3. Se debe continuar con los siguientes pasos hasta la sustentación

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 10 de Julio 2021

Apellidos y nombres:	Sánchez Roque Leoncio Robinson		
Profesional en:	Licenciado en Educación/Ciencias militares	Máximo grado:	Doctor en Administración/Ciencias de la Educación
Experiencia en años:	13 años	Experto en:	Docente-Temático
DNI:	43339740	Celular:	995607633

ANEXO 7: BASE DE DATOS (INSTRUMENTO CUANTITATIVO)

Estado de Situación Financiera del 2015 al 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
EFFECTIVO	S/ 455,439.00	S/ 472,652.00	S/ 503,528.00	S/ 335,927.00	S/ 284,763.00	S/ 570,087.00
CUENTAS POR COBRAR	S/ 122,758.00	S/ 209,688.00	S/ 177,350.00	S/ 251,110.00	S/ 193,735.00	S/ 177,072.00
ANTICIPOS A PROVEEDORES	S/ 3,097.00	S/ -	S/ 2,290.00	S/ 5,718.00	S/ -	S/ -
OTRA CUENTAS POR COBRAR	S/ 194,749.00	S/ 238,126.00	S/ 304,504.00	S/ 300,010.00	S/ 132,734.00	S/ 171,083.00
EXISTENCIAS	S/ 39,551.00	S/ 38,717.00	S/ 47,191.00	S/ 59,826.00	S/ 82,872.00	S/ 136,740.00
GASTOS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	S/ 5,025.00	S/ 3,172.00	S/ 2,889.00	S/ 27,918.00	S/ 19,574.00	S/ 7,388.00
OTROS ACTIVOS	S/ 26,089.00	S/ 27,561.00	S/ 96,408.00	S/ 73,885.00	S/ 95,170.00	S/ 110,497.00
COSTO DIFERIDOS	S/ 454.00	S/ -	S/ 23,650.00	S/ 2,884.00	S/ -	S/ -
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/ 847,162.00	S/ 989,916.00	S/ 1,157,810.00	S/ 1,057,278.00	S/ 808,848.00	S/ 1,172,867.00
ACTIVO NO CORRIENTE						
INVERSIONES MOBILIARIAS	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 500.00
INMUEBLES, MAQUINARIAS Y	S/ 76,178.00	S/ 87,317.00	S/ 50,052.00	S/ 83,089.00	S/ 89,527.00	S/ 92,111.00

EQUIPOS						
DEPRECIACION Y AMORTIZACION	-S/ 46,042.00	-S/ 54,330.00	-S/ 23,834.00	-S/ 31,492.00	-S/ 41,625.00	-S/ 50,213.00
ACTIVO INTANGIBLE	S/ 52,578.00	S/ 52,337.00	S/ 52,337.00	S/ 54,634.00	S/ 55,938.00	S/ 56,980.00
AMORTIZACION ACUMULADA	-S/ 8,380.00	-S/ 9,081.00	-S/ 9,783.00	-S/ 10,569.00	-S/ 13,017.00	-S/ 15,641.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/ 74,834.00	S/ 76,743.00	S/ 69,272.00	S/ 96,162.00	S/ 91,323.00	S/ 83,737.00
TOTAL, ACTIVO	S/ 921,996.00	S/ 1,066,659.00	S/ 1,227,082.00	S/ 1,153,440.00	S/ 900,171.00	S/ 1,256,604.00
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
OBLIGACIONES FINANCIERAS	S/ 20,000.00					
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	S/ 57,453.00	S/ 63,210.00	S/ 17,734.00	S/ 112,576.00	S/ 121,764.00	S/ 215,182.00
ANTICIPO A CLIENTES	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	S/ 258,040.00	S/ 306,987.00	S/ 382,915.00	S/ 422,204.00	S/ 192,866.00	S/ 131,751.00
IMPUESTOS GRAVAMENES	S/ 68,442.00	S/ 51,416.00	S/ 107,686.00	S/ 31,482.00	S/ 25,363.00	S/ 5,603.00
OBLIGACIONES LABORALES	S/ 67,213.00	S/ 67,301.00	S/ 60,576.00	S/ 48,940.00	S/ 77,654.00	S/ 30,943.00
INGRESOS DIFERIDOS	S/ 3,411.00		S/ 1,503.00			
TOTAL, PASIVO CORRIENTE	S/ 474,559.00	S/ 488,914.00	S/ 570,414.00	S/ 615,202.00	S/ 417,647.00	S/ 383,479.00

OTROS PASIVOS A LARGO PLAZO					S/ 30,026.00	S/ 613,320.00
TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 30,026.00	S/ 613,320.00
TOTAL, PASIVO	S/ 474,559.00	S/ 488,914.00	S/ 570,414.00	S/ 615,202.00	S/ 447,673.00	S/ 996,799.00
PATRIMONIO						
CAPITAL SOCIAL	S/ 21,000.00	S/ 21,000.00	S/ 21,000.00	S/ 21,000.00	S/ 21,000.00	S/ 21,000.00
RESULTADOS ACUMULADOS	S/ 254,301.00	S/ 426,437.00	S/ 556,745.00	S/ 635,668.00	S/ 517,238.00	S/ 431,498.00
RESULTADOS DEL EJERCICIO	S/ 172,136.00	S/ 130,308.00	S/ 78,923.00	-S/ 118,430.00	-S/ 85,740.00	-S/ 192,693.00
TOTAL, PATRIMONIO	S/ 447,437.00	S/ 577,745.00	S/ 656,668.00	S/ 538,238.00	S/ 452,498.00	S/ 259,805.00
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 921,996.00	S/ 1,066,659.00	S/ 1,227,082.00	S/ 1,153,440.00	S/ 900,171.00	S/ 1,256,604.00

Estado de Resultados ganancias y pérdidas del 2015 al 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VENTAS						
MERCADERIAS	314,290.00	464,242.00	452,600.00	587,626.00	841,182.00	667,149.00
DESCUENTOS CONCEDIDOS					- 19,548.00	- 20,888.00
COMISIONES	945,989.00	950,584.00	695,958.00	103,262.00	102,898.00	43,652.00

PRESTACION DE SERVICIOS	1,285,985.00	1,409,667.00	1,583,164.00	1,260,918.00	1,328,193.00	477,489.00
TOTAL, VENTAS	2,546,264.00	2,824,493.00	2,731,722.00	1,951,807.00	2,252,725.00	1,167,402.00
COSTO DE VENTAS						
MERCADERIAS	- 233,629.00	- 360,558.00	- 317,506.00	- 419,361.00	- 603,813.00	- 492,199.00
PRESTACION DE SERVICIOS	- 833,943.00	- 863,837.00	- 918,348.00	- 579,066.00	- 642,261.00	- 140,383.00
TOTAL, COSTO DE VENTAS	- 1,067,572.00	- 1,224,395.00	- 1,235,854.00	- 998,427.00	- 1,246,074.00	- 632,582.00
UTILIDAD BRUTA	1,478,692.00	1,600,098.00	1,495,868.00	953,379.00	1,006,652.00	534,820.00
GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES	- 952,953.00	- 959,265.00	- 933,750.00	- 726,817.00	- 733,830.00	- 549,700.00
GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	- 232,416.00	- 305,429.00	- 246,751.00	- 285,876.00	- 328,889.00	- 249,371.00
OTROS GASTOS DE GESTION	- 40,412.00	- 97,486.00	- 133,849.00	- 87,530.00	- 44,319.00	- 38,714.00
VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	- 11,873.00	- 9,052.00	- 7,176.00	- 8,445.00	- 12,581.00	- 11,212.00
GASTOS POR TRIBUTOS - ITF	- 20,637.00	- 15,916.00	- 21,222.00	- 22,271.00	- 22,046.00	- 7,809.00
TOTAL, GASTOS	- 1,258,292.00	- 1,387,148.00	- 1,342,747.00	- 1,130,939.00	- 1,141,665.00	- 856,806.00
RESULTADO OPERATIVO	220,400.00	212,950.00	153,120.00	- 177,560.00	- 135,013.00	- 321,986.00
GASTOS x INTERESES POR PRESTAMOS	- 457.00	- 791.00	-	-	- 62.00	- 5,032.00
PERDIDA POR DIFERENCIA DE CAMBIO	- 26,853.00	- 883.00	- 58,089.00	- 72,513.00	- 158,278.00	-
TOTAL OTROS GASTOS FINANCIEROS	- 27,310.00	- 1,674.00	- 58,089.00	- 72,513.00	- 158,341.00	- 5,032.00

ENAJENCION MAQUINARIA YE.			3,678.00	1,695.00	-	-	
COSTO DE ENAJENACION			- 5,645.00	- 1,390.00	-	-	
GANANCIA POR DIFERENCIA DE CAMBIO	57,749.00		62,787.00	82,901.00	158,861.00	5,787.00	
INTERESES FINANCIEROS	6,473.00	5,294.00	6,943.00	7,765.00	7,825.00	13,505.00	
OTROS INGRESOS DE GESTION	2,321.00	6,575.00	3,761.00	40,672.00	40,928.00	111,952.00	
SUBSIDIO GUBERNAMENTAL						3,080.00	
RESULTADO DEL EJERCICIO	259,633.00	223,145.00	166,555.00	- 118,430.00	- 85,740.00	- 192,694.00	
IMPUESTO A LA RENTA - 28 %	- 68,053.00	- 72,207.00	- 68,937.00				
PARTICIPACION DE TRABAJADORES - 8 %	- 19,444.00	- 20,630.00	- 18,695.00				
RESULTADO DEL EJERCICIO (neto de impuestos)	172,136.00	130,308.00	78,923.00	- 118,430.00	- 85,740.00	- 192,694.00	

ANEXO 8: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS O INFORME DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL

Cargo de jefe de administración

No	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Por qué razón se necesita un área de cobranzas?	Es necesaria para el control de las cuentas por cobrar, se necesita un área capacitada para el control y regularización de las cuentas por cobrar.
2	¿De no necesitar un área de cobranzas que área estaría asumiendo la responsabilidad de las cobranzas?	Creo que el área que tendría que asumir la responsabilidad sería administración, pero actualmente el área no tiene el suficiente soporte ya que debido a la coyuntura se redujo personal por lo que ya no cuenta con un asistente para dicha función.
3	¿Como considera el procedimiento de las políticas de cobranza dentro de la empresa?	Bueno sobre las políticas no se han estado aplicando y la mayoría del personal desconoce las políticas y los procedimientos, pero ultimo estamos tratando de mejorar para poder tener más control de las cuentas por cobrar.
4	¿Qué tipo de políticas utiliza la empresa hacia sus clientes de siempre y sus nuevos clientes?	Solo otorgamos créditos a los clientes recomendados y a los del grupo a los demás le damos al contado.
5	¿Cómo se refleja aplicando de las políticas de cobranza?	Afectaría de forma positiva a la empresa y que mejoraría las cobranzas de las cuentas por cobrar.
6	¿Considera que se puede mejorar las políticas de cobranza?	Por supuesto, si actualmente no se están aplicando las políticas considero que con unas políticas que de adapten al giro de cada negocio se puede mejorar las cobranzas.
7	¿Cuáles son las causas la falta de la cancelación de las cuentas por cobrar?	El desorden de la parte administrativa ya que no se puede estar dando un seguimiento correspondiente debido al día a día no se puede dar una buena gestión.
8	¿Cómo considera la gestión en identificar los depósitos?	Es un poco problemático ya que los clientes no llegan a avisar cuando hacen los depósitos y tenemos que ir averiguando quien es el que nos depositó.

9	¿Considera que en su mayoría los comprobantes pendientes están canceladas con los depósitos sin identificar?	Si ya que tenemos muchos depósitos sin identificar que calculando será en su mayoría cancelaciones de las facturas que tenemos pendientes, pero no tenemos un sustento que lo avale por lo que no se puede aplicar.
10	¿Es considerable el impacto económico de las cuentas no cobradas?	Claro es un ingreso en efectivo para poder seguir con nuestras actividades como pagar a los proveedores y al personal.

Cargo de contador

Nr o	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Por qué razón se necesita un área de cobranzas?	Es necesario para el control de las cuentas por cobrar ya que se ha detectado en este año (2021) que se han ido acumulando desde muchos años por lo que se necesita dar un seguimiento para que no vuelva a pasar.
2	¿De no necesitar un área de cobranzas que área estaría asumiendo la responsabilidad de las cobranzas?	El área adecuada para dar seguimiento a las cuentas por cobrar es el área administrativa ya que ellos los que tienen más conocimiento y vínculo con los clientes para que puedan dar seguimiento y hasta preguntar a los clientes.
3	¿Como considera el procedimiento de las políticas de cobranza dentro de la empresa?	Recien este año se están aplicando procedimientos debido a la coyuntura para que no pase lo mismo que en otros años y esperemos funcione como se espera.
4	¿Qué tipo de políticas utiliza la empresa hacia sus clientes de siempre y sus nuevos clientes?	Según tengo entendido solo se le da credito a los del grupo y en el área de viajes de acuerdo a una evaluacion pero en el área de market no se da credito ya que son ventas al público final.
5	¿Cómo se refleja aplicando de las políticas de cobranza?	Se daria un buen seguimiento de las cuentas de cobranzas hasta que se cancelen en su periodo correspondiente y no esperar hasta fin de mes o fin de año y recien buscar regularizar las cuentas.

6	¿Considera que se puede mejorar las políticas de cobranza?	Claro con una política adecuada para la empresa y que todo el personal implicado sepa aplicar para agilizar el proceso las cobranzas.
7	¿Cuáles son las causas la falta de la cancelación de las cuentas por cobrar?	Una falta de coordinación entre el área responsable de cancelar con los clientes que no avisan que están depositando para cancelar su deuda ante nosotros y bueno esto no salta hasta que nos comunicamos con el cliente y nos indica que ya depositó, pero ya no tiene el voucher para sustentar y solo queda creer en su palabra.
8	¿Cómo considera la gestión en identificar los depósitos?	Como lo indique anteriormente es una falta de coordinación entre el área administrativa y los clientes, pero este último año estamos dándole solución a estos casos los depósitos sin identificar.
9	¿Considera que en su mayoría los comprobantes pendientes están cancelados con los depósitos sin identificar?	Observando las cuentas por pagar diversas y las cuentas por cobrar algunas tienen similitud por los montos, pero como el área de contabilidad no podemos aplicar ya que no tenemos la certeza de que el depósito sin identificar cancele los comprobantes que nosotros pensamos que pueda cancelar.
10	¿Es considerable el impacto económico de las cuentas no cobradas?	En años pasados sí era un impacto muy considerable pero este año nos estamos ordenando para disminuir el impacto ya que la coyuntura amerita no tener tantas cuentas por cobrar ya que necesitamos efectivo para seguir operando.

Cargo de gerente general

Nro	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Por qué razón se necesita un área de cobranzas?	Si, desde que comenzó la pandemia hemos tenido que ajustar costos y gastos, y observamos las cuentas por cobrar de años anteriores que a la fecha no se cancelaban ya que nadie les da seguimiento
2	¿De no necesitar un área de cobranzas que área estaría asumiendo la responsabilidad de las cobranzas?	El área que debería encargarse sería el área administrativa, pero con la coordinación con el área de contabilidad ya que contabilidad debería pasar los informes y corroborar los comprobantes que están pendientes la figura sería administración ejecuta y contabilidad como ente auditor
3	¿Como considera el procedimiento de las políticas de cobranza dentro de la empresa?	Bueno a la fecha estamos desarrollando procedimientos entre todas las áreas para que puedan dar un seguimiento a sus facturas hasta que puedan llegar a ser cobradas en su totalidad esperemos que estos procesos puedan dar resultados
4	¿Qué tipo de políticas utiliza la empresa hacia sus clientes de siempre y sus nuevos clientes?	Se hace un análisis del cliente tanto con sus proveedores y ante las entidades bancarias antes de dar un crédito, aunque en su mayoría son clientes del área de viajes en el área de Marquet todo es al contado
5	¿Cómo se refleja aplicando de las políticas de cobranza?	Se refleja en la cobranza de las cuentas por cobrar ya que ingresa el efectivo por lo que podemos afrontar las deudas y obligaciones siempre y cuando el personal encargado pueda aplicar correctamente las políticas
6	¿Considera que se puede mejorar las políticas de cobranza?	Si, se están tomando nuevas medidas y operatividad para que se pueda optimizar y mejorar las políticas esto también recae en el personal implicado que debe saber su función en los procesos.

7	¿Cuáles son las causas la falta de la cancelación de las cuentas por cobrar?	La falta de comunicación con los clientes al no informar sobre los depósitos que hacen implica una descoordinación en la empresa y confusión ya que los depósitos están sin poder aplicar las cuentas por cobrar esa creo que es la causa principal y la falta de seguimiento.
8	¿Cómo considera la gestión en identificar los depósitos?	La gestión actual de este año esta eficazmente resolviendo estos detalles ya que se observó que hay muchos depósitos sin identificar que podrías cancelar comprobantes y entre otros regularizar todos los pendientes.
9	¿Considera que en su mayoría los comprobantes pendientes están canceladas con los depósitos sin identificar?	Depende del seguimiento que se les da a las cobranzas, pero no se debería ampliar hasta estar seguros, ya que pueden cometerse errores cancelando facturas de un cliente y que al final no sea de dicho cliente por eso se debe estar seguro y eso sucede dándole un buen seguimiento
10	¿Es considerable el impacto económico de las cuentas no cobradas?	Si, porque las cuentas no cobradas son efectivas que no llega a los fondos de caja por lo que estancan el ciclo de operatividad en la empresa ya que no se puede pagar impuestos, proveedores y planilla. Y la empresa no podría afrontar sus deudas a corto plazo según los ratios

ANEXO 9: PANTALLAZOS DEL ATLAS. T1

TESIS - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar códigos

Archivo Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Nuevo código libre

Nuevo grupo
 Crear grupo inteligente
 Código inteligente

Nuevo

Crear instantánea
 Duplicar códigos
 Renombrar códigos
 Eliminar códigos

Administrar

Editar comentario
 Editar código inteligente
 Abrir administrador de grupos

Cambiar color
 Fusionar códigos
 Dividir código

Herramientas

Abierto de red
 Árbol de códigos
 Nube de palabras
 Lista de palabras

Explorar & Analizar

Informe Exportar a Excel

Explorador del proyecto

Administrador de códigos

Buscar

Buscar grupos de códigos

Buscar códigos

TESIS

- Documentos (1)
- Códigos (10)**
- Memos (0)
- Redes (4)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (4)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Grupos de códigos

- Cuentas por Cobrar (10)
- Liquidez (3)
- Periodo de Creditos y Cobranzas (3)
- Políticas de Cobranza (3)

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C.1.1. Políticas de cobranza	1	0	[Cuentas por Cobrar] [Políticas de Cobranza]
C.1.1.1. Gestion de Cobranzas	4	0	[Cuentas por Cobrar] [Políticas de Cobranza]
C.1.1.2. El Plan Estrategico cobranza	5	0	[Cuentas por Cobrar] [Políticas de Cobranza]
C.1.2. Periodo de Creditos y Cobranzas	1	0	[Cuentas por Cobrar] [Periodo de Creditos y Cobranzas]
C.1.2.1. Ratio de Periodo de Cobro	2	0	[Cuentas por Cobrar] [Periodo de Creditos y Cobranzas]
C.1.2.2. Cuentas Incobrables	6	0	[Cuentas por Cobrar] [Periodo de Creditos y Cobranzas]
C.1.3. Liquidez	0	0	[Cuentas por Cobrar] [Liquidez]
C.1.3.1. Solvencia	3	0	[Cuentas por Cobrar] [Liquidez]
C.1.3.2. Rentabilidad	1	0	[Cuentas por Cobrar] [Liquidez]
C.1. Cuentas por Cobrar	0	0	[Cuentas por Cobrar]

Comentario:

Cuentas por Cobrar

Red Nodos Exportar Vista

Guardar Crear un derivado de la red

Nuevo

Editar comentario de la red

Red

Abierto de la entidad

Entidades

Renombrar la entidad

Color

Vincular

Cortar

Invertir

Administrador de relaciones

Winculos

Rutas

Diseño

Ajustar a la ventana

Rótulo del vínculo

Nombre

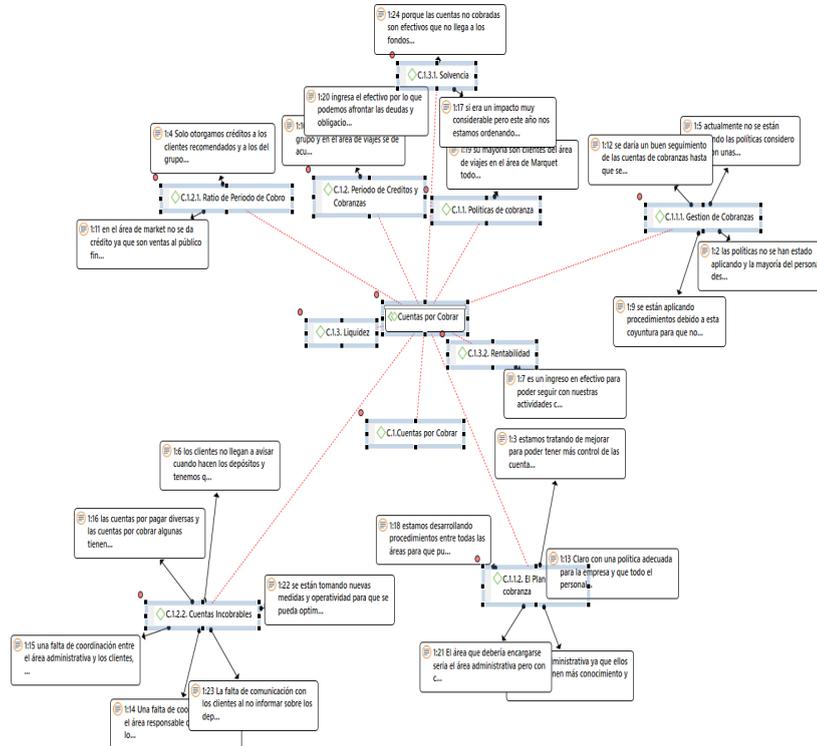
Comentarios

Estilo del nodo

Plano

Mostrar conexiones código-documento

Presentación/Estilo



ANEXO 10: INFORME DEL ASESOR



INFORME DEL ASESOR

Lima, 17 de julio del 2021.

Mg. María Mini Martín Bogdanovich
EAP Negocios y competitividad
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como **ASESORA** de la Tesis titulada "Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021", desarrollada por el egresado Tarazona Quispe Luis Diego, para la obtención del Título Profesional Contador Público ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el Plan de Investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción del informe final

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rosa Ysabel Moreno Rodríguez".

Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez

ASESORA

DNI: 17851154

ORCID: 0000-0002-8357-4514