



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la
empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018**

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTORA:

Br. Monge Gaspar, Claudia Pamela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERU

2018

**“Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la
empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

MBA José Abel De la Torre Tejada

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Asesor temático

Dr. Edwin Vásquez Mora

Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda mi humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi tesis a Dios.

A mi madre María por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi padre Ricardo por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis hermanos que son lo mejor y lo más valioso que Dios me ha dado.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a la Universidad Norbert Wiener por todos los conocimientos que se me fueron brindados, por los valores inculcados los cuales fortalecen mi profesionalismo.

Especialmente agradezco a mi asesor el todo Dr. Edwin Vásquez Mora por su asesoría brindada.

A aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Monge Gaspar Claudia Pamela identificado con DNI Nro. 73421099 domiciliado en Asoc. Residencial El Golf – Ate, egresado(a) de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría, he realizado la Tesis titulada “Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018” para optar el título profesional de Contabilidad y Auditoría, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 22 de junio del 2018.

Monge Gaspar Claudia Pamela

DNI: 73421099

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

De acuerdo a lo establecido por el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de Contador Público bajo una investigación holística presento el trabajo denominado: Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018.

La investigación tiene como objetivo principal: Proponer la mejora en la gestión de cobranzas, para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.

Este trabajo de investigación está representado en 9 capítulos: En el primer capítulo contempla el problema de investigación que incluye la identificación del problema, su formulación, los objetivos general y específico y la justificación de la investigación.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico donde se exponen el sustento teórico que respalda la propuesta, los antecedentes que se alinean a la propuesta y el marco conceptual.

En el tercer capítulo, se presenta el método de estudio, que incluye el sintagma, enfoque, tipo y nivel, categorías y sub categorías, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recopilación de datos, procedimiento y análisis de datos en estudio.

En el cuarto capítulo, se presenta el contexto de estudio que es la empresa, que incluye el marco legal, su actividad económica, información tributaria, financiera y económica.

En el quinto capítulo, se presenta el trabajo de campo donde se desarrolla los resultados cuantitativos, análisis cualitativo y el diagnóstico final.

En el sexto capítulo, se presenta la propuesta de investigación que incluye los fundamentos de la propuesta, el problema, las alternativas de solución, los objetivos de la propuesta, justificación de la propuesta, resultados esperados y el desarrollo de la propuesta.

En el séptimo capítulo, se presenta la discusión que resulto de la triangulación de los fundamentos teóricos y antecedentes, diagnóstico final y la propuesta de investigación.

En el octavo capítulo, se presenta las conclusiones y sugerencias.

En el noveno y último capítulo de la investigación se presenta las referencias y anexos.

Br. Claudia Pamela Monge Gaspar

DNI: 73421099

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y Responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice de Tablas	xiii
Índice de figuras	xv
Índice de cuadros	xvii
Resumen	xviii
Resumo	xix
Introducción	xx

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación	22
1.1.1 Identificación del problema ideal	22
1.1.2 Formulación del problema	23
1.2 Objetivos	23
1.2.1 Objetivo general	24
1.2.2 Objetivos específicos	24
1.3 Justificación	24
1.3.1 Justificación metodológica	25
1.3.2 Justificación práctica	25

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico	26
2.1.1 Sustento teórico	27
2.2 Antecedentes	28
2.3 Marco conceptual	34
2.3.1 Gestion de cobranzas	34
2.3.2Liquidez	37

CAPITULO III

MARCO MÉTODO

3.1 Sintagma	41
3.2 Enfoque	41
3.3 Tipo, nivel y método	41
3.4 Categorías y subcategorías	42
3.5 Población, muestra y unidades informantes	43
3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	43
3.7 Procedimiento para recopilar datos	45
3.8 Análisis de datos	45

CAPITULO IV

EMPRESA

4.1 Descripción de la empresa	48
4.2 Marco legal de la empresa	48
4.3 Actividad económica de la empresa	49

CAPITULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativo	51
5.2 Análisis cualitativo	68
5.2.1 Categorías emergentes	70
5.3 Diagnóstico final	70

CAPITULO VI
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 Fundamentos de la propuesta	74
6.2 Problema	75
6.3 Elección de la alternativa solución	76
6.4 Objetivos de la propuesta	76
6.5 Justificación de la propuesta	77
6.6 Resultados esperados	77
6.7 Desarrollo de la propuesta	78
6.7.1 Objetivo I	78
6.7.2 Objetivo II	83
6.7.3 Objetivo III	88

CAPITULO VII
DISCUSION

7.1 Discusión	97
---------------	----

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Conclusiones	100
8.2 Sugerencias	101

CAPITULO IX

REFERENCIAS

9 Referencias	103
---------------	-----

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación	114
Anexo 2: Matriz de categorización	115
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	116
Anexo 4: Instrumento Cualitativo	119
Anexo 5: Triangulación de las entrevistas	125
Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	126
Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta	132
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	133
Anexo 9: Evidencias de la propuesta	134
Anexo 10: Artículo científico	135
Anexo 11: Matrices de trabajo	144

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de la categoría gestión de cobranzas	42
Tabla 2. Matriz de la categoría liquidez	42
Tabla 3. Matriz de la categoría Emergente	43
Tabla 4. Validación de expertos	45
Tabla 5. Ratios de liquidez: Liquidez general	51
Tabla 6. Ratios de liquidez: Prueba Ácida	52
Tabla 7. Ratios de liquidez: Prueba Defensiva	53
Tabla 8. Ratios de liquidez: Capital de Trabajo	54
Tabla 9. Ratios de liquidez: Periodo promedio cobranza	55
Tabla 10. Ratios de liquidez: Rotación de las cuentas por cobrar	56
Tabla 11. Ratios de Solvencia: Estructura del capital	57
Tabla 12. Ratios de Solvencia: Razón de endeudamiento	58
Tabla 13. Ratios de Solvencia: Cobertura de GG.FF	59
Tabla 14. Ratios de Solvencia: Cobertura de Gastos Fijos	60
Tabla 15. Ratios de Rentabilidad: Rendimiento sobre el patrimonio	61
Tabla 16. Ratios de Rentabilidad: Rendimiento sobre la inversión	62
Tabla 17. Ratios de Rentabilidad: U.T Ventas	63
Tabla 18. Ratios de Rentabilidad: Margen de utilidad bruta	64
Tabla 19. Ratios de Rentabilidad: Análisis Horizontal	65

Tabla 20. Ratios de Rentabilidad: Análisis Vertical	66
Tabla 21. Gasto de pago al personal	85
Tabla 22. Gasto de pago al área de recurso legal	85
Tabla 23. Solución administrativa del objetivo 3	90
Tabla 24. Flujo de Caja escenario optimista	92
Tabla 25. Flujo de Caja escenario regular	93
Tabla 26. Flujo de Caja escenario pesimista	94

Índice de figuras

Figura 1. Liquidez general	51
Figura 2. Prueba ácida	52
Figura 3. Prueba defensiva	53
Figura 4. Capital de trabajo	54
Figura 5. Periodo promedio cobranza	55
Figura 6. Rotación de las cuentas por cobrar	56
Figura 7. Estructura del capital	57
Figura 8. Razón de endeudamiento	58
Figura 9. Cobertura de GG.FF	59
Figura 10. Cobertura de gastos fijos	60
Figura 11. Rendimiento sobre el patrimonio	61
Figura 12. Rendimiento sobre la inversión	62
Figura 13. U.T Ventas	63
Figura 14. Margen de utilidad bruta	64
Figura 15. Análisis horizontal	65
Figura 16. Análisis vertical	66
Figura 17. Diagrama de Gantt del objetivo 1	81
Figura 18. Solución técnica del objetivo 2	84

Figura 19. Diagrama de Gantt del objetivo 2	86
Figura 20. Solución técnica del objetivo 3	89
Figura 21. Diagrama de Gantt del objetivo 3	91

Índice de cuadros

Cuadro 1. Categorías emergentes y definiciones básicas	70
Cuadro 2. Plan de actividades objetivo 1	78
Cuadro 3. Solución técnica del objetivo 1	79
Cuadro 4. Solución administrativa del objetivo 1	80
Cuadro 5. Plan de actividades del objetivo 2	83
Cuadro 6. Plan de actividades del objetivo 3	88

Resumen

La presente investigación se desarrolló para contribuir con la Gestión de Cobranzas e incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa, debido a que no existe, políticas y procedimientos debidamente elaborados, por lo que es necesaria la implementación de los mismos con el propósito de disminuir la cartera vencida en la empresa.

En la investigación se utilizó el sintagma holístico, el cual desarrolla la teoría del enfoque mixto, de tipo proyectista no experimental de corte transversal, donde la información fue recopilada a través de los trabajadores del área contable, gerencial y administrativa bajo entrevistas. También se utilizó una ficha de registro documental, donde se analizó los ratios de liquidez, ratios de solvencia y rentabilidad, análisis vertical y horizontal.

En los resultados obtenidos se evidencio problemas de liquidez, lo cual afirma que la empresa tiene capacidad limitada para hacer frente a sus obligaciones.

Palabras Clave: Gestión de cobranzas, política de cobranzas, liquidez, procedimiento de cobro.

Resumo

Esta pesquisa foi desenvolvida para contribuir para a gestão de coleções e aumentar a liquidez na empresa alfa insumos químicos, porque não existem políticas e procedimentos adequadamente desenvolvidos, por isso é necessário implementar o se com a finalidade de diminuir a carteira em atraso na empresa.

A pesquisa utilizou a Syntagma holística, que desenvolve a teoria da abordagem mista, tipo de desenhista não experimental de seção transversal, onde a informação foi compilada através dos trabalhadores da contabilidade, gestão e Administrativo em entrevistas. Foi também utilizada uma folha de registo documental, onde foram analisados os rários de liquidez, os rários de solvência e rentabilidade, análises verticais e horizontais.

Os resultados obtidos foram evidencio problemas de liquidez, que diz que a empresa tem capacidade limitada para cumprir suas obrigações.

Palavras-chave: contas a receber, política de cobrança, liquidz, procedimiento de coleta.

Introducción

La presente investigación denominada Gestión de cobranzas para incrementar la Liquidez en la Empresa Insumos Químicos Alfa SAC 2018, tiene como objetivo general proponer la mejora en la gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.

Para el estudio de esta investigación se analizaron las categorías Gestión de Cobranzas y Liquidez, en la primera categoría según Aguilar (2013), al hablar de las cobranzas nos dice que representan el crédito que la organización otorga a sus clientes, por ende a la larga es capital a futuro, que puede ocasionar la recaudación de sus cuentas en un periodo establecido al final de su venta. Mientras para la segunda categoría según Días (2012) se puede definir a manera de que queda del activo posteriormente de haber pagado todos sus actividades a corto plazo, puesto que para Fontalvo, Vergara y de la Hoz (2012) con respecto a los indicadores de liquidez tratan de definir la capacidad que tiene una empresa para establecer la facilidad o dificultad para poder costear sus deudas con el fin de cambiar de una manera eficaz sus activos.

Por tanto, al evidenciar las principales problemáticas de la empresa la investigación plantea incrementar la liquidez, a través.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

En el contexto empresarial son pocos los ejecutivos y gerentes que miden los resultados que obtienen por la eficiencia en el control de sus cuentas por cobrar que ayuden a mejorar en su trabajo.

La liquidez establece una variable que se debe centralizar en la atención intacta de los cuadros y directivos financieros de las organizaciones.

Es una tradición que la liquidez de una organización se vea calificada por la capacidad de satisfacer las obligaciones de pago en un corto plazo en la medida que cumplan su vencimiento.

Si bien es cierto que esta medida no refiere en la cantidad de efectivo disponible en la organización, se refiere a la práctica que realiza el administrador para cambiar en efectivo y en un corto plazo algunos activos circulantes, como son los activos exigibles y prorrogar apropiadamente las obligaciones de pago negociadas. Un deterioro de ello puede significar que la organización es incompetente de hacer uso de rebajas favorables y aprovechar circunstancias que se le exhiben.

Teniendo una crisis de liquidez absoluta, nos muestra que la organización es incompetente para compensar sus deudas y obligaciones corrientes. Esto puede generar en

las economías de mercado, a una comercialización forzosa de inversiones y activos a largo plazo y, en su forma más ardua, a insolvencia y quiebra.

Así mismo para todos sus capitalistas involucrará una disminución de la rentabilidad y oportunidad del dinero o por consiguiente la pérdida total o parcial de inversión de capital.

A mediados de la segunda década de los años 90 el Banco Central de Cuba señalaba la propensión progresiva de saldos de cuentas por cobrar y pagar, asimismo como el aumento de los ciclos de cobros y pagos, por consiguiente en 1995 el volumen de dinero inmovilizado en cuentas por cobrar es el 20% del PIB (Gutiérrez, Sánchez y Munilla, 2005).

En la actualidad la mayoría de las organizaciones prefiere recurrir a instrumentos que les admitan un correcto proceso en sus actividades, así como acrecentar sus ingresos basados en un apropiado control de las cuentas por cobrar, a su vez se podría decir que los objetivos que marca esta competitividad entre sí, es la indagación de la liquidez favorable, establecida en la práctica de la gestión llevada al crecimiento empresarial.

1.1.2 Formulación del problema

La entidad materia de investigación carece de procedimientos adecuados para administrar de manera eficiente sus cuentas por cobrar, lo que en muchos casos le resta la capacidad de cumplimiento de los compromisos asumidos en un corto plazo, por el

incremento de sus cuentas por cobrar y la disminución preocupante de su liquidez, motivo por el cual se plantea la siguiente formulación del problema:

¿De qué forma la gestión de cobranzas influye en el incremento de la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer la mejora en la gestión de cobranzas, para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.

1.2.2 Objetivos específicos

Diagnosticar el contexto en la Gestión de las cobranzas de la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.

Conceptualizar las categorías Gestión y sus subcategorías apriorísticas y emergentes.

Diseñar una propuesta para mejorar la Gestión de cobranzas que permita incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.

Validar los instrumentos de investigación y la propuesta de mejora en la Gestión de Cobranzas mediante el juicio de expertos.

1.3 Justificación

En la actualidad la gestión de cobranzas es de suma importancia para toda institución pública y privada ya que tienen como fin mantener un nivel aceptable de liquidez, la cual permitirá hacer frente a las necesidades que tiene la organización, principalmente a un corto plazo.

Por esta razón la Empresa Insumos Químicos Alfa con la idea de mejora en la gestión de cobranzas pretende incrementar la liquidez y así poder hacer frente a las obligaciones que asuma la empresa fruto de sus negociaciones con proveedores y acreedores, asimismo permitirá proporcionar una información adecuada a todas las áreas involucradas.

Por lo que es importante que en esta propuesta se involucre la participación de las autoridades para ponerlo en práctica.

1.3.1 Justificación metodológica

Este estudio se realizará en el contexto holístico utilizando un enfoque mixto y será proyectista, ya que se aplicara en el futuro de la investigación, así mismo nos brinda un panorama global que nos permite hacer un diagnóstico real y una propuesta variable para ayudar a incrementar la liquidez a la empresa Insumos Químicos Alfa.

1.3.2 Justificación práctica

La aplicación del trabajo de investigación mejorará la Gestión de Cobranzas acorde con la necesidad de la empresa, lo que va a permitir incrementar la liquidez y lograr resultados acordes con los objetivos planteados.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

El síntoma más visible por el cual está pasando la empresa es la liquidez, por ello se mencionan las teorías que sustentan el problema de la presente investigación

La *Teoría Clásica* nos da énfasis en la distribución de tareas y las diferentes responsabilidades que tiene una organización para poder alcanzar eficacia en la empresa, se basa en una organización formal, establece un estudio más operativo y funcional ya que debe dividirse en funciones que permita a la empresa reflejar la actividad de la gestión bajo el enfoque de un proceso. (Fayol, 2011)

La *Teoría del Cash Flow* indica que es los flujos de efectivo de cajas que tiene la organización, es decir es el dinero que entra y sale durante una fase de tiempo determinado, estos capitales están destinados a la operativa normal de la empresa, también a la financiación de la entidad tanto con recursos ajenos como propios. (Prochnow, 1984)

Si hablamos de la *Teoría Burocrática* se basa en la racionalidad y se caracteriza por las normas, reglamentos, división del trabajo, autoridad, reglas, jerarquías y procedimiento. Cada persona debe actuar de acuerdo a lo que le compete su puesto, cada puesto tiene bien definido sus tareas y responsabilidades. (Weber, 2011)

La *Teoría Funcional* se basa en la funcionalidad que tiene una organización, así mismo se basa en la distribución de funciones, sub funciones y directrices, por ende estos son elaborados por los empleados en los diferentes puestos. (Fayol, 2009)

La *Teoría de la Liquidez* da énfasis, como el importe no es una cifra, sino un orden, mandato o tipificación; por ende la liquidez puede no ser mensurable, sino proporcionados dos objetos cualesquiera, perenemente es viable concluir cuál de los dos es más líquido y cuál de los dos nos convenga. (Menger, 2009)

2.2 Antecedentes

Estos antecedentes se encuentran concernidos al tema de investigación con respecto a la liquidez

Internacionales

En Ecuador, Chica y Vargas (2013) en la investigación titulada *Implementación de procesos de control en el área de crédito y cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica “Campos Jr.”*, procedente de Guayaquil del año 2013, tuvieron como objetivo divisar las incoherencias del departamento de crédito y cobranza, estableciendo las deudas y pagos a corto plazo. La metodología aplicada fue la del método científico, de tipo descriptiva no experimental, dando como resultado que el 47% de los encuestados piensa que rara vez se ejecuta el rastreo a la cuenta clientes, también el 53% afirma que el personal del departamento de cobranzas no se encuentra capacitado, llegando a concluir que la organización no tiene el equipo apto para la liberación de cuentas en cartera, así mismo el departamento no ejecuta el íntegro rastreo al instante de brindar un crédito, lo cual se implementara un proceso de control para mejorar sus funciones.

En Ecuador, Carrillo (2015) en la investigación titulada *La gestión financiera y la liquidez de la Empresa Azulejos Pelileo*, tiene como objetivo establecer la incidencia de la administración financiera en la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo para dar énfasis en la toma de medidas. Esta investigación fue realizada dentro del enfoque mixto, de tipo exploratorio, descriptiva y explicativa, dando como resultado que el 20% de los encuestados considera que la insolvencia y los ingresos insuficientes afectan a la empresa, y el 40% pronuncia que los ratios de liquidez son los indicadores que maneja la organización, llegando a concluir que existe inestabilidad.

En Ecuador, Medina, Plaza y Samaniego (2013) en la investigación titulada *Análisis de los estados financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012*, tuvieron como objetivo establecer un plan que pueda desarrollar pericias y políticas de dirección financiera para poder obtener el correcto uso de los recursos económicos, que acceda estabilizar y mejorar la generación de liquidez de la organización. Esta investigación fue de tipo descriptiva, exploratoria y cuantitativa, bajo el método deductivo, el instrumento utilizado fue la entrevista y encuesta, la muestra fue de 42 personas involucradas los cuales fueron: 12 de ventas, 19 administrativa, 10 producción, 1 el experto en temática financiera, dando como resultado que el 60% de los encuestados cree que la estrategia de descuento por pronto pago para captar fondos es de suma importancia, llegando a concluir que la organización necesita una apropiada gestión financiera, porque hay una falta de estrategias y control afectando la disponibilidad de sus recursos.

En Venezuela, Graziano (2016) en la investigación titulada *Ciclo de conversión del efectivo en la inversión y liquidez en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá*, tuvo como objetivo analizar el período de transformación del efectivo y la liquidez en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá. Se utilizó el enfoque descriptivo, correlacional con diseño no experimental, se utilizó como instrumento el cuestionario, la muestra fueron 6 personas que constituyen: 2 gerentes generales, 2 gerentes de finanzas y 2 contadores, dando como resultado en las dimensiones políticas de conversión del efectivo se evidencia que en las políticas de cobranza el 50% indico que solo la mitad de las empresas cuentas con políticas de cobranza , llegando a concluir que contemplan fechas probables de pago de los clientes .

En Ecuador, Avelino (2016) en la investigación titulada *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CIA. LTDA*, tiene como objetivo estimar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la organización. Esta investigación fue realizada bajo el enfoque descriptivo, las técnicas utilizadas fueron el análisis de los informes contables, desde 2015, observación directa de las cuentas por cobrar y la entrevista, como instrumento se utilizó la documentación contable y las guías internas, dando como resultado que la organización no tiene una apropiada restauración en las cobranzas, políticas y procedimientos, lo cual genera un riesgo de deterioro de cartera y problemas de liquidez, llegando a concluir mediante los indicadores financieros que el inadecuado manejo de dichas cuentas genera un gran efecto en la organización, por

consiguiente debe ser reformado por medio de estrategias internas y externas para su mejor funcionamiento.

Nacionales

En Lima, Pomalaza (2016) en la investigación titulada *Administración de la Liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana*, tiene como objetivo establecer la condición como la administración de la liquidez podrá afectar el resultado de las empresas. Fue realizada bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y explicativo, se utilizó el método hipotético deductivo, la población fue de 128 personas, las técnicas utilizadas fueron: la encuesta y análisis documental y como instrumento de investigación se utilizó la información bibliográfico, dando como resultados que el 46.9% de los encuestados afirmaron que conllevan riesgos financieros y esto nos lleva a la conclusión que no utilizan el financiamiento con eficiencia en la economía empresarial, no emplean una inversión para facilitar una mejor política y no utilizan el potencial de generar la rentabilidad para su mejora continua.

En lima, Aguilar (2013) en la investigación titulada *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C*, tiene como objetivo establecer de qué modo la gestión de cuentas por cobrar incurre en la liquidez de la organización. Fue realizada bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transaccional, el método utilizado fue: el hipotético deductivo, la muestra se realizó bajo 50 sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad, como

técnica de estudio se utilizó la encuesta y cuestionario como instrumento, dando como resultado que el 40% considero a modo de analizar los otorgamientos de crédito las garantías, mientras que el 6% hizo referencia a la solvencia económica, llegando a concluir que la organización no cuenta con una manejo de cobranza consistente.

En Juliaca, Vilca (2017) en la investigación titulada *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter*, tiene como objetivo estimar el vínculo de las estrategias de cobranza y la influencia en la liquidez. Fue realizada bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional, la muestra fue aleatorio simple, como técnica de estudio se realizó la entrevista y el cuestionario como instrumento, dando como resultado que el 50%(35) de los participantes en la encuesta sabe sobre las políticas de cobranza que tiene el establecimiento, así mismo el 77.1%(54) indican que las actividades generadas para el cobro son adecuadas.

En Lima, Arce (2017) en la investigación titulada *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la Empresa Provenser SAC*, tiene como objetivo establecer el resultado de la gestión de cuentas por cobrar de las letras de cambio en la liquidez de la Entidad. Fue realizada bajo el enfoque descriptivo no experimental de método inductivo, la muestra fue de 10 personas, como técnica de estudio se empleó la encuesta y observación y como instrumento el cuestionario y guía de observación, dando como resultado que el 60% es enfático en señalar que la organización

si tiene dificultades de liquidez para compensar sus necesidades a corto plazo, llegando a concluir que hay deficiencias teniendo un efecto significativo en la rentabilidad impidiendo tener a la organización liquidez.

En Lima, Tello (2017) en la investigación titulada *El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la Empresa Omnichem SAC*, tiene como objetivo establecer el suceso del financiamiento en la liquidez de la entidad. Fue realizada bajo el enfoque descriptivo correlacional, de método inductivo y deductivo, la muestra está constituida por 11 personas entre directivos y trabajadores en la empresa comercializadora del distrito de Villa El Salvador, como técnica de estudio se realizó la entrevista, encuesta y observación, como instrumento la ficha de observación, guion de entrevista y cuestionario, dando como resultado que un 55% de encuestados afirman estar de acuerdo que hay una inadecuada programación de ingresos y gastos por lo cual hay una escasez de liquidez, llegando a concluir que la organización carece de una ineficiente gestión donde no existe estrategias de crédito y cobranzas que consientan mejorar la selección de sus clientes.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Gestión de Cobranzas

Al hablar de las cobranzas, el crédito que la organización otorga a sus clientes, por ende a la larga es capital a futuro, que puede ocasionar la recaudación de sus cuentas en un periodo establecido al final de su venta. (Aguilar ,2013)

En la eficiencia de gestión de cobranzas nos dice que existen diferentes tipos de herramientas y todas ellas cumplen una función que es el cobro de la deuda en el menor tiempo generando mayor ingreso con el menor costo posible. (García, 2017)

Existen procedimientos donde se debe de tomar en cuenta diversos aspectos para enfocar al empleado del área de cobranzas en las cuentas incobrables, seleccionando el tipo de operación relacionada con la contabilidad básica utilizada para facturar al cliente y registrar las cuentas por cobrar. (Vera, 2013)

Siendo su principal objetivo recuperar al cliente, se contrata cobradores con el fin de recuperar la cartera vencida, estudiando la situación de impago. Recordando que el cliente nuevo es más caro que mantenerlo. (Czerniak, 2017)

El crédito puede ser formal e informal, formal mediante contratos entre comprador y vendedor, informal sin contrato simplemente recibiendo el pedido y haciendo entrega del mismo. (Brachfield, 2009)

Existe diversos criterios para la clasificación de los créditos empleados en el ámbito de negocios y economía como: solvencia al detallista, solvencia de préstamos individuales, solvencia mercantil a corto plazo, solvencia comercial bancario, solvencia industrial a mediano y corto plazo, solvencia de inversiones, solvencia del mercado abierto, solvencia agrícola y solvencia de exportación. (Morales y morales, 2014)

Los factores para una buena gestión de cobranzas dependerán del nivel de sus ventas o ingresos, de acuerdo al tipo de clientes, conflicto crediticio, estrategia de incobrabilidad y espera del cobro. (Córdoba, 2016)

Los conductos que se aplican para la cobranza se hará a través de: cobradores, abogados, vendedores, los bancos y agencias de cobro. (Molina, 2005)

Es de suma importancia catalogar las cuentas por cobrar para así poder obtener una adecuada inspección y contabilización de los valores, estos registros se catalogan en comerciales y no comerciales. (Avelino, 2017)

El ciclo de vida de las ventas y cobranzas se combina por la indagación que tienen las organizaciones y son 3: ciclo de efectivo, inventarios y cuentas por cobrar. (Avelino, 2017)

Las políticas de cobro de una organización son las distintas instrucciones que utiliza el área de créditos y cobranzas para así poder acelerar el tiempo intermedio de cobro, y así mismo disminuir la morosidad y pérdidas por dichas cuentas. (Higuerey, 2007)

Los procedimientos para las cobranzas son: notificaciones por escrito, llamadas vía teléfono, así mismo interviene el departamento de cobranza y legal, y recursos legales.

(Higuerey, 2007)

Diversas herramientas utilizará el sector de cobranza, siguiendo las estrategias de crédito y son: periodo promedio de cobranzas y análisis de antigüedad de saldos. (Albornoz, 2008)

La implementación de una política de cobranza repercute en la renta y el beneficio de la organización a sus asociados. Por ende la empresa no es precisa en hacer efectuar sus medios de crédito, por lo tanto la etapa real de cobranza será mayor a lo determinado y por consiguiente habrá problemas. (Albornoz, 2008)

La evaluación crediticia a una micro y pequeña empresa sin importar el monto de crédito, será sobre una buena evaluación, siendo esta dura desde el primer crédito que se le brinda, una adecuada estimación creara a los largo una cartera de calidad. (Toledo, 2009)

En la fijación del tope de crédito nos dice que a partir de una buena información comercial de cada cliente por parte del personal de ventas, se definirá los montos de crédito de acuerdo a las situaciones del mercado y la organización. (Córdoba, 2016)

El plazo de cobranza es el tiempo o aproximación de días en promedio por el cual una organización trata o hace lo operable de cobrar sus deudas a sus clientes. (Córdoba, 2016).

2.3.2 Liquidez

Esta liquidez se puede definir a manera que queda del activo posteriormente de haber pagado todas sus actividades a corto plazo. (Días, 2012)

Los indicadores de liquidez tratan de definir la capacidad que tiene una empresa para establecer la facilidad o dificultad para poder costear sus deudas con el fin de cambiar de una manera eficaz sus activos. (Fontalvo, Vergara y de la Hoz, 2012)

Es de suma importancia dar a conocer la liquidez en una organización, para la gestión de la misma y por ende para los terceros, pues su nivel de liquidez refleja la situación por lo cual atraviesa, su baja o alta liquidez refleja la rentabilidad de la empresa. Incluso si la empresa es rentable, un mal manejo de la liquidez podría llevar a tener serios problemas financieros. (Esan, 2017)

Constituye para toda entidad uno de los trascendentales riesgos, ya que podría liberar diferentes tipos de efectos como un enorme nivel de deuda, por lo cual las empresas deben estar obligados a solucionar diariamente las estimaciones de la cantidad de dinero que deben conservar en efectivo para así poder atender todas sus obligaciones a tiempo y no existan problema. (Sánchez y Millán, 2012)

Respecto a donde se genera la liquidez de una organización, está reside en el activo inmovilizado, por el cual la función de todo es provocar bienes y productos que van a generar ingresos. (Díaz, 2012)

La liquidez va depender de ciertos elementos como el período citado para así poder convertir los activos en riqueza, también la incertidumbre en el período y del valor de ejecución de los activos en dinero, volumen de ventas, política de compras, política de ingresos. (Díaz, 2012)

Los ratios son índices que evalúan la capacidad que tiene la organización para poder enfrentar los compromisos de pago que tiene con los proveedores o terceros a corto plazo, también ayuda a proveer si se podrán atender a esos pagos con sus recursos actuales. (Mascareño, 2011)

La liquidez general o razón corriente nos indica la solvencia que puede tener la organización para efectuar con sus compromisos financieras, se encuentra relacionado al activo circulante con las cuentas a pagar a corto plazo, gracias a este ratio sabremos cuantos activos corrientes poseeremos para respaldar esos posibles exigibles a corto plazo, el mejor valor es 2. (Rodríguez & Fernández, 1999)

El ratio de prueba ácida conocida como liquidez seca, es uno de los indicadores más utilizados, hace frente a sus obligaciones a través de los saldos de efectivo con los que cuenta. (Pacheco, 2013)

El ratio de prueba defensiva o liquidez absoluta donde se formula es $\text{Caja Bancos} / \text{Pasivo Corriente} * 100$ nos indica la amplitud que tiene la organización para poder manejar con sus activos líquidos sin la necesidad de ir a sus flujos de venta, es

significativo tener en cuenta que a mayor porcentaje será más favorable para la empresa para así poder pagar al contado a sus proveedores. (Domínguez, 1999)

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Sintagma

Esta investigación se realizará en el contexto holístico utilizando un enfoque mixto y será proyectista, ya que se aplicará en el futuro de la investigación, que ayuden a mejorar el entorno sin perder el camino científico.

Este autor sostiene que se debe dar énfasis de una forma holística, cuyas definiciones se deberían diseñar de diversas formas en los modelos epistémicos que estos destaquen aspectos en dicho proceso investigativo, sin embargo cada aspecto deberá ser precisado para saber de qué manera esta investigación será completa. (Hurtado, 2010)

3.2 Enfoque

Esta investigación utilizará una orientación mixta, implica la recolección de datos cualitativos donde se va a utilizar datos sin control numérico para descubrir y cuantitativos, los que colectivamente se denominan dicho enfoque mixto.

Surge la combinación de los dos enfoques, es enfoque cualitativo cuando permite conocer la realidad de la empresa mediante los criterios vertidos por los actores investigados, es cuantitativo para interpretar los datos se utilizará la estadística para la selección de nuestra muestra y la interpretación de la misma. (Hamui, 2013)

3.3 Tipo, nivel y método

Se dice que esta investigación es de tipo proyectiva no experimental de corte transversal, porque se realizará una propuesta que podría o no ser aplicada en un futuro, de nivel

comprendido porque estudia la correlación del suceso con otros, por ende se utilizará el método deductivo e inductivo.

Este tipo de investigación proyectiva reside en hallar soluciones a los inconvenientes prácticos, se hace la preparación de una propuesta para solucionar dificultades o necesidades de tipo práctico, transita por distintas fases y además implica creación, diseño y elaboración de proyectos. (Hurtado, 2013)

Se trata de un proceso espiral, en el que el experto predice y valida con los actores sociales sus interpretaciones. (Hurtado, 2005)

3.4 Categorías y subcategorías

Tabla 1
Matriz de la Categoría Gestión de Cobranzas

Sub Categoría	Indicadores
Política de cobranzas	Tiempo a corto mediano y largo
Clientes	plazo
Procedimiento de pago o cobro en cobranza o en descuento	Permanentes , temporales o ocasionales

Tabla 2
Matriz de la categoría Liquidez

Sub Categoría	Indicadores
Capacidad de pago	Grandes , medianos y pequeños
Ratios de liquidez	clientes
	Razón circulante, prueba ácida o
	Liquidez absoluta

Tabla 3
Matriz de la categoría Emergente

Sub Categoría	Indicadores
Nicc 39 Instrumentos Financieros , reconocimiento y valoración	

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población estará representada por la Empresa Insumos Químicos Alfa SAC, conformada por 15 personas del área administrativa, financiera y contable.

La población es el conjunto de elementos que constituyen una peculiaridad o condición común que es centro de estudio para la investigación. (Gómez, 2006)

La muestra que se utilizará en esta investigación está compuesta por 3 personas del área administrativa, financiera y contable que van a ser parte de nuestra muestra.

La muestra debe ser estadísticamente representativa. (Baptista, 2004)

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

En las técnicas cuantitativas se aplicará la encuesta que es considerablemente utilizada por exquisitez esto es debido a su variabilidad de los datos.

Se aplicará la entrevista en las técnicas cualitativas al gerente general de la empresa y al contador.

Con relación a la técnica de investigación se aplicará la encuesta, ya que esta es determinada por su extensa utilidad y rectitud de los datos, por lo que podríamos decir la información se consiguió mediante el cuestionario. (Fernández, 2004)

Mediante el cuestionario como instrumento se obtuvo la encuesta que va ser desarrollada.

El cuestionario es un instrumento cuantitativo que posee una combinación de preguntas respecto a una o más variables, por ende son cerradas o abiertas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2004)

Es muy importante el instrumento de guía de entrevista porque permite al entrevistador desenvolverse con total confianza y así poder desarrollarse de una manera fluida con el entrevistado, se usará las herramientas como: grabación de audios.

La entrevista cualitativa por ende es más flexible y abierta donde permite al entrevistador desarrollarse, se dividen en estructuradas, semi estructuradas o no estructuradas que quiere decir no abiertas, dado que la intención de esta entrevista es conseguir respuesta sobre el tema que ayude a desarrollar el problema. (Hernández, Fernández y Baptista, 2004)

Tabla 4

Validación de expertos

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Vásquez Mora Edwin	Contador público colegiado	Doctor	Aplicable
2	Zamalloa Vílchez Leónidas Ricardo	Contador público colegiado	Doctor	Aplicable
3	Bernabé Garnique Cruz	Contador público colegiado	Magíster	Aplicable

3.7 Procedimiento para recopilar datos

La recolección de información para esta investigación está basada en las teorías, antecedentes, se contextualizará las categorías y sub categorías, como también la categoría emergente; el instrumento que fue la entrevista está elaborado en base a la información que fue brindada por la muestra conformada por 3 personas, para el análisis de documentos se utilizó los Estados Financieros de la empresa, por ende se solicitó la validación de los instrumentos por los 3 expertos para que esta pueda desarrollarse en la empresa materia de investigación.

3.8 Análisis de datos

Se realizará tablas de frecuencia absoluta y porcentual utilizando el programa SPSS.

El análisis de datos cuantitativos se desarrolla mediante un programa computacional, depende de tres factores importantes que son: nivel de medición de las

variables, como se formuló la hipótesis y el interés del investigador. (Hernández, Fernández y Baptista, 2004)

El análisis de los datos cualitativos empieza por oprimir gran parte de información, ya que nos encontramos con cuantiosas transcripciones de entrevistas, grabaciones de voz o apuntes, esto se debe hacer con sumo cuidado ya que no se puede perder información valiosa, para ello este material debe encontrarse totalmente organizado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2004)

CAPÍTULO IV

EMPRESA/CONTEXTO EN ESTUDIO

4.1 Descripción de la empresa

Insumos Químicos Alfa es una entidad fundada en el año 2004 con una visión de ser líder, dedicados a la fabricación, formulación, elaboración, muestra, producción, compra, venta, distribución, importación y exportación de productos químicos y afines con gran enfoque al mejoramiento en el desarrollo del producto.

Asumimos el compromiso de brindar soluciones de forma eficiente y eficaz siendo nuestro principal objetivo la plena satisfacción de nuestros clientes a través del desarrollo perfecto de nuestros productos.

La empresa está ubicada en la Av. Jirón Castro Ronceros donde antiguamente fue la gran empresa Bayer también dedicada a la formulación de productos químicos.

Insumos Químicos Alfa SAC, desde sus inicios se formó como una empresa familiar, que se caracterizó por una buena atención, además de ello por sus productos de alta calidad nacional e internacional

4.2 Marco legal de la empresa

Mediante escritura pública de fecha 02 de Marzo del 2004, ante el notario público Dr. Jorge Luis Gonzales Loli, se constituyó la Empresa “Insumos Químicos Alfa SAC”.

Como gerente general al señor Sergio Iturrizaga Atkins identificado con DNI N° 10544113 y con RUC de la empresa 20508518341.

4.2 Actividad económica de la empresa

El objeto de la sociedad será dedicarse a la fabricación, formulación, elaboración, muestra, producción, comercialización, compra, venta, distribución, importación, y exportación de productos químicos y afines.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

Tabla 5

Ratio de Liquidez – Liquidez general

Año	2016	2017
Liquidez General	1.02	1.07

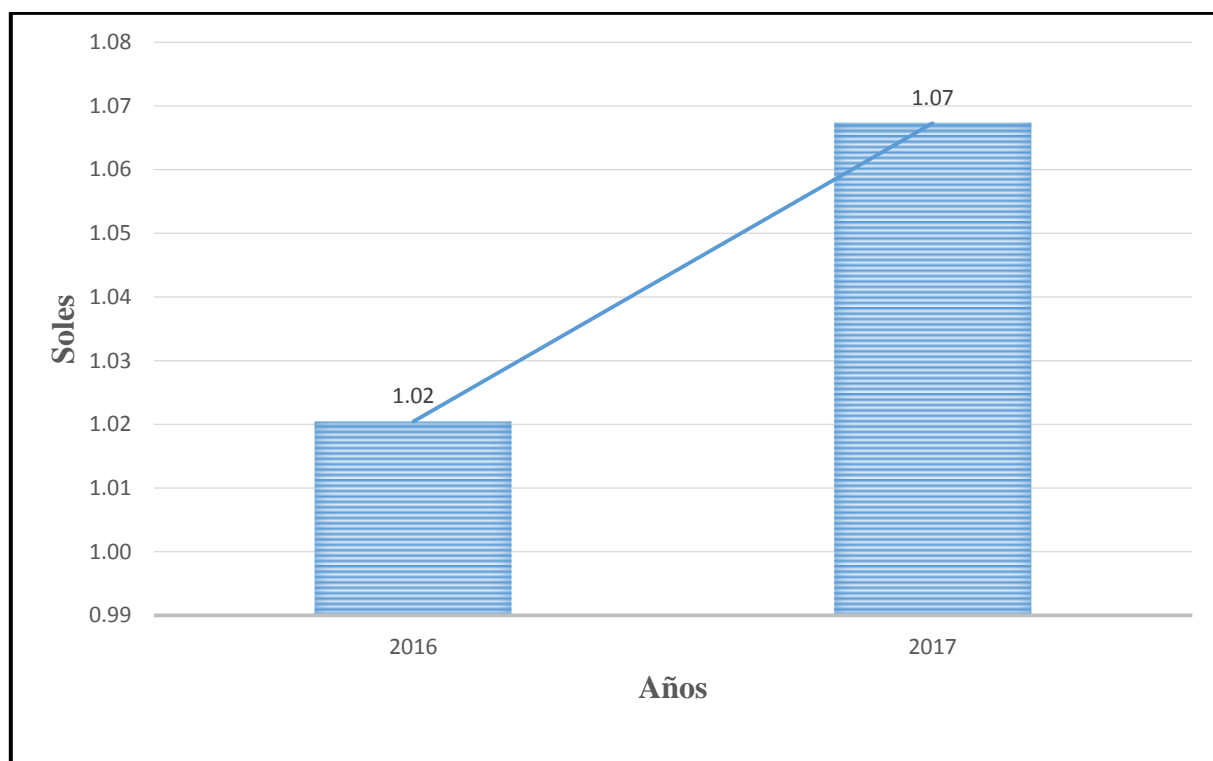


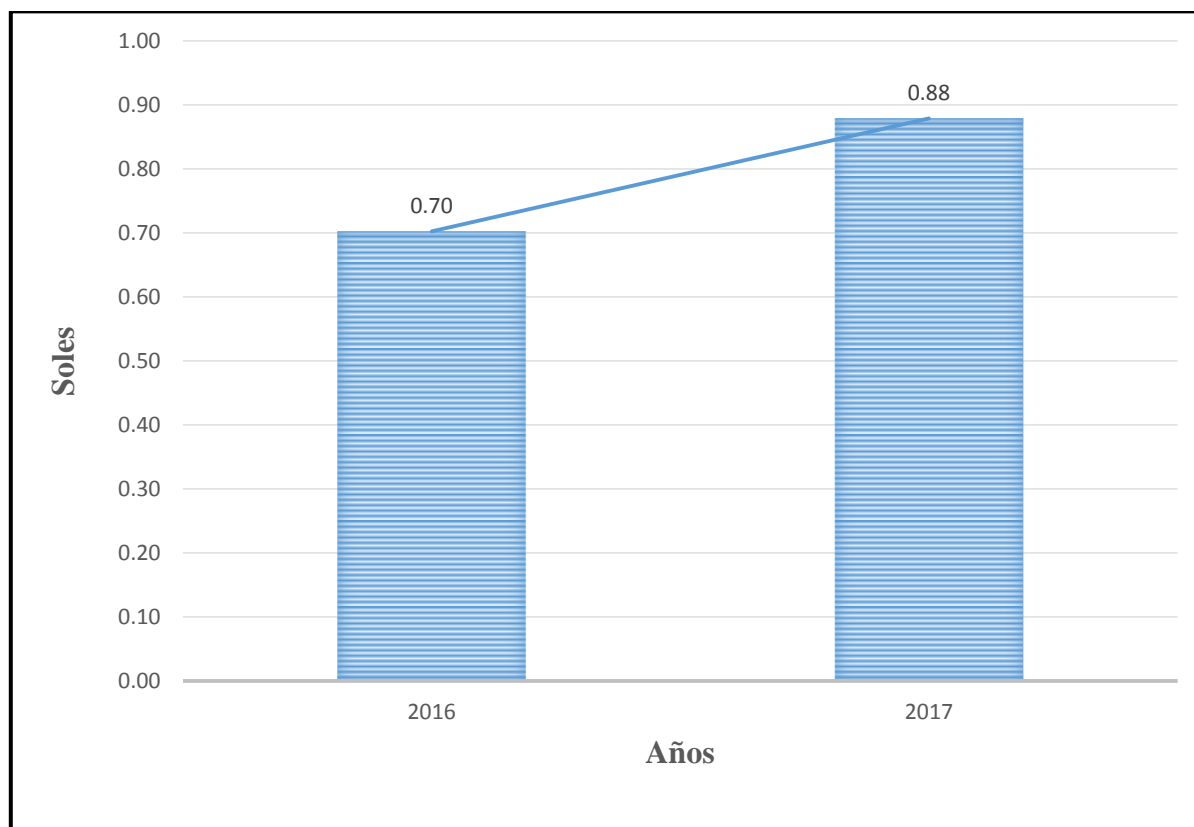
Figura 1. Liquidez general

En la tabla 5 y figura 1 indica que en el año 2017 hubo una disminución de S/ 0.05 es decir de S/ 1.02 en el año 2016 a S/1.07 en el año 2017, demostrando que la empresa no se encuentra en buena posición líquida, lo que hace suponer que no podría hacer frente a sus obligaciones a corto plazo de 1.02 y 1.07.

Tabla 6

Ratio de Liquidez – Prueba ácida

Año	2016	2017
Prueba ácida	0.70	0.88

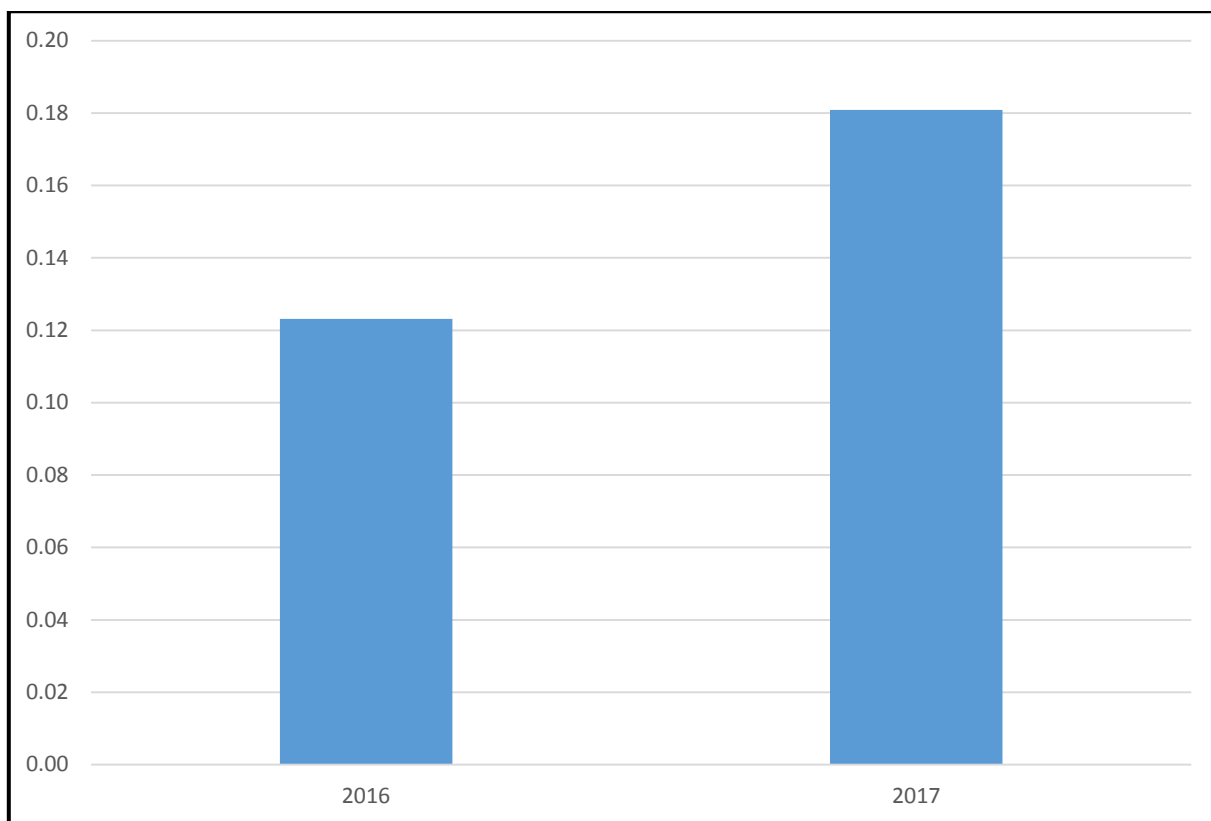
*Figura 2. Prueba ácida*

En la tabla 6 y figura 2 muestra que la empresa tiene una prueba ácida de 0.88 para el año 2017 y 0.70 para el año 2016 respectivamente, esto nos permite deducir que por cada sol que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con 0.88 y 0.70 para su cancelación en periodos urgentes de corto plazo.

Tabla 7

Ratio de Liquidez – Prueba defensiva

Año	2016	2017
Prueba defensiva	0.12	0.18

*Figura 3. Prueba defensiva*

En la tabla 7 y figura 3 indica que se cuenta con 0.18 % para el año 2017 y 0.12% para el año 2016 de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de ventas; permite ver que la empresa puede hacer frente a sus obligaciones a corto plazo sin recurrir a financiamiento

Tabla 8

Ratio de Liquidez – Capital de trabajo

Año	2016	2017
Capital de trabajo	47,419.53	177,403.38

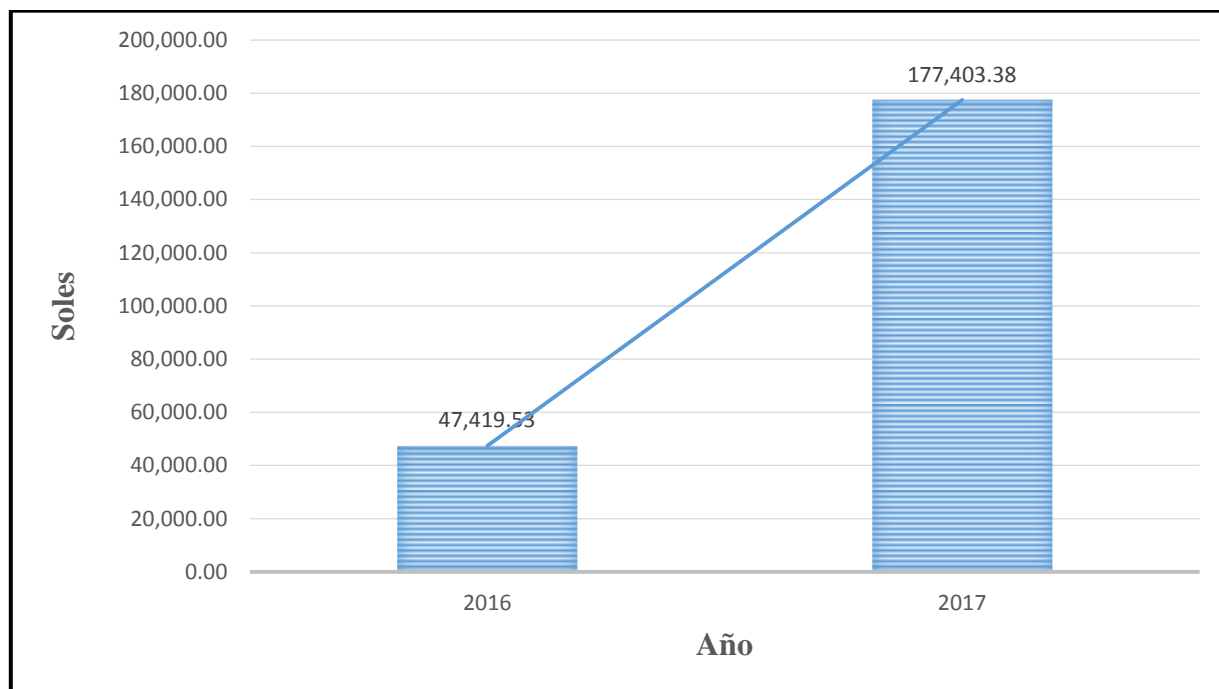


Figura 4. Capital de trabajo

En la tabla 8 y figura 4 indica que el capital de trabajo es la cantidad de recursos que permiten realizar una gestión en base a la diferencia entre el Activo corriente y el Pasivo corriente. El gráfico representa que en el año 2017 tuvo 177,493.38, mientras que en el año 2016 se puede ver que tiene S/ 47,419.53, teniendo una gran diferencia de un año a otro. El capital de trabajo es mínimo lo que no podría ayudar a cumplir con los objetivos de la empresa.

Tabla 9

Ratio de Liquidez – Periodo Promedio de cobranza

Año	2016	2017
Periodo promedio de cobranza	75	82.38

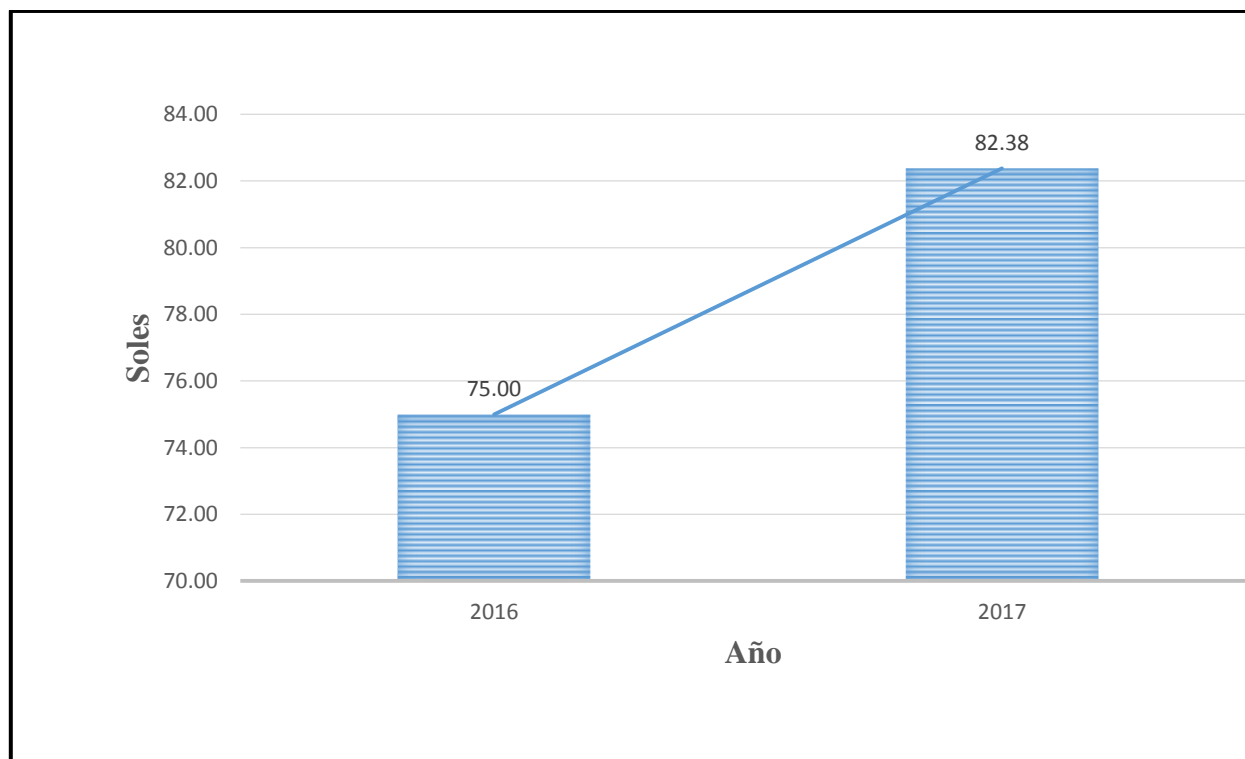


Figura 5. Periodo Promedio de cobranza

En la tabla 9 y figura 5 indica que la empresa tiene entrada de efectivo cada 82 días para el año 2017 y 75 días para el año 2016, quiere decir que se ha reducido el promedio de cobranza, lo que puede ser por menores ventas al crédito o incremento de morosidad.

Tabla 10

Ratio de Liquidez – Rotación de las cuentas por cobrar

Año	2016	2017
Rotación de las cuentas por cobrar	6.20	5.64

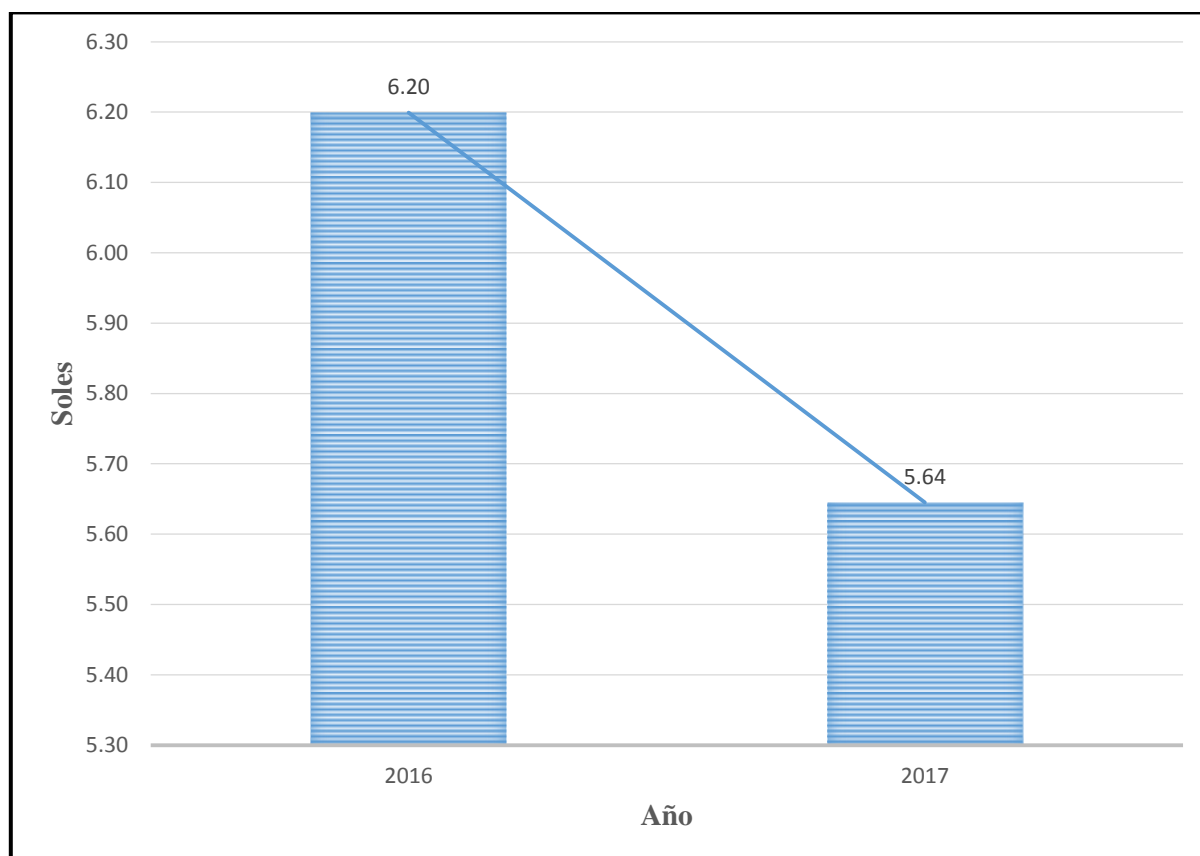


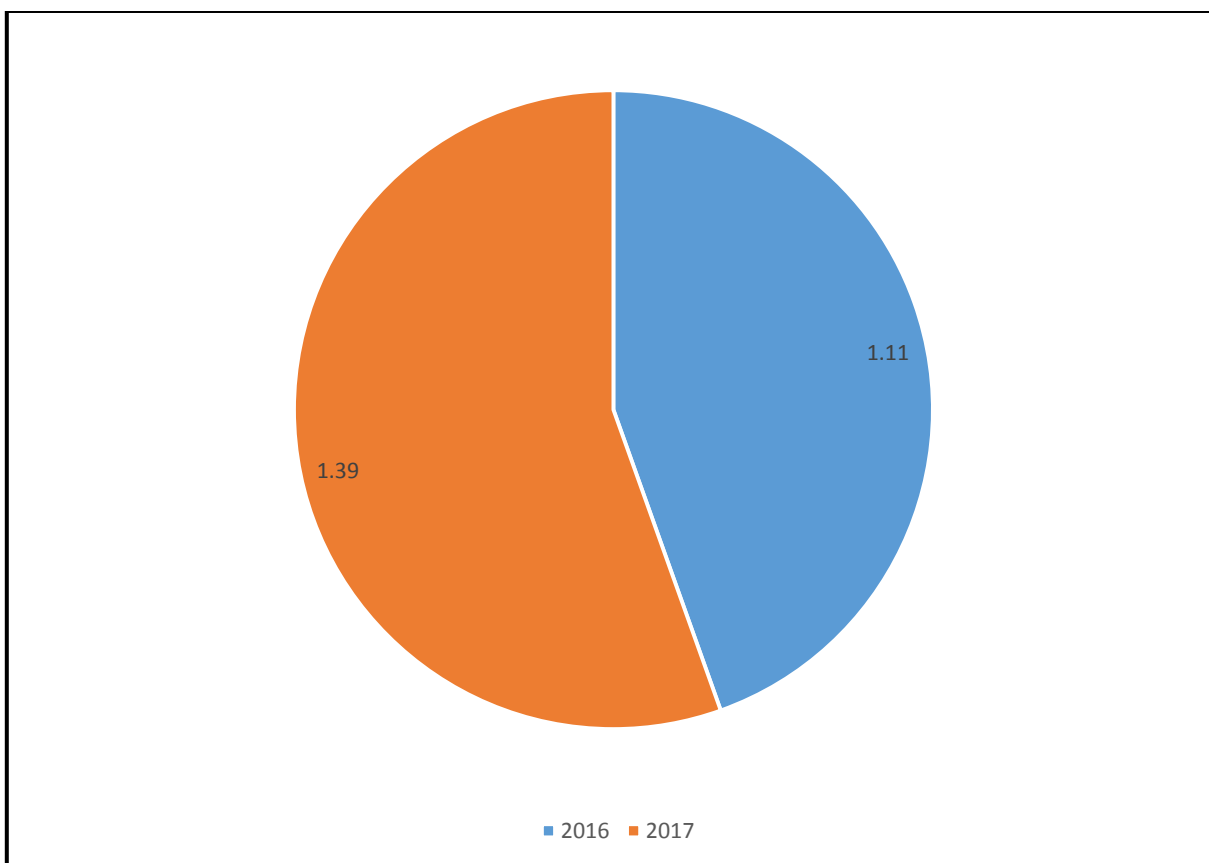
Figura 6. Rotación de las cuentas por cobrar

En la tabla 10 y figura 6 muestra que la cifra registrada significa que en el periodo han rotado 5.64 veces para el año 2017 y 6.20 veces para el año 2016 y que la empresa tiene entrada de efectivo cada 82 días para el año 2017 y 75 días para el año 2016, quiere decir que se ha incrementado el promedio de cobranza del año 2016 al 2017.

Tabla 11

Ratio de Solvencia – Estructura del capital

Año	2016	2017
Estructura del capital	1.11	1.39

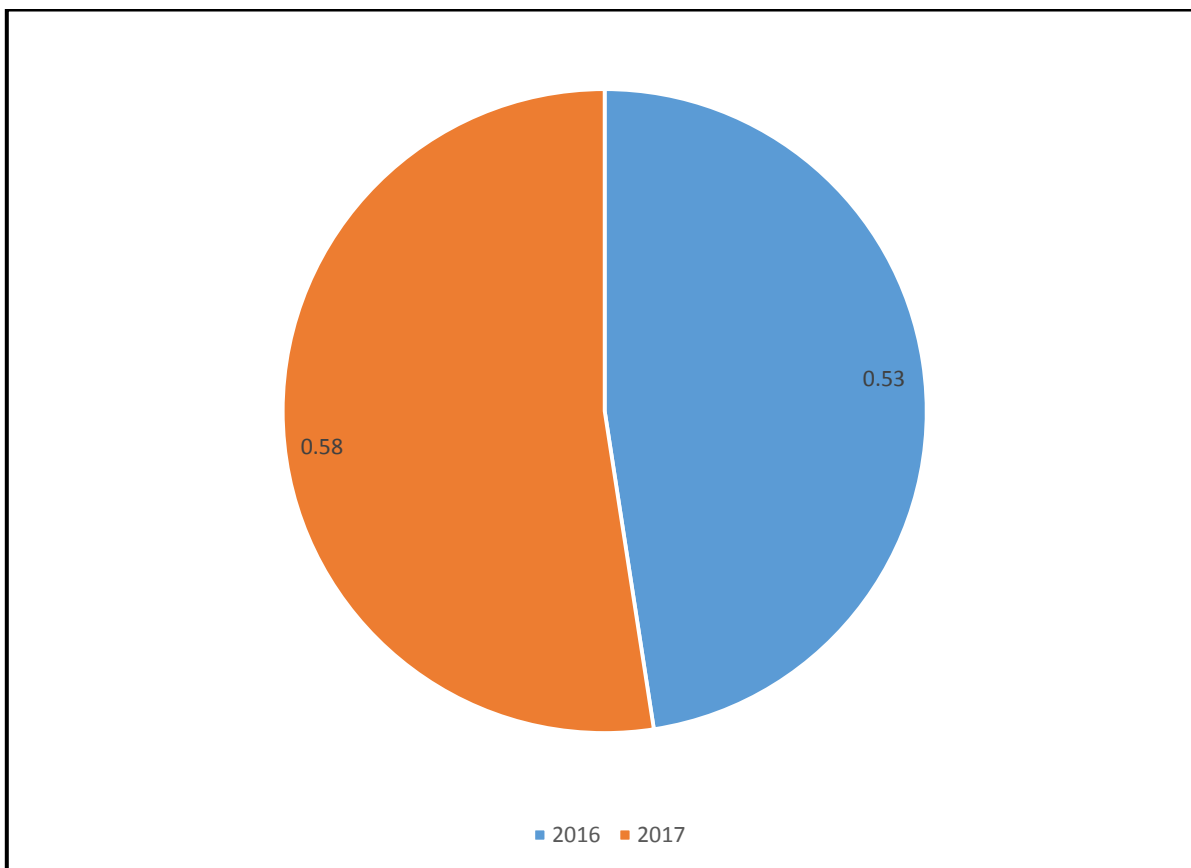
*Figura 7. Estructura del capital*

En la tabla 11 y figura 7 muestra que para el año 2017 tiene 1.39 y para el año 2016 cuenta con 1.11, lo cual indica que la empresa tiene buena solvencia para afrontar sus obligaciones.

Tabla 12

Ratio de Solvencia – Razón de endeudamiento

Año	2016	2017
Razón de endeudamiento	0.53	0.58

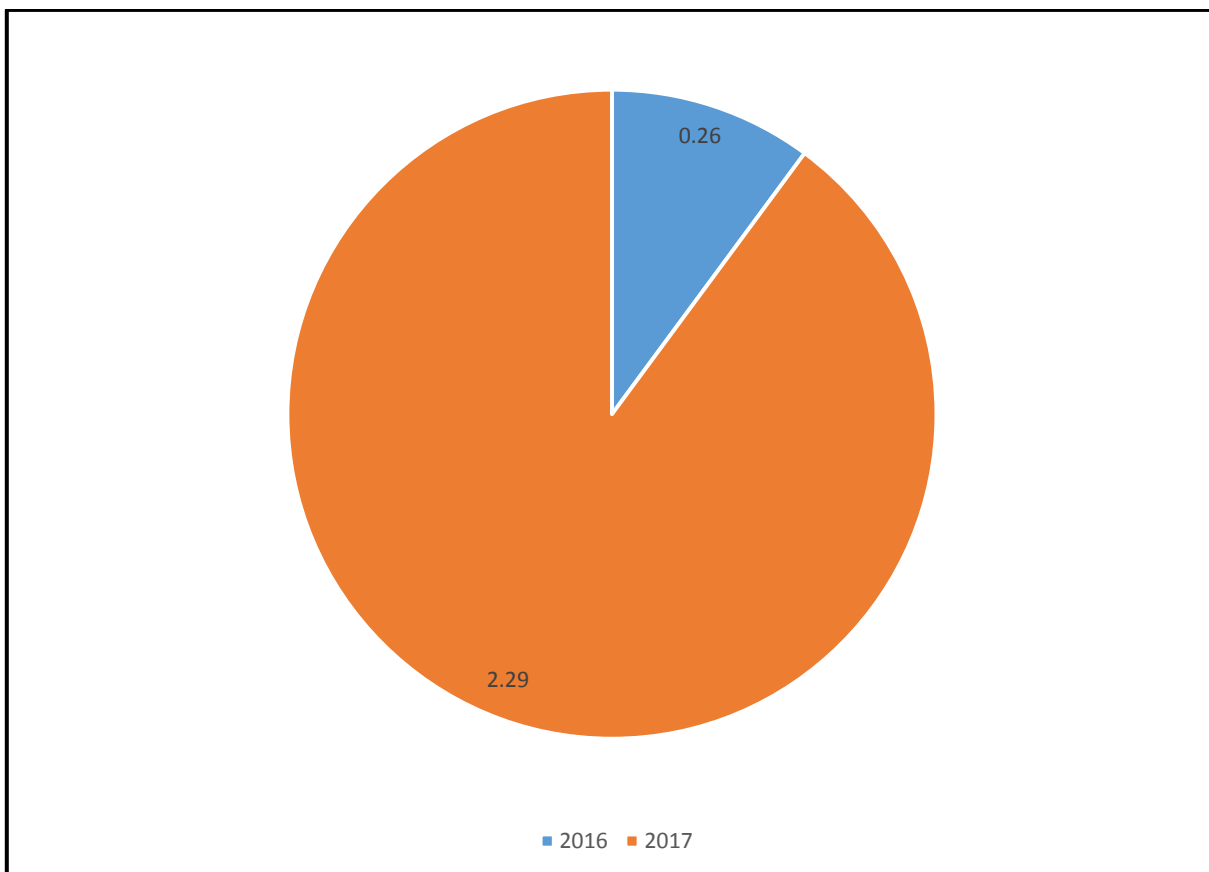
*Figura 8. Razón de endeudamiento*

En la tabla 12 y figura 8 indica que para el 2017 tiene 0.58 % y para el año 2016 0.53 %, lo cual muestra que la empresa incrementó su endeudamiento, en el año 2017 demostrando que realiza su gestión con menor capital propio y mayor capital de terceros.

Tabla 13

Ratio de Solvencia – Cobertura de GG.FF

Año	2016	2017
Cobertura de gg.ff	0.26	2.29

*Figura 9. Cobertura de gg.ff*

En la tabla 13 y figura 9 indica que la cobertura de GG.FF tiene un valor de 2.29 veces para el año 2017 y 0.26 veces para el año 2016 es decir con estas utilidades la empresa puede cubrir sus gastos financieros hasta 2.29 veces y 0.26 veces para los respectivos años.

Tabla 14

Ratio de Solvencia – Cobertura de gastos fijos

Año	2016	2017
Cobertura de gastos fijos	0.11	0.12

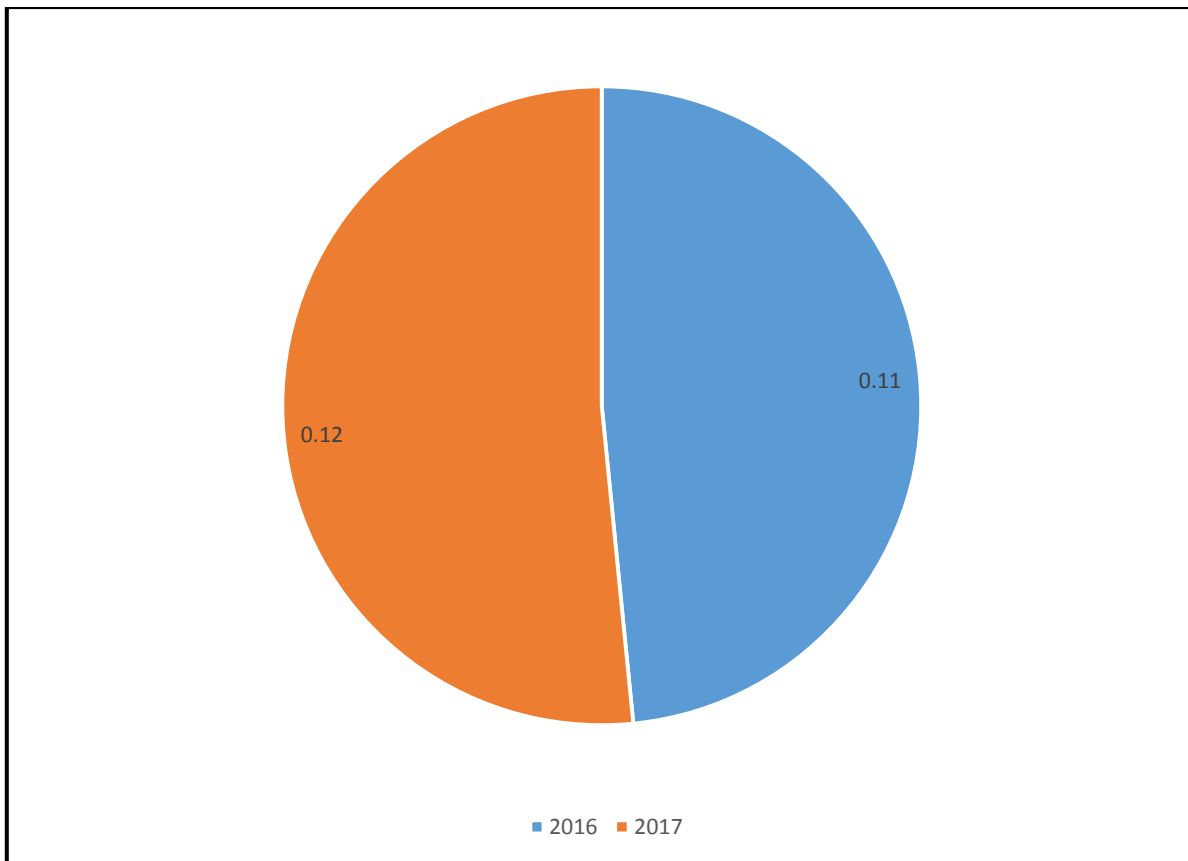


Figura 10. Cobertura de gastos fijos

En la tabla 14 y figura 10 muestra que se calcula la cobertura de gastos fijos y para el año 2017 tenemos 0.11 veces y para el 2016 0.12 veces, es decir la utilidad bruta cubre los gastos fijos hasta 0.11 veces y 0.12 veces para los respectivos años.

Tabla 15

Ratio de Rentabilidad – Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)

Año	2016	2017
Rendimiento sobre el patrimonio	49.00	42.16

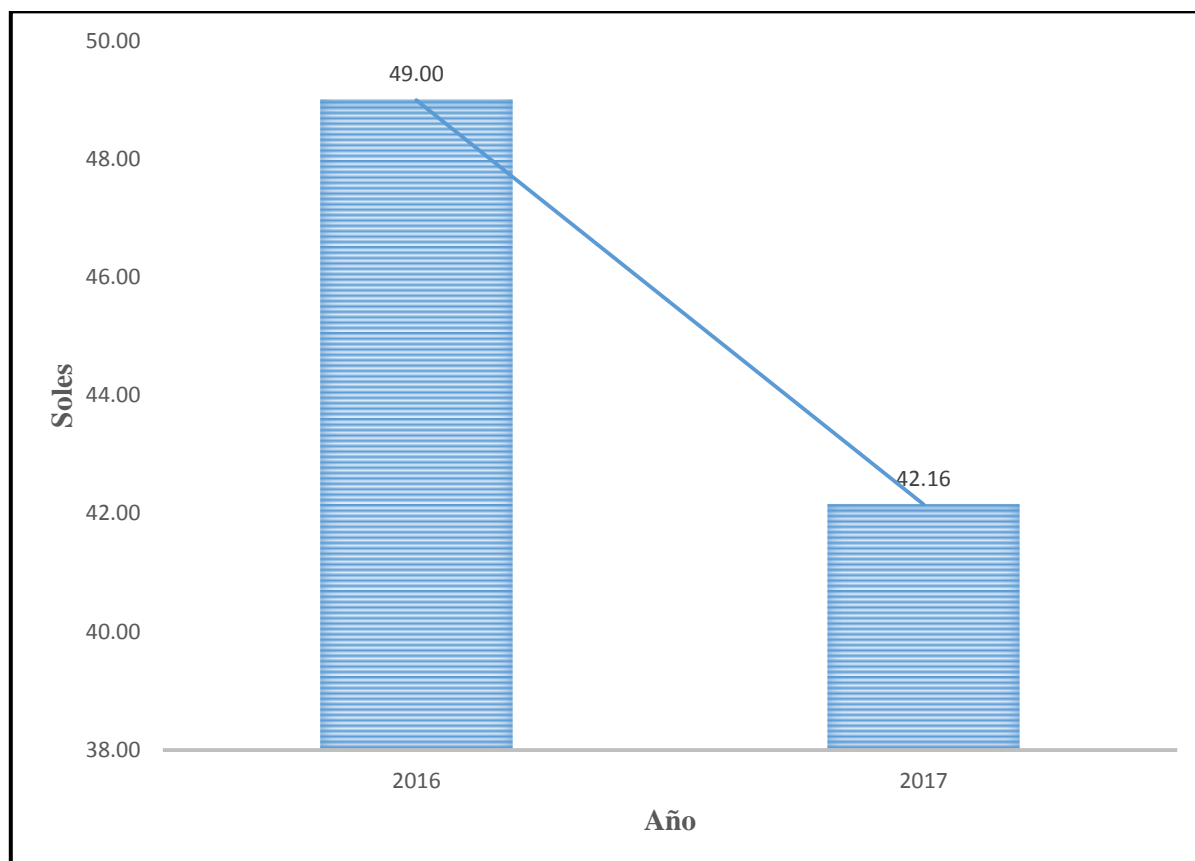


Figura 11. Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)

En la tabla 15 y figura 11 muestra que se ha reducido la rentabilidad del patrimonio del año 2016 que fue de 49 % a 42.16 % para el año 2017.

Tabla 16

Ratio de Rentabilidad – Rendimiento sobre la inversión (ROA)

Año	2016	2017
Rendimiento sobre la inversión	0.05	0.05

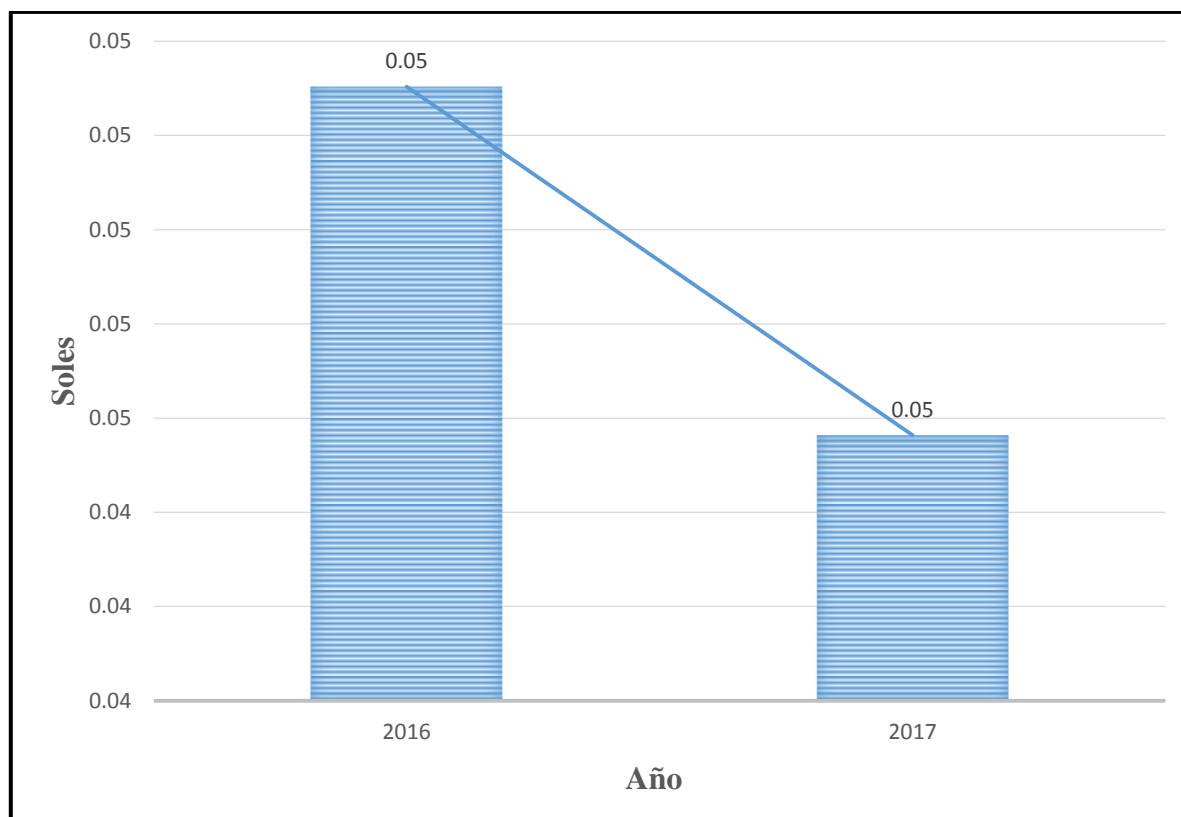


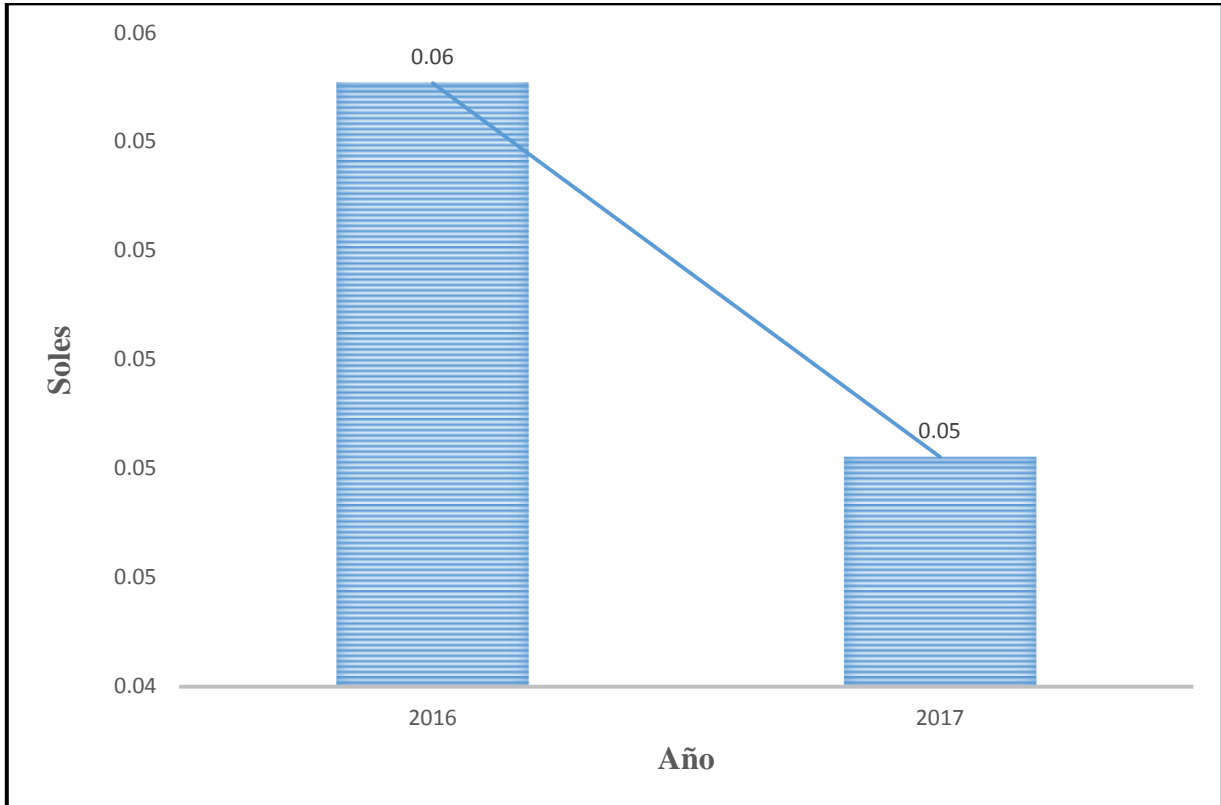
Figura 12. Rendimiento sobre la inversión (ROA)

En la tabla 16 y figura 12 indica que para el año 2017 por cada sol invertido en activos se ha producido un rendimiento de 0.05% y para el año 2016 0.05%. Indica que se mantuvo el rendimiento del 2016 al 2017.

Tabla 17

Ratio de Rentabilidad – U.T Ventas

Año	2016	2017
U.T ventas	0.06	0.05

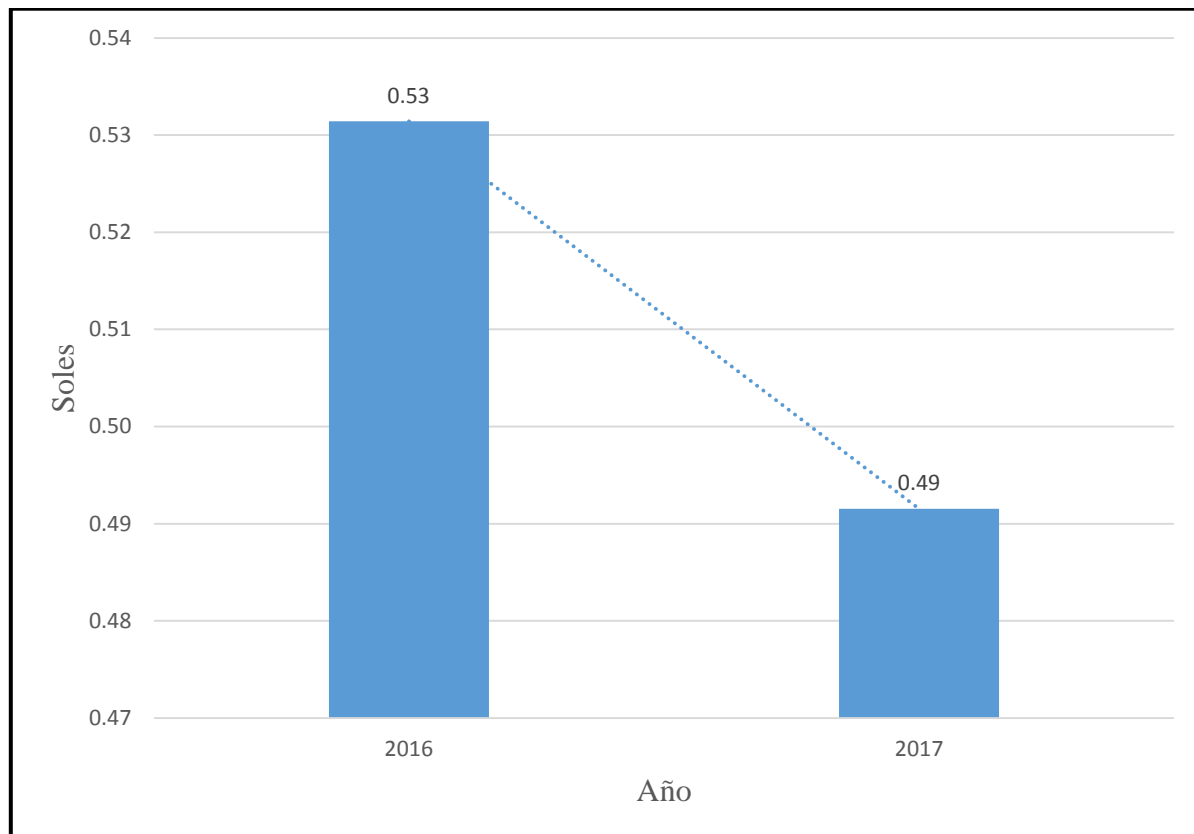
*Figura 13. U.T. ventas*

En la tabla 17 y figura 13 muestra que por cada nuevo sol vendido, se ha obtenido como utilidad el 0.05 % para el año 2017 y 0.06 % para el año 2016.

Tabla 18

Ratio de Rentabilidad – Margen de Utilidad Bruta

Año	2016	2017
Margen de utilidad bruta	0.53	0.49

*Figura 15. Margen de utilidad bruta*

En la tabla 18 y figura 15 muestra que por cada sol vendido, la empresa genera una utilidad bruta de 0.49 para el año 2017 y 0.53 para el año 2016. Podemos apreciar que disminuyo el margen bruto para el año 2017, lo cual se concluye que los costos de ventas, fueron mayores para el año 2016.

Tabla 19

Análisis Horizontal

CUENTA	AÑO	AÑO	VARIACION	VARIACION
	2016	2017	A	R
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	285,806	476,867	191,060	66.85
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	985,105	1,109,825	124,720	12.66
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	242,396	512,084	269,688	111.26
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	1,526,082	1,909,108	383,026	25.10
OBLIGACIONES FINANCIERAS	144,693	85,436	-59,257	-40.95

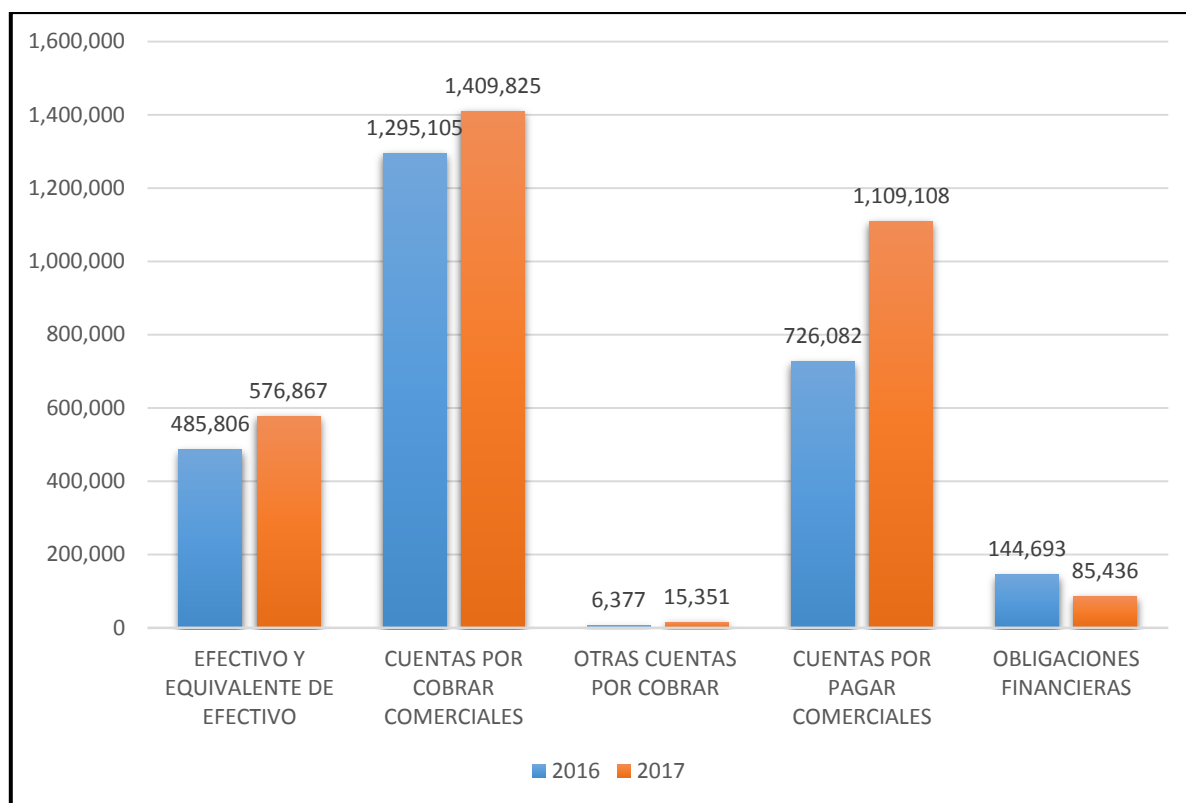


Figura 15. Análisis horizontal de las cuentas significativas

En la tabla 19 y figura 15 para la cuenta de efectivo o equivalente de efectivo, tomando como base el año 2016 y en comparación del año 2016 con el 2017, se puede apreciar que existe una variación de S/ 191,060.00 lo que representa un incremento de 66.85%, esta variación permite conocer que hubo mayor efectivo para hacer frente a las obligaciones a corto plazo; por lo tanto en las Cuentas por cobrar comerciales, tomando en cuenta los mismos años, se puede apreciar que hubo una variación de S/ 124,720.00, que representa un incremento de 12.66% da a entender que podría ser por cuentas no canceladas en sus oportunidad, lo que podría generar problemas de liquidez posteriormente; en las cuentas por cobrar, tomando en cuenta los mismos años, podemos deducir que hubo una variación de S/ 269,688.00, en relación al año 2016 con el año 2017; en las cuentas por pagar comerciales, tomando en cuenta los mismo años, podemos deducir que hubo una variación de S/. 383, 026.00 y en las obligaciones financieras tomando en cuenta los mismos años, podemos deducir que hubo una variación de S/.59,257.00.

Tabla 20

Análisis Vertical

CUENTA	2016		2017	
	S/.	%	S/.	%
TRIBUTOS POR PAGAR	23,835	1.03%	-1,756	-0.06%
REMUNERACIONES POR PAGAR	149	0.01%	17,000	0.62%
RESULTADOS ACUMULADOS	1,784,255	85.56%	1,684,222	85.26%
RESULTADO DEL EJERCICIO	294,890	14.14%	285,105	14.43%

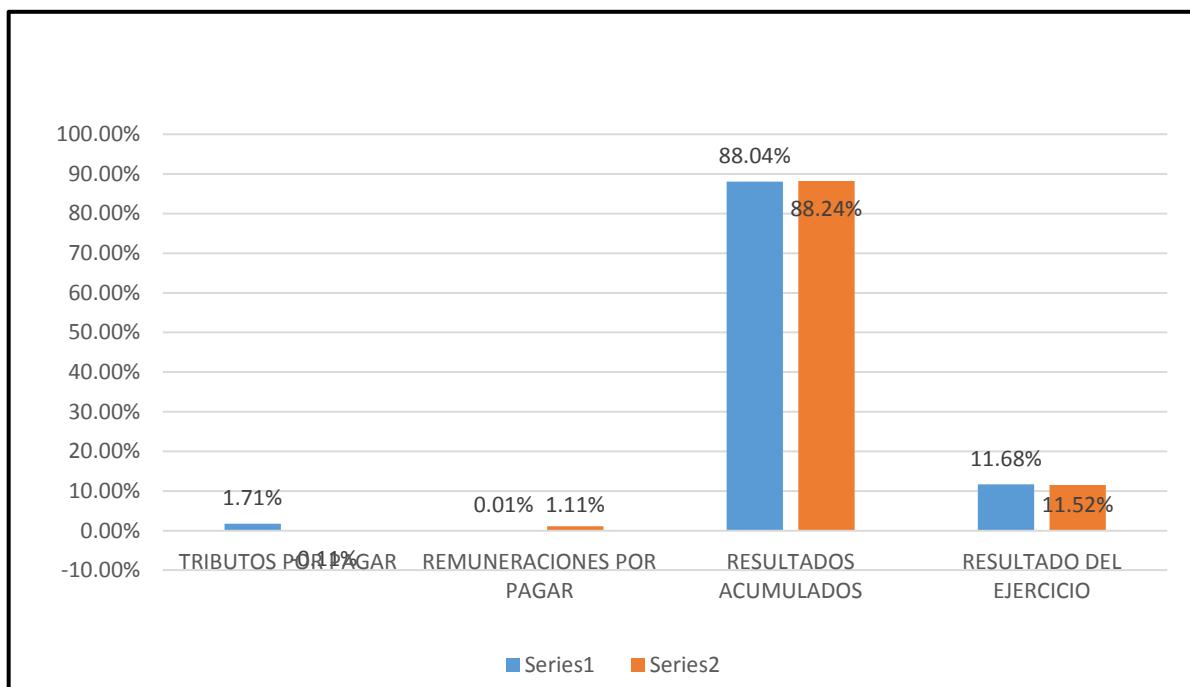


Figura 16. Análisis vertical de las cuentas significativas

En la tabla 20 y figura 16 para los años 2016 y 2017 lo más representativo para la compañía Insumos Químicos Alfa, fue lo siguiente:

En el pasivo, las obligaciones financieras o tributos por pagar disminuyeron en el año 2017 con -0.06% , confirmando que para este año la empresa no requirió de financiación bancaria y para el año 2016 obtuvo 1.03% .

De igual forma las remuneraciones por pagar tuvo un incremento respecto al año 2016 con el 2017, el incremento fue de 0.01% a 0.62% .

En los resultados acumulados para el año 2016 se obtuvo 85.56% , mientras en el año 2017 fue de 85.26% .

En el resultado del ejercicio para el año 2016 fue de 14.14% y para el año 2017 fue de 14.43% .

5.2 Análisis cualitativo

Políticas de Cobranzas

A nivel de Políticas de Cobranzas, los entrevistados mencionaron en gran porcentaje que no se cumple con las políticas de cobranza debido a que no existe una evaluación previa, cobranza con mayor tiempo del deseado, lo cual genera una morosidad en algunos casos, las políticas de cobro de una organización son las diferentes instrucciones que utiliza el área de créditos y cobranzas para así poder acelerar el tiempo intermedio de cobro y así mismo poder disminuir la morosidad y pérdida.

Toda evaluación crediticia a una empresa será siempre buena, cuando se realice una estimación adecuada y esto creará una cartera de calidad, respecto a la fijación del tope de crédito para cada cliente se da cuando hay una buena información comercial de cada cliente por parte del personal de ventas, se definirá los montos de crédito de acuerdo a las situaciones de mercado y organización.

El plazo de cobranza es el tiempo o aproximación de días en promedio por el cual una organización trata o hace lo operable de cobrar sus deudas a sus clientes.

Clientes

Según la capacidad de pago de los clientes existentes o posibles nuevos clientes dentro de la empresa se manifiesta que se debe evaluar su historial crediticio a través de información financiera y consultas a empresas crediticias, de tal forma que se evite la reducción de la liquidez, tomando en cuenta que para recuperar al cliente, se contrata

cobradores con el fin de recuperar la cartera vencida, estudiando la situación de impago , teniendo en cuenta que el cliente nuevo es más caro que mantenerlo.

Procedimiento de cobro

Según los entrevistados, indican que los parámetros utilizados dentro de la empresa son vía telefónica, vía correo y estos se realizan a través del personal de créditos y cobranzas, también existen otros procedimientos como es: notificaciones por escrito, a través del departamento de cobranza y área legal. Existen procedimientos donde se debe de tomar en cuenta diversos aspectos para enfocar al empleado del área de cobranzas en las cuentas incobrables, seleccionando el tipo de operación relacionada con la contabilidad básica utilizada para facturar al cliente y registrar las cuentas por cobrar.

Por otro lado mencionan como alternativas de implementación capacitar al personal e implementar un programa o software con la información e historial de los clientes

5.2.2 Categoría Emergente

Categoría emergente	Definición básica
<p style="text-align: center;">NIC 39 Instrumentos Financieros, reconocimiento y valoración.</p>	<p>La NICC 39 (MEF). “el efecto sobre el valor razonable del riesgo de crédito , puede derivar de los precios de mercado visibles para instrumentos negociables de diferente calidad crediticia o a partir de las tasas de interés ”</p>

Cuadro 1. Categorías emergentes y definiciones básicas.

5.3 Diagnóstico final

En referencia a la liquidez, y en relación a los dos periodos considerados, se puede manifestar que en el año 2017 hubo una disminución de S/ 0.05 es decir de S/ 1.02 en el año 2016 a S/1.07 en el año 2017, demostrando que la empresa no se encuentra en buena posición líquida, lo que hace suponer que no podría hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, debido a que hubo una mala planificación financiera, La *Teoría del Cash Flow* nos indica que es los flujos de efectivo de cajas que tiene la organización, es decir es el dinero que entra y sale durante un fase de tiempo determinado, estos capitales están destinados a la operativa normal de la empresa, también a la financiación de la entidad tanto con recursos ajenos como propios.

En referencia a la prueba ácida tiene una variación de 0.88 para el año 2017 y 0.70 para el año 2016 respectivamente, esto nos permite deducir que por cada sol que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con 0.88 y 0.70 para su cancelación. En la misma situación de la liquidez general la empresa no se encuentra en capacidad de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo de manera inmediata, La *Teoría de la Liquidez* nos indica como el importe que dispone la empresa es importante para hacer frente a las obligaciones contraídas, lo que permite generar una buena imagen cuando las obligaciones se cancelan oportunamente.

Considerando que el capital de trabajo es la cantidad de recursos que permiten realizar una gestión en base a la diferencia entre el Activo corriente y el Pasivo corriente. El gráfico representa que en el año 2017 tiene 177, 403.38 mientras que en el año 2016 se puede ver que tiene S/ 47,419.53, teniendo una gran diferencia de un año a otro.

En referencia a la rotación de cuentas por cobrar, se puede apreciar que en el año 2016 su rotación ha sido en el orden de 6.20 veces para el año mientras que en el periodo 2017 han rotado 5.64 veces, además se puede mencionar que la empresa tiene entrada de efectivo cada 75 días para el año 2016 y 82 días para el año 2017, quiere decir que se ha incrementado el promedio de cobranza del año 2016 al 2017, lo que podría determinarse que se debe al incremento de morosidad de algunos clientes, debido a que no se cumple con las políticas de cobranza establecidas y tampoco existe una evaluación previa al crédito, esta evaluación se debería dar mediante el área de créditos y cobranzas para así poder acelerar el tiempo intermedio de cobro y por ende reducir la morosidad, tomando en cuenta que toda evaluación será siempre buena cuando se realice una estimación adecuada y esto creará una cartera de calidad la *Teoría Clásica* menciona que se debe dar énfasis en la

distribución de tareas y las diferentes responsabilidades que tiene una organización para poder alcanzar eficacia en la empresa, se basa en una organización formal, establece un estudio más operativo y funcional ya que debe dividirse en funciones que permita a la empresa reflejar la actividad de la gestión bajo el enfoque de un proceso.

En relación a las Cuentas por Cobrar Comerciales, tomando en cuenta los mismos años, se puede apreciar que hubo una variación de S/ 124,720.00, que representa un incremento de 12.66% da a entender que podría ser por cuentas no canceladas en sus oportunidad, lo que podría generar problemas de liquidez posteriormente.

Según los entrevistados, indican que los parámetros utilizados dentro de la empresa son vía telefónica, vía correo y estos se realizan a través del personal de créditos y cobranzas, también existen otros procedimientos como es: notificaciones por escrito, a través del departamento de cobranza y área legal. Existen procedimientos donde se debe de tomar en cuenta diversos aspectos para enfocar al empleado del área de cobranzas en las cuentas incobrables, seleccionando el tipo de operación relacionada con la contabilidad básica utilizada para facturar al cliente y registrar las cuentas por cobrar.

Por otro lado mencionan como alternativas de implementación capacitar al personal e implementar un programa o software con la información e historial de los clientes

En conclusión se puede afirmar que la empresa tiene capacidad limitada para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo y su promedio de cuentas por cobrar se ha incrementado, lo que posteriormente podría generar una reducción en la liquidez de la empresa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta para mejorar la gestión de cobranzas e incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018”

6.1 Fundamentos de la propuesta

En los últimos años las empresas del país manejan el control de cuentas por cobrar de manera anticuada. La propuesta denominada Mejoramiento en la gestión de cobranzas e incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018 se basa en mejorar la gestión de cobranzas para poder incrementar la liquidez.

Según La Teoría de la Liquidez: nos indica como el importe que dispone la empresa es importante para hacer frente a las obligaciones contraídas, lo que permite generar una buena imagen cuando las obligaciones se cancelan oportunamente.

Además, se dice que una organización goza siempre de una saludable situación económica siempre y cuando tiene la capacidad de producir y mantener beneficios en un periodo determinado. Permanecer en buenos resultados es el objetivo básico de la gestión por excelencia.

Por tanto, se entiende como una situación financiera saludable cuando la organización puede atender pertinentemente sus compromisos de pago, ya que siempre la situación financiera va a estar vinculada a las condiciones de liquidez, esto es resultado de qué tan propicios se muestran las entradas y salidas de efectivo, resultadas de las diferentes actividades de operación, inversión y financiamiento de toda empresa.

Asimismo según La *Teoría del Cash Flow* nos indica que es los flujos de efectivo de cajas que tiene la organización, es decir es el dinero que entra y sale durante un fase de

tiempo determinado, estos capitales están destinados a la operativa normal de la empresa, también a la financiación de la entidad tanto con recursos ajenos como propios.

Esta propuesta ayudará a la empresa a agilizar los procesos de cobranza y así poder reducir la tasa de morosidad.

6.2 Problemas

El problema de investigación que desarrolla la presente tesis se basa principalmente en los altos índices de morosidad por parte de los clientes, de la misma manera tenemos los siguientes problemas específicos que son: falta de liquidez, incremento de las cuentas por cobrar por morosidad, gestión de cobranzas con retrasó, otorgamiento de crédito sin evaluación, falta de capacitación al personal, falta de un programa o software con el historial de los clientes y la falta de estrategias que faciliten la gestión de cuentas por cobrar.

Todos estos problemas nos son observados por la gerencia debido a la falta de control, lo que afecta directamente a las otras áreas de la empresa, por la tanto se debe tener tomar en cuenta las observaciones que se indica a fin de reducir la ineficiencia en los procesos antes mencionados.

6.3 Elección de la alternativa de solución

Para poder llegar a la alternativa de solución, primero se realizó un diagnóstico de los problemas cuantitativos y cualitativos, luego se realizó la priorización de problemas que dio como resultado el incremento de las cuentas por cobrar debido a la morosidad, la falta de estrategias que faciliten la gestión de cuentas por cobrar y la falta de un programa o software con el historial de los clientes.

Posteriormente se contextualizo la consolidación del problema que fue: la falta de control en las cuentas por cobrar ha generado el incremento de la morosidad, debido a la falta de estrategias que faciliten la gestión de cuentas por cobrar y a la implementación de un programa que evalué a los clientes antes de otorgarles el crédito, donde las alternativas de solución fueron las siguientes: rediseñar la cartera de cobranzas para impactar positivamente en los indicadores de morosidad, elaborar un plan estratégico que permita el mejoramiento de cuentas por cobrar, estructurar un manual de políticas , procedimientos y funciones para optimizar cada área de la empresa, establecer un plan organizacional para capacitar y garantizar el desempeño del personal .

6.4 Objetivos de la propuesta

Implementar un proceso de control, para incrementar los niveles de liquidez

Plantear tácticas de cobranza para renovar la morosidad

Elaborar un plan Estratégico que permita el mejoramiento de cuentas por cobrar.

6.5 Justificación de la propuesta

Las entrevistas realizadas y el análisis documental validan la problemática sobre la ineficiente gestión de cobranzas, por lo que se ha planteado aplicar estrategias en el proceso de créditos y cobranzas e sistemas de control.

Las cuentas por cobrar es el efecto de un aumento significativo de la colocación de los productos en el mercado, a través de las ventas a crédito. Por ende, la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la organización va depender siempre de una buena gestión de la cobranza dando a modo de resultado del manejo adecuado de los ingresos. El cobro efectivo debe ser de anterioridad en toda gestión organizacional.

El desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa Insumos Químicos Alfa, de elaborar estrategias que permitan mejorar la gestión de las cuentas por cobrar y la gestión de cobranzas en esta organización.

Al respecto, las estrategias aquí definidas servirán de base para el buen manejo de las cuentas por cobrar, a su vez se determinará las tácticas de cobranza para reducir la morosidad.

6.6 Resultados esperados

Con la propuesta de esta investigación se espera que la empresa industrial tenga un incremento de liquidez para los años posteriores y así pueda tener un mejor manejo de sus activos y poder pagar sus deudas, por ello se recomienda su ejecución.

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Objetivo 1: Implementar un proceso de control , para incrementar los niveles de liquidez

Plan de actividades

N°	TAREAS	ENCARGADO	LAPSO DE TIEMPO	COSTO
1	Realizar un adecuado análisis del cliente antes de brindarle el crédito	Departamento de cobranza y gerente general	Semanal	S/. 700.00
2	Establecer intereses para los clientes morosos	Departamento de cobranza	Mensual	S/. 850.00
3	Tener asesoría legal	Asesor legal	Mensual	S/. 2,500.00
4	Elaborar un manual que detalle cada una de las funciones de la empresa	Departamento de cobranza	Anual	S/. 850.00
5	Contar con personal capacitado	Gerente general	Anual	S/. 4,000.00
6	Diseñar una estructura orgánica funcional	Departamento de cobranza y gerente general	Anual	S/. 850.00
TOTAL				S/. 9,250.00

Cuadro 2. Plan de actividades objetivo 1. Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

S O P O R T E	Gestión administrativa y financiera (Gerente general, planeación, finanzas, asesor legal)		
	Administración de recursos humanos (Determinar las habilidades, capacitaciones y motivaciones de recursos humanos)		
	Departamento de cobranzas		
	Proceso de control en la gestión de Crédito y Cobranzas		
P L A N	Evaluación de análisis de créditos	Elaboración y control	Control y evaluación de cobranzas
	Análisis de historial creditico	Elaboración de presupuestos mensuales.	Entrega de facturas al crédito
	Verificación de documentos para el tope crediticio.	Evaluación de cumplimiento de metas.	Elaboración de actas entrega-recepción de facturas.
	Clasificación de clientes		Cobranza cheque/ efectivo Conciliar las cuentas por cobrar Aplicar políticas de crédito

Cuadro 3. Solución técnica objetivo 1 . Fuente: Elaboración propia.

Indicadores

- Cliente
- Morosidad
- Asesoría legal
- Manual de funciones
- Personal Capacitado
- Estructura organizacional

Solución administrativa

N°	TAREAS	ENCARGADO	LAPSO DE TIEMPO	PAGO AL MES	TOTAL
1	Realizar un adecuado análisis del cliente antes de brindarle el crédito	Departamento de cobranza y gerente general	Semanal	S/. 700.00	-
2	Establecer intereses para los clientes morosos	Departamento de cobranza	Mensual	S/. 850.00	-
3	Tener asesoría legal	Asesor legal	Mensual	S/. 4,000.00	S/. 48,000.00
4	Elaborar un manual que detalle cada una de las funciones de la empresa	Departamento de cobranza	Anual	S/. 850.00	S/. 850.00
5	Contar con personal capacitado	Gerente general	Anual	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
6	Diseñar una estructura orgánica funcional	Departamento de cobranza y gerente general	Anual	S/. 850.00	S/. 850.00
TOTAL				S/. 9,250.00	S/. 51,700.00

Cuadro 4. Solución administrativa del objetivo 1. Fuente: Elaboración propia

Cronograma

ACTIVIDADES A REALIZAR	NÚMERO DE SEMANAS EMPLEADAS PARA REALIZAR LA PROPUESTA											
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Evaluar historial de crédito del cliente , ya que debe pasar por una evaluación previa	x	x										
Aplicar políticas de crédito, en relación a la tasa de interés.		x	x									
Los costos por recuperación de cartera deben ser optimizados con un buen enfoque de prevención			x	x								
El manual contendrá cada uno de los pasos al seguir para el personal				x	x							
Personal capacitado que cubra nuevas funciones				x	x							
Clasificación de clientes de acuerdo a la capacidad de pago					x	x						
Capacitación al personal sobre uso de manuales administrativos							x	x				
Personal deberá responder a los resultados esperados								x	x			

Figura17. Diagrama de Gantt del objetivo 1

Viabilidad económica

La propuesta es factible porque al aplicar el manual de política, procedimiento y funciones en el departamento de créditos y cobranzas, va permitir mantener un adecuado control que fortalezca los procedimientos administrativos y esto ayudara a que el personal logre sus actividades generando información a tiempo y así la empresa sea eficaz e eficiente.

Significa que la inversión que se está generando es justificada por los ingresos que se generará con la recuperación de cartera vencida y así la organización pueda disponer de liquidez

Evidencia

La viabilidad y la conformidad de la propuesta tenemos la aceptación del Dr. Edwin Vásquez Mora quien considera viable la aplicación y uso del proceso de control, ya que esto mejorara la posición de la empresa y específicamente del área de cobranzas y ayudará a incrementar la liquidez.

6.7.2 Objetivo 2: Plantear tácticas de cobranza para renovar la morosidad

Plan de actividades

N°	TAREAS	ENCARGADO	LAPSO DE TIEMPO	COSTO
1	Políticas	Gerente General	Anual	
2	Notificaciones por escrito	Gerencia Comercial	Mensual	-
3	Llamadas telefónicas	Gerencia Comercial	Mensual	-
4	Visitas personales	Gerencia Comercial	Mensual	-
5	Agencia de cobro	Gerencia Comercial	Mensual	S/. 5,000.00
6	Recurso legal	Gerencia Comercial	Mensual	S/. 4,000.00
COSTO TOTAL				S/. 9,000.00

Cuadro 5 .Plan de actividades del objetivo 2. Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

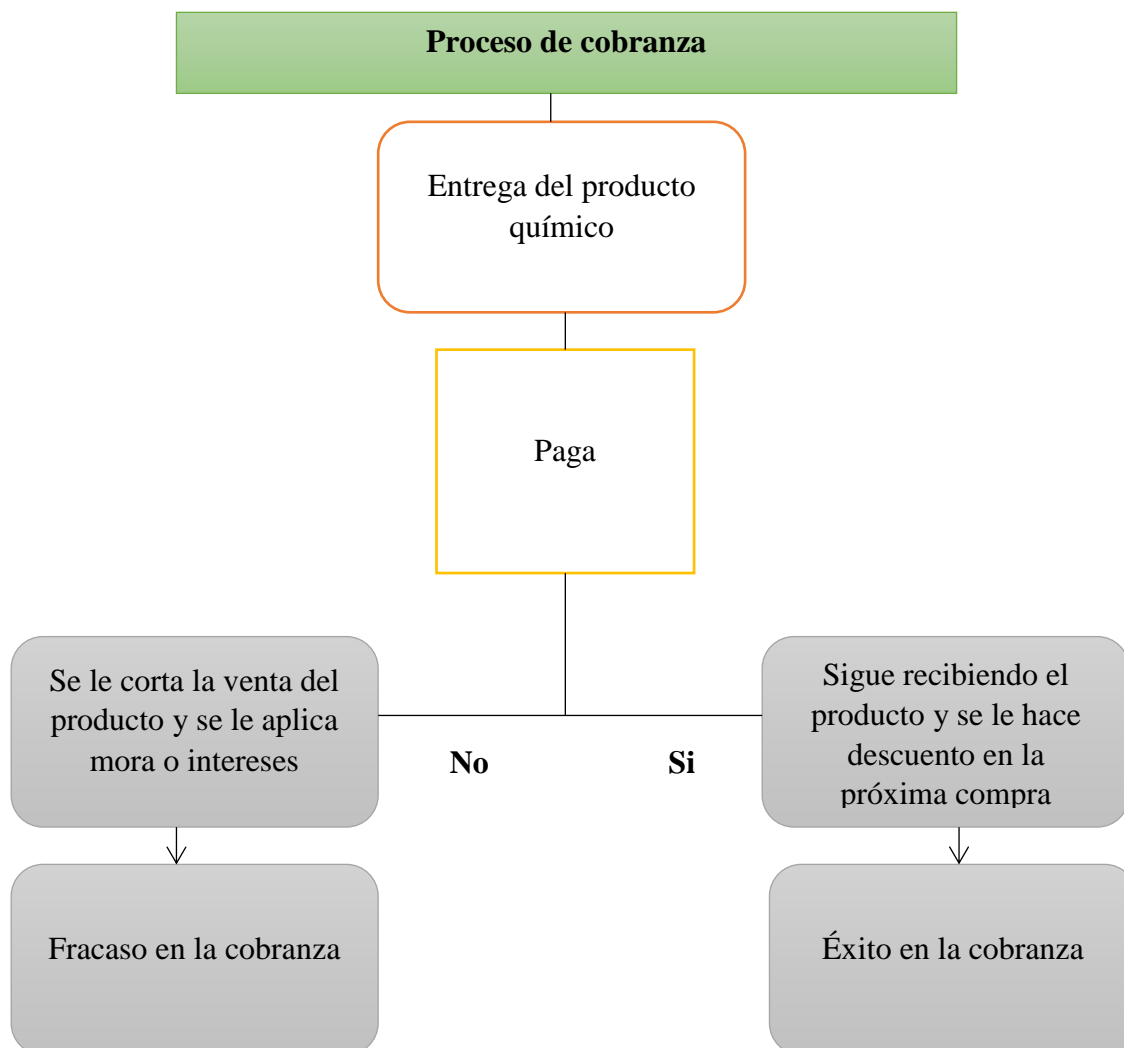


Figura 18. Solución técnica. Fuente: Elaboración propia

Indicadores

- Políticas de cobranza
- Notificaciones por escrito
- Llamadas telefónicas
- Visitas personales
- Agencia de cobro
- Recurso legal

Solución administrativa

Agencia de cobro

Para el cobro a los clientes morosos en la misma empresa, se contratará personal autorizado que se dedique únicamente en la visita personal a cada cliente. Por lo tanto los gastos por personal para el desarrollo de estas acciones serán de S/. 850.00 por cada personal.

Esta actividad estará a cargo del Gerente Comercial y se realizará mensualmente, teniendo un costo de S/. 5,100.00 por los 6 trabajadores.

Tabla 21

Gasto de pago al personal de agencia de cobro para recaudación de cartera morosa

Lugar	Personas a Contratar	Pago al mes	Pago total mensual
Alrededores de la empresa	6	S/. 850.00	S/. 5,100.00

Recurso Legal

Para el área de recurso legal se contratará un abogado que visite a las diferentes empresas, el gasto por el personal contratado será de S/. 4,000.00 mensuales.

Tabla 22

Gasto de pago al área de recurso legal para recaudación de cartera morosa

Lugar	Personas a Contratar	Pago al mes	Pago total mensual
Visita Personal	1	S/. 4,000.00	S/. 4,000.00

Cronograma

ACTIVIDADES A REALIZAR	NÚMERO DE SEMANAS EMPLEADAS PARA REALIZAR LA PROPUESTA											
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Implementar al equipo de cobranzas con personal capacitado en normativa especializada de cobranza morosa	x	x	x	x								
Segmentar la cartera deudora		x	x	x								
Establecer acciones legales para la recuperación de cartera morosa			x	x	x							
Identificar que empresas han sido notificadas				x	x	x						
Identificar a los nuevos clientes					x	x						
Programar fechas de vencimiento adecuadas						x	x					

Figura 19. Diagrama de Gantt del objetivo 2

Viabilidad económica

Esta propuesta es viable económicamente, por ende es recomendable para la empresa la utilización de la misma, ya que el costo que genera implementar estas estrategias sugeridas es factible.

Evidencia

La viabilidad y la conformidad de la propuesta tenemos la aceptación del Dr. Edwin Vásquez Mora quien considera viable la aplicación y uso de las tácticas de cobranza para reducir la morosidad, ya que esto mejorará la posición de la empresa y específicamente del área de cobranzas y ayudará a incrementar la liquidez.

6.7.3 **Objetivo 3:** Elaborar un plan Estratégico que permita el mejoramiento de cuentas por cobrar.

Plan de actividades

N°	TAREAS	ENCARGADO	LAPSO DE TIEMPO
1	Políticas	Departamento de cobranza y gerente general	Anual
2	Control de documentación	Departamento de cobranza	Mensual
3	Analizar antigüedad de créditos	Departamento de cobranza	Mensual
4	Clasificación de clientes	Departamento de cobranza	Mensual
5	Análisis de vencimientos	Departamento de cobranza	Semanal
6	Elaborar los recibos de ingreso y contabilizar	Departamento de cobranza y contabilidad	Semanal

Cuadro 6. Plan de actividades. *Fuente:* Elaboración propia

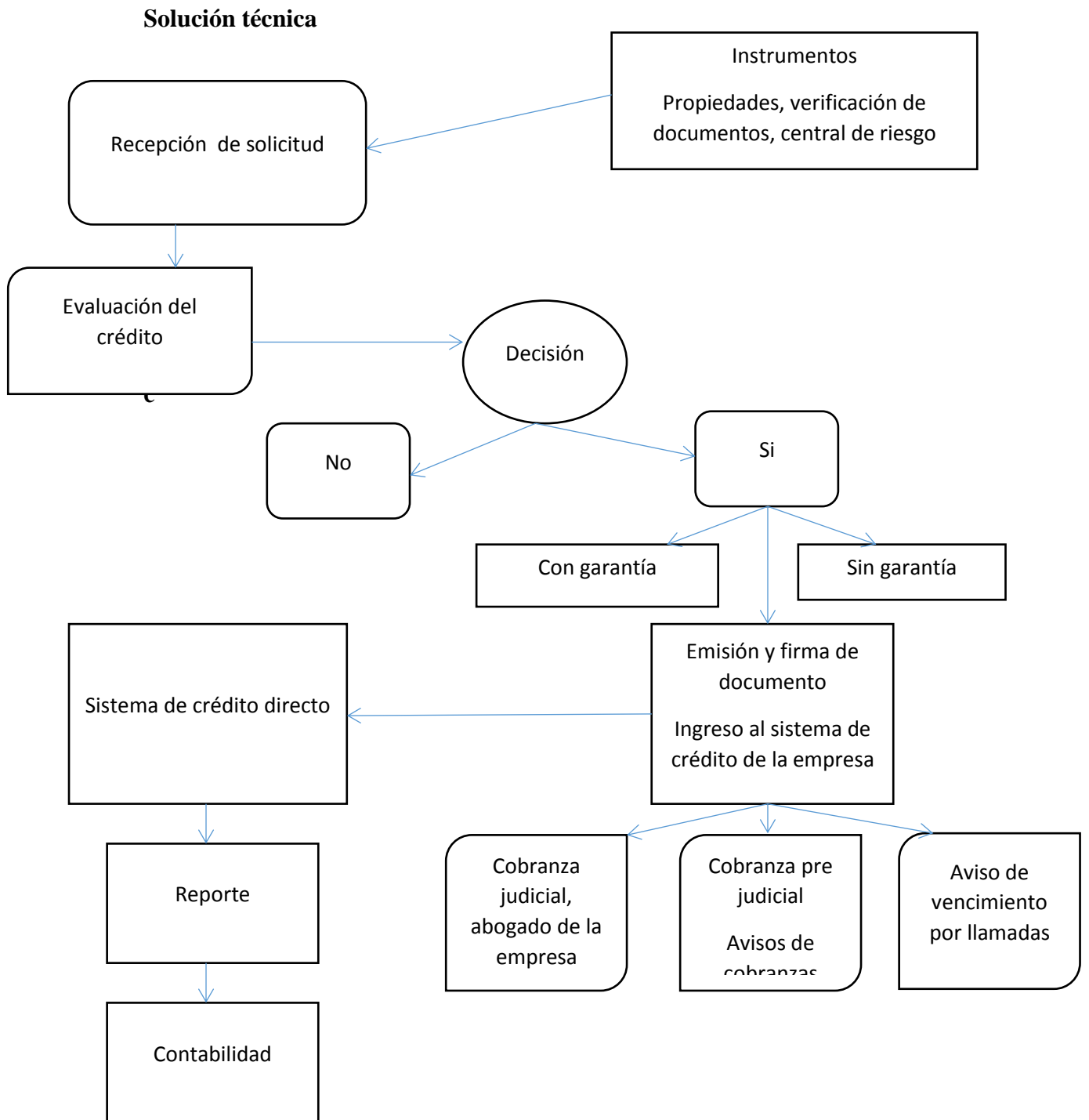


Figura 20. Solución técnica del objetivo 3. Fuente: Elaboración propia

Indicadores

- Políticas
- Control de documentación
- Analizar antigüedad de créditos
- Clasificación de clientes
- Análisis de vencimientos
- Elaborar los recibos de ingreso y contabilizar

Tabla 23

Solución administrativa del objetivo 3

Material	Cantidad necesaria	Costo mensual	Pago total mensual
Tinta negra para impresora	3	S/. 80.00	S/. 240.00
Tinta color para impresora	3	S/. 100.00	S/. 300.00
Orientadoras	4	S/. 2,000.00	S/. 8,000.00
TOTAL			S/. 8,540.00

Cronograma

ACTIVIDADES A REALIZAR	NÚMERO DE SEMANAS EMPLEADAS PARA REALIZAR LA PROPUESTA											
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definir las áreas de cuentas por cobrar	x	x	x									
Elaborar las políticas del departamento de cobranzas		x	x	x								
Elaborar análisis de las cuentas por cobrar			x	x								
Elaborar procedimiento para las cobranzas			x	x	x							
Elaborar un control de documentación				x	x							
Clasificación de clientes de acuerdo a la capacidad de pago					x	x						
Analizar el monto y antigüedad de los créditos otorgados							x	x				
Analizar la cartera de clientes								x	x			
Desarrollar herramientas de medición que permitan a la gerencia una mejor lectura de la gestión de cobranza										x	x	

Figura 21. Diagrama de Gantt del objetivo 3.

Flujo de caja

Tabla 24

Escenario Optimista: Incremento 14%

FLUJO DE OPERACIONES						
	0	2018	2019	2020	2021	2022
Ingreso de Ventas		6,740,746.26	7,684,450.74	8,760,273.85	9,986,712.18	11,384,851.89
Costo de Ventas		-3,425,789.19	-3,905,399.68	-4,452,155.63	-5,075,457.42	-5,786,021.46
Utilidad Bruta		3,313,391.31	3,777,266.09	4,306,083.34	4,908,935.01	5,596,185.91
Gastos de administración		-2,208,706.37	-2,517,925.26	-2,870,434.80	-3,272,295.67	-3,730,417.07
Gastos de Ventas		-599,171.35	-683,055.33	-778,683.08	-887,698.71	-1,011,976.53
Gastos Financieros		-220,718.52	-251,619.12	-286,845.79	-327,004.20	-372,784.79
Utilidad antes de impuestos		325,020.05	370,522.86	422,396.06	481,531.51	548,945.92
Impuesto a la Renta		94,255.82	107,451.63	122,494.86	139,644.14	159,194.32
Flujo de Caja		230,764.24	263,071.23	299,901.20	341,887.37	389,751.61

Tabla 25

Escenario Regular: Incremento 10%

FLUJO DE OPERACIONES						
	0	2018	2019	2020	2021	2022
Ingreso de Ventas		6,504,228.85	7,154,651.74	7,870,116.91	8,657,128.60	9,522,841.46
Costo de Ventas		-3,305,586.06	-3,636,144.67	-3,999,759.14	-4,399,735.05	-4,839,708.55
Utilidad Bruta		3,197,131.96	3,516,845.16	3,868,529.67	4,255,382.64	4,680,920.90
Gastos de administración		-2,131,207.90	-2,344,328.69	-2,578,761.56	-2,836,637.72	-3,120,301.49
Gastos de Ventas		-578,147.79	-635,962.57	-699,558.83	-769,514.71	-846,466.18
Gastos Financieros		-212,974.01	-234,271.42	-257,698.56	-283,468.41	-311,815.25
Utilidad antes de impuestos		313,615.84	344,977.43	379,475.17	417,422.69	459,164.95
Impuesto a la Renta		90,948.59	100,043.45	110,047.80	121,052.58	133,157.84
Flujo de Caja		222,667.25	244,933.97	269,427.37	296,370.11	326,007.12

Tabla 26

Escenario Pesimista: Incremento 6%

FLUJO DE OPERACIONES						
	0	2018	2019	2020	2021	2022
Ingreso de Ventas		6,267,711.44	6,643,774.13	7,042,400.57	7,464,944.61	7,912,841.28
Costo de Ventas		-3,185,382.93	-3,376,505.91	-3,579,096.26	-3,793,842.04	-4,021,472.56
Utilidad Bruta		3,080,872.62	3,265,724.97	3,461,668.47	3,669,368.58	3,889,530.70
Gastos de administración		-2,053,709.43	-2,176,932.00	-2,307,547.92	-2,446,000.80	-2,592,760.84
Gastos de Ventas		-557,124.23	-590,551.69	-625,984.79	-663,543.88	-703,356.51
Gastos Financieros		-205,229.50	-217,543.27	-230,595.87	-244,431.62	-259,097.52
Utilidad antes de impuestos		302,211.63	320,344.33	339,564.99	359,938.89	381,535.22
Impuesto a la Renta		87,641.37	92,899.85	98,473.85	104,382.28	110,645.21
Flujo de Caja		214,570.26	227,444.47	241,091.14	255,556.61	270,890.01

	Óptimo	Regular	Pesimista
VAN	S/.2,265,938.00	S/.1,133,027.00	S/.258,923.00

Viabilidad económica

La propuesta de investigación es factible, ya que los recursos requeridos para su ejecución es de fácil adquisición para la organización, a su vez los materiales utilizados es de la propia empresa, el costo corresponde a los gastos administrativos que genera mensualmente la empresa.

Evidencia

La viabilidad y la conformidad de la propuesta tenemos la aceptación del Dr. Edwin Vásquez Mora quien considera viable la aplicación y uso del plan estratégico para el mejoramiento de las cuentas por cobrar, ya que esto mejorara la posición de la empresa y tendrá un mayor control dentro del área de cobranzas , por ende ayudará a incrementar la liquidez.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

La presente tesis de Mejoramiento de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018, ha logrado concluir adecuadamente el proceso de la investigación y formulación de la propuesta de solución a los problemas que presenta la organización.

Los resultados obtenidos indican que si existe una falta de liquidez, ya que en las entrevistas y análisis de documentos arrojaron que en el año 2017 hubo una disminución de S/ 0.05 es decir de S/ 1.02 en el año 2016 a S/1.07 en el año 2017, demostrando que la empresa no se encuentra en buena posición líquida, lo que hace suponer que no podría hacer frente a sus obligaciones a corto plazo de 1.02 y 1.07.

En Lima, Aguilar (2013) en la investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C, tuvieron como resultado que el 40% considero a modo de analizar los otorgamientos de crédito las garantías , mientras que el 6% hizo referencia a la solvencia económica , llegando a concluir que la organización no cuenta con una manejo de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato; esta investigación hace referencia

En Lima, Vilca (2017) en la investigación titulada La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter, tuvieron como resultado que el 50%(35) de los participantes en la encuesta sabe sobre las políticas de cobranza que tiene el establecimiento, así mismo el 77.1%(54) indican que las actividades generadas para el cobro son adecuadas, cuando los

responsables financieros tienen retraso en sus pagos las estrategias de cobranza no son las adecuadas, pues en su mayoría acentúa que son notificados mediante notificaciones escritas solamente y 71 ellos entienden que el no pagar a tiempo no genera dificultades en la institución

En Lima, Tello (2017) en la investigación titulada El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la Empresa Omnichem SAC, tuvieron como resultado que un 55% de encuestados afirman estar de acuerdo que hay una inadecuada programación de ingresos y gastos por lo cual hay una escasez de liquidez, llegando a concluir que la organización carece de una ineficiente gestión donde no existe estrategias de crédito y cobranzas que consientan mejorar la selección de sus clientes, la empresa adolece de una gestión de cobranzas ineficiente y no existen políticas de créditos y cobranzas que permitan seleccionar mejor a sus clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las presentes tesis y los resultados obtenidos por otros autores mencionados en los antecedentes, podemos afirmar que si existe una falta de liquidez por el retraso de pago de los clientes, por la falta de políticas de cobranzas, malas estrategias de cobranzas y una inadecuada programación de ingresos, los cuales deben ser tratados de tal manera que este problema se reduzca.

Se puede concluir que se cumple con los objetivos de la investigación, ya que se planteó una propuesta para incrementar la liquidez.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Primera: Se diagnostica que la empresa tiene capacidad limitada para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo y su promedio de cuentas por cobrar se ha incrementado, lo que posteriormente podría generar una reducción en la liquidez de la empresa.

Segunda: La entidad no cuenta con el personal suficiente destinado a la liberación de cartera, por ende esto se convierte en una debilidad para la entidad y se propuso rediseñar la cartera de cobranzas para impactar en los indicadores de morosidad.

Tercera: Se diagnosticó que el departamento de créditos y cobranzas no realiza el debido seguimiento al momento de brindar el crédito, lo cual al implementar un proceso de control mejoraría sus funciones, traerá mayor orden a los procesos y se evitaría la duplicidad.

Cuarta: Se contextualizo con la evaluación del departamento del área de cobranzas que existen problemas en el procedimiento antes de emitir un crédito.

Quinta: Se propuso realizar evaluaciones periódicas mensuales de los principales indicadores de cobranza.

7.2 Sugerencias

Primera: Se sugiere Implementar las políticas de crédito en un documento formal, para reducir la morosidad de los clientes lo cual genera una reducción de liquidez..

Segunda: Se sugiere rediseñar la cartera de cobranzas para impactar en los indicadores de morosidad., implantar mecanismos de control interno con el objetivo de verificar el alcance a los procedimientos requeridos.

Tercera: Se sugiere emitir habitualmente el estado de cuenta a los clientes, es de suma importancia que la mejora de los procesos sea notificada a toda la compañía y con mayor énfasis en las áreas implicadas.

Cuarta: Se sugiere Implementar las estrategias de cobranzas para mejorar la morosidad de pagos.

Quinta: Elaborar un formato de análisis de vencimiento de las cuentas semanalmente a fin de disminuir la probabilidad de que se generen morosidades en las cuentas.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.* Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Albornoz, C. (2008). Administración del capital de trabajo un enfoque imprescindible para las empresas en el contexto actual. Artículo científico, 4, (7) ,1-25. En <http://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/293/273>

Arce, L. (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC.* Tesis para obtener el Título de Contador Público. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA.* Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría .Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA.* Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría .Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Brachfiel, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona, España: Profit. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL_5qrpJDaAhWMf5AKHVweDPAQ6AEILzAC#v=onepage&q&f=false

Carrillo, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*. Tesis previa a la obtención del Grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Chica, W. Vargas, S. (2013). *Implementación de procesos de control en el área de Crédito y Cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica "Campos Jr."* Proyecto de grado previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría. Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.

Córdoba, M. (2016). *Gestión financiera*. Bogotá. (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT104&dq=políticas++de+gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwuu_vyZraAhUDjJAKHRINBpUQ6AEIODAD#v=onepage&q=políticas%20%20de%20gestion%20de%20cobranzas&f=false

Córdoba, M. (2016). *Gestión financiera*. Bogotá. (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de :

https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT104&dq=políticas++de+gestión+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwuu_vyZraAhUDjJAKHRINBpUQ6AEIODAD#v=onepage&q=políticas%20de%20gestión%20de%20cobranzas&f=false

Czerniak, P. (2017). *Objetivos de la gestión de cobranzas*. Recuperado de: <http://pczerniak.blogspot.pe/2014/05/objetivos-en-la-gestion-de-cobranza.html>. Extraído el 10 de Noviembre del 2017.

Del Castillo, J. (2001). *La refutación de Keynes*. Revista libertas 35, Instituto Universitario Eseade , 1-20. Recuperado de: http://www.eseade.edu.ar/files/Libertas/50_5_Castillo.pdf

Días, (2012). Inmovilizado: el punto de partida de la liquidez. *Revista universo contábil*. 8, (2) ,134-145. En <http://www.redalyc.org/html/1170/117023653008/>

Domínguez, E. (2015). *Gestión operativa de tesorería*. MF0979. España. Editorial tutor formación Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=0hbDCgAAQBAJ&pg=PA207&dq=ratios+de>

[+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-v43O-rnaAhWht1kKHTiWAc4ChDoAQgmMAA#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false](#)

Esan, (2017). *La importancia de la liquidez para las empresas*. Recuperado de: <https://fri.com.pe/blog/la-importancia-de-la-liquidez-para-las-empresa>

Fakete, A. (1984). *Evolución de la Teoría de la Organización. Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: iliquidez y colapso del crédito*. Artículo liberalismo. Org .Recuperado de: <http://www.liberalismo.org/articulo/429/endeudandose/corto/plazo/invirtiendo/plazo/>

Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado. (2 da. Ed.)*. Madrid, España: Esic. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=LnVxgMkEhkgC&pg=PA239&dq=TECNICAS+CUANTITATIVAS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRIISB_r7aAhXFp1kKHYm8A3k4ChDoAQg6MAM#v=onepage&q=TECNICAS%20CUANTITATIVAS&f=false

Fontalvo, T; Vergara, J y De la Hoz, E. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40. *Revista de investigación* .32, 165-189. En <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a08.pdf>

García, A. (2017). *Las herramientas de gestión de cobranzas*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/las-herramientas-de-gestion-de-la-cobranza/>. Extraído el 4 de Agosto del 2017.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1 era. Ed.). Córdoba: Brujas. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA109&dq=la+poblacion+cualitativa+y+cuantitativa+en+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4wZvbkr_aAhXmuFkKHXFSDbsQ6AEIXTAJ#v=onepage&q=la%20poblacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false

Graziano, M. (2016). *Ciclo de conversión del efectivo en la inversión y liquidez en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá*. Trabajo especial de grado presentado para optar el título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad Rafael Urdaneta.

Gutiérrez, M; Sánchez, L. y Gonzáles, F. (2005). La liquidez empresarial y su relación con el sistema financiero, *Revista trimestral Ciencias Holguín*, En <http://www.redalyc.org/html/1815/181517957006/>

Hamui, A. (2013). *Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica*. Artículo de revisión, 2,(8),211-216. Recuperado de: http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num04/06_AR_UN_ACERCAMIENTO.PDF

Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Revista Científica 9, (1), 38-51. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>

Hernández, R., Fernández, C.y Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México.: McGraw-Hill Interamericana.
<http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20compresion%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>

Hurtado, J. (2005). *Como formular objetivos de investigaciones un acercamiento desde la investigación holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.

Hurtado, J. (2013). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Recuperado de: <http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20compresion%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>

Mascareño, J. (2011). *Fusiones y Adquisiciones y Valoración de Empresas*. (5ta.Ed.).

Madrid, España: Ecobook. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=HhBzAgAAQBAJ&pg=PA261&dq=ratios+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih79WDj7raAhWvwFkKHfluCTQQ6AEIO#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false>

Medina, K. Plaza, G. Samaniego, A. (2013). *Análisis de los Estados Financieros de mayo*

2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor

nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año

2012. Tesis presentada como requisito para optar por el Título de Contador Público

autorizado con mención en finanzas. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. (3ra. Ed.). México :Isef

Empresa Líder. Recuperado de :

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FiM8HWIZWzsC&oi=fnd&pg=PA2&dq=cuales+son+las+politic+en+la+gestion+de+cobranzas&ots=m9FnoyzumJ&sig=VPLoIJMwfB37kAV0tjDMrKMXzDE#v=onepage&q=cuales%20son%20las%20politic+en%20la%20gestion%20de%20cobranzas&f=false>

Morales, J. & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. (1ra. Ed). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&pg=PR8&dq=clasificaci+o+n+o+tipos++de+gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid3ff4wZraAhVGFJAKHbiUDgsQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Oседа, D., Hurtado, D. Zevallos, L., Santacruz, A., Quintana, J. y Zacarías, C. (2018). *Métodos y técnicas de la investigación cualitativa*. (1ra.Ed.). Perú: Editorial soluciones gráficas.

Pacheco, J. (2013). *Contabilidad financiera con Excel*. (1era.Ed.). Perú. Macro empresa editora. Recuperado de :

<https://books.google.com.pe/books?id=LIAvDgAAQBAJ&pg=PA156&dq=que+es+e+l+ratio+de+prueba+acida&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-uIKgrrraAhW0slkKHdwrCqUQ6AEIRDAF#v=onepage&q=que%20es%20el%20ratio%20de%20prueba%20acida&f=false>

Pomalaza, G. (2016). *La administración de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Rivas, L. (2009). *Evolución de la Teoría de la Organización*. . Revista Universidad & Empresa, Universidad del Rosario, 17: 11-32. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/1872/187214467001/>

Rodríguez, M. & Fernández, X. (1999). *Congreso de economía de Galicia*. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=JM-Pacak6rIC&pg=PA470&dq=ratios+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih79WDj7raAhWvwFkKHfluCTQQ6AEINDAC#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false>

Tello, L. (2017). *El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la empresa Omnichem SAC*. Tesis para obtener el Título de Contador Público. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Toledo, E. (2009). Contabilidad y negocios. *Revista del departamento académico de ciencias administrativas*. 4,(8), 23-32. En <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5038349>

Vera, E. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Tesis de grado para la obtención del título de ingeniero comercial. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador.

Vilca, R. (2017). *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter"*. Tesis para optar el Título profesional de Licenciada de Administración y Negocios Internacionales. Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Propuesta para mejorar la gestión de cobranzas e incrementar la liquidez en la empresa insumos químicos alfa SAC 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>La entidad materia de investigación carece de procedimientos adecuados para administrar de manera eficiente sus cuentas por cobrar, lo que en muchos casos le resta la capacidad de cumplimiento de los compromisos asumidos en un corto plazo, por el incremento de sus cuentas por cobrar y la disminución preocupante de su liquidez, motivo por el cual se plantea la siguiente formulación del problema: ¿De qué forma la gestión de cobranzas influye en el incremento de la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa?</p>	Objetivo general	<p>En la actualidad la gestión de cobranzas es de suma importancia para toda institución pública y privada ya que tienen como fin mantener un nivel aceptable de liquidez, la cual permitirá hacer frente a las necesidades que tiene la organización, principalmente a un corto plazo.</p> <p>Por esta razón la Empresa Insumos Químicos Alfa con la idea de mejora en la gestión de cobranzas pretende incrementar la liquidez y así poder hacer frente a las obligaciones que asuma la empresa fruto de sus negociaciones con proveedores y acreedores, asimismo permitirá proporcionar una información adecuada a todas las áreas involucradas.</p> <p>Por lo que es importante que en esta propuesta se involucre la participación de las autoridades para ponerlo en práctica.</p>
	Proponer la mejora en la gestión de cobranzas, para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar la situación en la Gestión de las cobranzas en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.	
	Conceptualizar las categorías Gestión y sus subcategorías apriorísticas y emergentes.	
Diseñar una propuesta para mejorar la Gestión de cobranzas que permita incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.		
Validar los instrumentos de investigación y la propuesta de mejora en la Gestión de Cobranzas mediante el juicio de expertos.		
Método		
Sintagma y Enfoque	Tipo, nivel y métodos	
Holístico y Mixto	Tipo Proyectiva no experimental	
Población, muestra y unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos Cuestionarios encuestas
Entrevista		
Encuesta		

Anexo2: matriz de la categorización

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Gestión de cobranzas	C1.1	Política de cobranzas	C1.1.1	Tiempo o plazo promedio de cobranza
				C1.1.2	Otorgamiento de crédito
				C1.1.3	Morosidad
				C1.1.4	
				C1.1.5	
		C1.2	Clientes	C1.2.1	Capacidad de pago
				C1.2.2	
				C1.2.3	
				C1.2.4	
				C1.2.5	
		C1.3	Procedimiento de cobro	C1.3.1	Parámetros
				C1.3.2	Procesos
				C1.3.3	
				C1.3.4	
				C1.3.5	

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Título del documento:	ESTADOS FINANCIEROS	
Período o año:	2016	2017
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:
Éste documento es para realizar los análisis horizontal y vertical a los años 2016, 2017 y determinar las variaciones,	Se realizará el análisis horizontal, vertical y ratios financieros al estado de situación financiera de los años 2016 y 2017.	Contabilidad de la empresa Insumos Químicos Alfa.

N°	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FORMULA		ANÁLISIS
1	Estado de situación financiera.	Es aquel documento contable que reflejará la información financiera en una empresa a una fecha determinada. Cuenta con activo, pasivo y patrimonio o también llamado capital contable.	Ratios financieros 2017 - 2017 RATIOS DE LIQUIDEZ	Liquidez General Activo corriente/ pasivo corriente $2016 = \frac{2,367,552}{2,320,132}$ $2017 = \frac{2,813,774}{2,636,371}$	1.02 1.07	En referencia a la liquidez, el grafico nos indica que en el año 2017 hubo una disminución de S/ 0.05 es decir de S/ 1.02 en el año 2016 a S/1.07 en el año 2017, demostrando que la empresa no se encuentra en buena posición líquida, lo que hace suponer que no podría hacer frente a sus obligaciones a corto plazo de 1.02 y 1.07.
				Prueba Ácida Activo corriente - existencias/ pasivo corriente $2016 = \frac{1,629,956}{2,320,132}$	0.70 0.88	El gráfico nos muestra que la empresa tiene una prueba ácida de 0.88 para el año 2017 y 0.70 para el año 2016 respectivamente, esto nos permite deducir que por cada sol

				$\frac{2017}{2,317,355}$ $= \frac{2,636,371}{2,636,371}$		que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con 0.88 y 0.70 para su cancelación en periodos urgentes de corto plazo.
			RATIOS DE SOLVENCIA	Estructura del Capital Pasivo total / Patrimonio $\frac{2016}{2,320,132}$ $= \frac{2,085,265}{2,085,265}$ $\frac{2017}{2,736,371}$ $= \frac{1,975,447}{1,975,447}$	1.1 1 1.3 9	El gráfico nos muestra que para el año 2017 tiene 1.39 y para el año 2016 cuenta con 1.11, lo cual indica que la empresa tiene buena solvencia para afrontar sus obligaciones.

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	Sergio Iturrizaga Atkins
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	07/05/2018
Lugar de la entrevista	Empresa

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Existen políticas de cobranzas en qué medida se cumplen?
2	¿Cada cuánto tiempo usted actualiza las políticas de cobranzas?
3	¿Si se realiza ventas al crédito, usted tiene establecido algún tipo de evaluación para esos clientes?
4	¿Explique si la empresa verifica los documentos para la calificación del crédito y estos a la vez pasan por un filtro?
5	¿Cuáles son los parámetros que existen en la empresa para el control de créditos y cobranzas?
6	¿Qué procesos implementaría usted para mejorar el sistema de créditos y cobranzas?

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Existen políticas de cobranzas en qué medida se cumplen?	Las políticas de cobranza se cumplen parcialmente, cuando existen medidas de control de créditos de manera esporádica que permitan la reducción o eliminación de cuentas morosas en las condiciones de pago del cliente.
2	¿Cada cuánto tiempo usted actualiza las políticas de cobranzas?	Las políticas de cobranza se actualizan cada seis meses para evaluar el sistema de control de cuentas por cobrar, cuando se van actualizando el plan estratégico de las ventas, marketing y atención al cliente.
3	¿Si se realiza ventas al crédito, usted tiene establecido algún tipo de evaluación para esos clientes?	Si se tiene establecido ciertas evaluaciones como verificar los documentos y grado de gestión de las empresas deudoras y realizar las consultas respectivas para no afectar la liquidez de la empresa para poder aprobar el crédito, además se está pensando implementar un programa o software que nos ayude a guardar información y historial de los clientes existentes y nuevos.
4	¿Explique si la empresa verifica los documentos para la calificación del crédito y estos a la vez pasan por un filtro?	La verificación de los documentos es parte de los procedimientos internos, se realiza el diagnóstico, también se verifican comportamientos financieros obtenidas de empresas de evaluación de riesgos: entidades financieras, gremios al sector, infocorp.
5	¿Cuáles son los parámetros que existen en la empresa para el control de créditos y cobranzas?	Los parámetros para el control de créditos y cobranzas se realizan a través del personal de créditos y cobranzas, son: categorizar a los clientes en principales, intermedios u otros, tener indicadores o ratios de cobranzas, determinar el anticuamiento de la deuda, calificar la deuda (normal, con problemas potenciales, deficientes, dudosa y pérdida), para ello se requiere un adecuado sistema de proceso de información para obtenerlos oportunamente.
6	¿Qué procesos implementaría usted para mejorar el sistema de créditos y cobranzas?	Existen diversos tipos de implementación como capacitar al personal del departamento de créditos y cobranzas, realizando las siguientes acciones: replantear el incremento de colocación de productos a clientes, para ello se debe estudiar la capacidad de negocio del cliente (nuevos y antiguos) para que el crecimiento de ellos permita colocar más productos y mejore los ingresos a corto plazo para cobranzas.
7		

Datos básicos

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente de tesorería
Nombres y apellidos	Elizabeth Lee
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	07/05/2018
Lugar de la entrevista	Empresa

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Existen políticas de cobranzas en qué medida se cumplen?
2	¿Cada cuánto tiempo usted actualiza las políticas de cobranzas?
3	¿Si se realiza ventas al crédito, usted tiene establecido algún tipo de evaluación para esos clientes?
4	¿Explique si la empresa verifica los documentos para la calificación del crédito y estos a la vez pasan por un filtro?
5	¿Cuáles son los parámetros que existen en la empresa para el control de créditos y cobranzas?
6	¿Qué procesos implementaría usted para mejorar el sistema de créditos y cobranzas?

Entrevistado2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Existen políticas de cobranzas en qué medida se cumplen?	Según el analista de cuentas por cobrar, las políticas de cobranza no se cumplen , no realiza una evaluación previa en el otorgamiento del crédito, para evitar la morosidad
2	¿Cada cuánto tiempo usted actualiza las políticas de cobranzas?	La actualización permite tener un control de las cuentas por cobrar y se realiza cada seis meses con los supervisores de cobranzas.
3	¿Si se realiza ventas al crédito, usted tiene establecido algún tipo de evaluación para esos clientes?	Si realizamos ventas al crédito , si se tiene establecido algunos tipos de evaluaciones a los clientes como evaluar su tiempo en el mercado , su historial de crédito , pero no se cumple constantemente, pero no se cumplen
4	¿Explique si la empresa verifica los documentos para la calificación del crédito y estos a la vez pasan por un filtro?	No se verifican los documentos sobre la información de los ingresos ordinarios que percibe el cliente, también la referencia de sus proveedores y su comportamiento financiero, solo a veces esta información pasa por un filtro.
5	¿Cuáles son los parámetros que existen en la empresa para el control de créditos y cobranzas?	Los parámetros son vía correo, telefónicos y visitas de nuestro agente de cobranzas y pagos.
6	¿Qué procesos implementaría usted para mejorar el sistema de créditos y cobranzas?	Principalmente se tendría que capacitar al personal del departamento de créditos y cobranzas.

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Contable
Nombres y apellidos	Bryan Zevallos
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	07/05/2018
Lugar de la entrevista	Empresa

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Existen políticas de cobranzas en qué medida se cumplen?
2	¿Cada cuánto tiempo usted actualiza las políticas de cobranzas?
3	¿Si se realiza ventas al crédito, usted tiene establecido algún tipo de evaluación para esos clientes?
4	¿Explique si la empresa verifica los documentos para la calificación del crédito y estos a la vez pasan por un filtro?
5	¿Cuáles son los parámetros que existen en la empresa para el control de créditos y cobranzas?
6	¿Qué procesos implementaría usted para mejorar el sistema de créditos y cobranzas?

Entrevistado3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Existen políticas de cobranzas en qué medida se cumplen?	Se podría decir que no se cumplen en 85 %, lo permite deducir que no se verifican los créditos que se asignan.
2	¿Cada cuánto tiempo usted actualiza las políticas de cobranzas?	Se actualiza cada tres o seis meses para llevar el control de las cuentas por cobrar, en muchos casos es realizado por personal de contabilidad.
3	¿Si se realiza ventas al crédito, usted tiene establecido algún tipo de evaluación para esos clientes?	La evaluación de clientes por ventas al crédito se establece según el plan estratégico de ventas por cliente, se solicita información financiera a los clientes para minimizar la reducción en la liquidez y reducir los riesgos en la cobranza.
4	¿Explique si la empresa verifica los documentos para la calificación del crédito y estos a la vez pasan por un filtro?	En el proceso de verificación de créditos, y cobranzas se verifica primero los antecedentes que puedan tener los clientes, para luego elaborar un informe y poder brindárselo al gerente y este vea el diagnóstico del caso si están aptos o no a los estándares de crédito de la empresa.
5	¿Cuáles son los parámetros que existen en la empresa para el control de créditos y cobranzas?	Los parámetros que existen dentro de la empresa para el control de créditos respectivos para nuestros clientes son :medir el monto máximo, su forma o periodo de pago
6	¿Qué procesos implementaría usted para mejorar el sistema de créditos y cobranzas?	Se implementaría el proceso de etapas preventivas, etapas administrativas y la etapa judicial previa capacitación al personal, así esto nos sirve para anticipar contingencias con el cliente y también poder mitigar el riesgo.

Anexo 5: Triangulación de las entrevistas

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	¿Cada cuanto tiempo usted actualiza las políticas de cobranzas?	La actualización permite tener un control de las cuentas por cobrar y se realiza cada seis meses con los supervisores de cobranzas.	Se actualiza cada tres o seis meses para llevar el control de las cuentas por cobrar, en muchos casos es realizado por personal de contabilidad.	Las políticas de cobranza se actualizan cada seis meses para evaluar el sistema de control de cuentas por cobrar, cuando se van actualizando el plan estratégico de las ventas, marketing y atención al cliente.
2	¿Existen políticas de cobranzas en que medida se cumplen?	Según el analista de cuentas por cobrar, las políticas de cobranza no se cumplen, no realiza una evaluación previa en el otorgamiento del crédito, para evitar la morosidad	Se podría decir que no se cumplen en 85 %, lo permite deducir que no se verifican los créditos que se asignan.	Las políticas de cobranza se cumplen parcialmente, cuando existen medidas de control de créditos de manera esporádica que permitan la reducción o eliminación de cuentas morosas en las condiciones de pago del cliente.
3	¿Si se realiza ventas al crédito, usted tiene establecido algún tipo de evaluación para esos clientes?	Si realizamos ventas al crédito, si se tiene establecido algunos tipos de evaluacione a los clientes como evaluar su tiempo en el mercado, su historial de crédito, pero no se cumple constantemente, pero no se cumplen	La evaluación de clientes por ventas al crédito se establece según el plan estratégico de ventas por cliente, se solicita información financiera a los clientes para minimizar la reducción en la liquidez y reducir los riesgos en la cobranza.	Si se tiene establecido ciertas evaluaciones como verificar los documentos y grado de gestión de las empresas deudoras y realizar las consultas repectivas para no afectar la liquidez de la empresa para poder aprobar el credito, ademas se esta pensando implementar un programa o software que nos ayude a guardar información y historial de los clientes existentes y nuevos.
4	¿Explique si la empresa verifica los documentos para la calificación del crédito y estos a la vez pasan por un filtro?	No se verifican los documentos sobre la información de los ingresos ordinarios que percibe el cliente, también la referencia de sus proveedores y su comportamiento financiero, solo habeses esta información pasa po un filtro.	En el proceso de verificación de créditos, y cobranzas se verifica primero los antecedentes que puedan tener los clientes, para luego elaborar un informe y poder brindarselo al gerente y este vea el diagnostico del caso si estan aptos o no a los standares de credito de la empresa.	La verificación de los documentos es parte de los procedimientos internos, se realiza el diagnóstico, también se verifican comportamientos financieros obtenidas de empresas de evaluación de riesgos: entidades financieras, gremios al sector, infocorp.
5	¿Cuáles son los parámetros que existen en la empresa para el control de créditos y cobranzas?	Los parámetros son vía correo, telefónica y visitas de nuestro agente de cobranzas y pagos.	Los parámetros que existen dentro de la empresa para el control de créditos respectivos para nuestros clientes son: medir el monto máximo, su forma o periodo de pago	Los parámetros para el control de créditos y cobranzas se realizan a través del personal de créditos y cobranzas, son: categorizar a los clientes en principales, intermedios u otros, tener indicadores o ratios de cobranzas, determinar el anticuamiento de la deuda, calificar la deuda (normal, con problemas potenciales, deficientes, dudosa y pérdida), para ello se requiere un adecuado sistema de proceso de información para obtenerlos oportunamente.
6	¿Qué procesos implementaría usted para mejorar el sistema de créditos y cobranzas?	Principalmente se tendría que capacitar al personal del departamento de créditos y cobranzas,	Se implementaría el proceso de etapas preventivas, etapas administrativas y la etapa judicial previa capacitación al personal, así esto nos sirve para anticipar contingencias con el cliente y también poder mitigar el riesgo.	Existen diversos tipos de implementación como capacitar al personal del departamento de créditos y cobranzas, realizando las siguientes acciones: replantear el incremento de colocación de productos a clientes, para ello se debe estudiar la capacidad de negocio del cliente (nuevos y antiguos) para que el crecimiento de ellos permita colocar más productos y mejore los ingresos a corto plazo para cobranzas.

Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo



Sr. Mg. (Dr.)

BERNABE GARNIQUE CRUZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Certificado de validez por juicio de expertos" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Propuesta para mejorar la gestión de cobranzas e incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018" Con el objetivo de Proponer la implementación del sistema de costos ABC para evaluar la incidencia en la rentabilidad en una empresa industrial.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.



Firma

Monge Gaspar Claudia Pamela
DNI: 73421099

Adjunto:

1. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
2. Instrumento –Registro documental
3. Fichas de validez de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos	:	GORNISQUE CRUZ
Nombres	:	BERNABE ESTEBAN
DNI	:	04119229
Teléfono	:	995990116
Número Celular	:	

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión	:	CONTADOR PÚBLICO
Universidad	:	ALAS PERUANAS
Grado de Magister	<input checked="" type="radio"/> (Si) No	Grado de Doctor Si No
Mención de la Maestría	DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION	
Mención del Doctorado		

INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual	UNIV. NORBERT WIENER
Cargo actual	DOCENTE
Años de experiencia	15 AÑOS
Especialidad	CONTABILIDAD

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente	<input checked="" type="radio"/> (Si) No
Asignaturas	CONTABILIDAD SUPERIOR II TRIBUTACION III CONTABILIDAD FINANCIERA I CONTABILIDAD BANCARIA


Firma

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo



Sr. Mg. (Dr.)
EDWIN VASQUEZ HORA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Certificado de validez por juicio de expertos" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Propuesta para mejorar la gestión de cobranzas e incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018" Con el objetivo de Proponer la implementación del sistema de costos ABC para evaluar la incidencia en la rentabilidad en una empresa industrial.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.



Firma
Monge Caspar Claudia Pamela
DNI: 73421099

Adjunto:

1. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
2. Instrumento –Registro documental
3. Fichas de validez de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos	:	VASQUEZ MORA
Nombres	:	EDWIN
DNI	:	43343660
Teléfono	:	
Número Celular	:	949645428

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión	:	CONTADOR PUBLICO	
Universidad	:	SAN MARTIN DE PORRES	
Grado de Magister	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Grado de Doctor	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Mención de la Maestría	ADMINISTRACION		
Mención del Doctorado	ADMINISTRACION		

INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual	UNI NORBERT WIENER
Cargo actual	DOCENTE T. PARCIAL
Años de experiencia	15 AÑOS
Especialidad	AUDITORIA

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Asignaturas	COSTOS y PPTO GERENCIA FINANCIERA CONTABILIDAD GERENCIAL RECURSOS HUMANOS

Firma

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo



Sr. Mg. (Dr.)

ZAHALLOA VILCHEZ LEONIDAS RICARDO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Certificado de validez por juicio de expertos" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Propuesta para mejorar la gestión de cobranzas e incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018" Con el objetivo de Proponer la implementación del sistema de costos ABC para evaluar la incidencia en la rentabilidad en una empresa industrial.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.



Firma

Monge Gaspar Claudia Pamela
DNI: 73421099

Adjunto:

1. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
2. Instrumento –Registro documental
3. Fichas de validez de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos	:	ZAMALLOA VILCITEZ
Nombres	:	LEONIDAS RICARDO
DNI	:	08656893
Teléfono	:	
Número Celular	:	995427098

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión	:	CONTADOR
Universidad	:	NORBERT WIENER
Grado de Magister	<input checked="" type="checkbox"/> (Si) No	Grado de Doctor <input checked="" type="checkbox"/> (Si) No

Mención de la Maestría ADMINISTRACION

Mención del Doctorado CIENCIAS DE LA EDUCACION

INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual	UNIV WIENER
Cargo actual	TIEMPO PARCIAL
Años de experiencia	06 AÑOS
Especialidad	CONTABILIDAD

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente	<input checked="" type="checkbox"/> (Si) No
---------------------	---

Asignaturas
CONTABILIDAD GERENCIAL
PLANEAMIENTO TRIBUTARIO
AUDITORIA


Firma

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta

No. **FONDI VASQUE MORA** identificado con PNI Nro **X33 X3660** Especialista
 en **CONSTRUCCIÓN** actualmente laboro en **DAI WILBER** Ubicado en **LA PAZ** Proceso a revisar la propuesta
 titulada **INSTAURACION DE LA SERVICIO DE COBRO DE** NO EXISTE PARA LO QUE SE DEBE **REVISAR** que tiene
 como objetivo principal **IMPLEMENTAR PROCESO DE CANTABIL PARA AUMENTAR DE CUBIERTA** **INSTRUMENTAL**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

INDICADORES DE EVALUACION		SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	/			
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	/			
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	/			
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	/			
5	La propuesta incluye el flujo de caja.	/			
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	/			
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	/			
8	La propuesta incluye la solución técnica.	/			
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	/			
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	/			

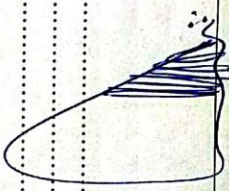
Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

1. **S/P**

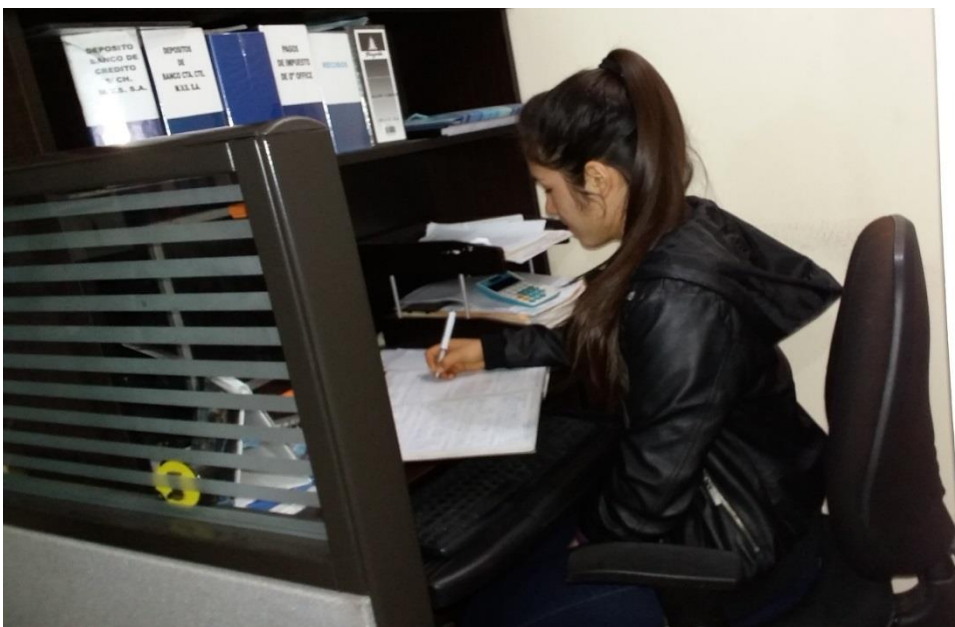
2. **S/P**

3. **S/P**

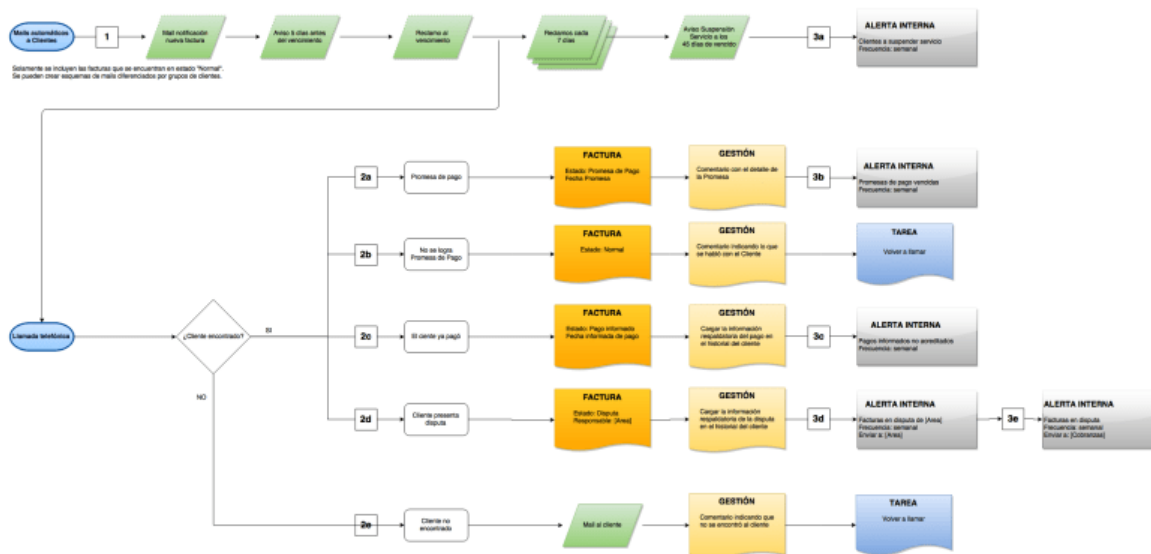
Es todo cuanto informo;


 Firma y sello

Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa



Anexo 9: Evidencias de la propuesta



Anexo 10: Artículo de Investigación

**Universidad
Norbert Wiener**

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

Liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, Lima, 2018

Para optar el título profesional de Contabilidad y Auditoría

AUTORA:

Monge Gaspar, Claudia Pamela

Bachiller en Contabilidad y Auditoría

Claudiamongeg25@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Implementación de estrategias vinculadas a mejorar el Control Interno y Auditoría Integral de las Empresas en función a sus necesidades

LIMA – PERU

2018

I. Introducción

El síntoma más visible por el cual está pasando la empresa es la liquidez, por ello se mencionan las teorías que sustentan el problema de la presente investigación:

La Teoría Clásica nos da énfasis en la distribución de tareas y las diferentes responsabilidades que tiene una organización para poder alcanzar eficacia en la empresa, se basa en una organización formal, establece un estudio más operativo y funcional ya que debe dividirse en funciones que permita a la empresa reflejar la actividad de la gestión bajo el enfoque de un proceso. (Fayol, 2011).

La Teoría del Cash Flow indica que es los flujos de efectivo de cajas que tiene la organización, es decir es el dinero que entra y sale durante una fase de tiempo determinado, estos capitales están destinados a la operativa normal de la empresa, también a la financiación de la entidad tanto con recursos ajenos como propios. (Prochnow ,1984).

Para hablar de la liquidez se puede definir a manera que queda del activo posteriormente de haber pagado todas sus actividades a corto plazo. (Días, 2012)

Es de suma importancia dar a conocer la liquidez en una organización, para la gestión de la misma y por ende para los terceros, pues su nivel de liquidez refleja la situación por lo cual atraviesa, su baja o alta liquidez refleja la rentabilidad de la empresa. Incluso si la empresa es rentable, un mal manejo de la liquidez podría llevar a tener serios problemas financieros. (Esam, 2017)

Los indicadores de liquidez tratan de definir la capacidad que tiene una empresa para establecer la facilidad o dificultad para poder costear sus deudas con el fin de cambiar de una manera eficaz sus activos. (Fontalvo, Vergara y de la Hoz, 2012)

La liquidez va depender de ciertos elementos como el período citado para así poder convertir los activos en riqueza, también la incertidumbre en el período y del valor de ejecución de los activos en dinero, volumen de ventas, política de compras, política de ingresos. (Díaz, 2012)

La liquidez general o razón corriente nos indica la solvencia que puede tener la organización para efectuar con sus compromisos financieras, se encuentra relacionado al activo circulante con las cuentas a pagar a corto plazo, gracias a este ratio sabremos cuantos activos corrientes poseeremos para respaldar esos posibles exigibles a corto plazo, el mejor valor es 2. (Rodríguez & Fernández, 1999)

Como antecedentes para esta investigación tenemos lo siguiente:

En Lima, Pomalaza (2016) en la investigación titulada Administración de la Liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana, tiene como objetivo establecer la condición como la administración de la liquidez podrá afectar el resultado de las empresas. Fue realizada bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y explicativo, se utilizó el método hipotético deductivo, la población fue de 128 personas, las técnicas utilizadas fueron: la encuesta y análisis documental y como instrumento de investigación se utilizó la información bibliográfica, dando como resultados que el 46.9% de los encuestados afirmaron que conllevan riesgos financieros y esto nos lleva a la conclusión que no utilizan el financiamiento con eficiencia en la economía empresarial, no emplean una inversión para facilitar una mejor política y no utilizan el potencial de generar la rentabilidad para su mejora continua.

En Lima, Aguilar (2013) en la investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C, tiene como objetivo establecer de qué modo la gestión de cuentas por cobrar incurre en la liquidez de la organización. Fue realizada bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transaccional, el método utilizado fue: el hipotético deductivo, la muestra se realizó bajo 50 sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad, como técnica de estudio se utilizó la encuesta y cuestionario como instrumento, dando como resultado que el 40% considero a modo de analizar los otorgamientos de crédito las garantías, mientras que el 6% hizo referencia a la solvencia económica, llegando a concluir que la organización no cuenta con un manejo de cobranza consistente.

En Lima, Arce (2017) en la investigación titulada Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la Empresa Provenser SAC, tiene como objetivo establecer el resultado de la gestión de cuentas por cobrar de las letras de cambio en la liquidez de la Entidad. Fue realizada bajo el enfoque descriptivo no experimental de método inductivo, la muestra fue de 10 personas, como técnica de estudio se empleó la encuesta y observación y como instrumento el cuestionario y guía de observación, dando como resultado que el 60% es enfático en señalar que la organización si tiene dificultades de liquidez para compensar sus necesidades a corto plazo, llegando a concluir que hay deficiencias teniendo un efecto significativo en la rentabilidad impidiendo tener a la organización liquidez.

El objetivo principal de la siguiente investigación fue proponer la mejora en la gestión de cobranzas, para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC; teniendo como objetivos específicos los siguientes:

Diagnosticar el contexto en la Gestión de las cobranzas de la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.

Conceptualizar las categorías Gestión y sus subcategorías apriorísticas y emergentes.

Diseñar una propuesta para mejorar la Gestión de cobranzas que permita incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.

Validar los instrumentos de investigación y la propuesta de mejora en la Gestión de Cobranzas mediante el juicio de expertos.

II. Método

Esta investigación se realizará bajo en el contexto holístico utilizando un enfoque mixto y será proyectista, ya que se aplicara en el futuro de la investigación, que ayuden a mejorar el entorno sin perder el camino científico. (Hurtado, 2010)

Esta investigación utilizará una orientación mixta, implica la recolección de datos cualitativos donde se va utilizar datos sin control numérico para descubrir y cuantitativos, las que colectivamente se denominan dicho enfoque mixto.

Surge la combinación de los dos enfoques, es enfoque cualitativo cuando permite conocer la realidad de la empresa mediante los criterios vertidos por los actores investigados, es cuantitativo para interpretar los fichas se utilizará la estadística para la selección de nuestra muestra y la interpretación de la misma. (Hamui, 2013)

Es de nivel comprensivo porque estudia la correlación del suceso con otros, por ende se utilizará el método deductivo e inductivo.

La muestra que se utilizará en esta investigación está compuesta por 3 personas del área administrativa, financiera y contable que van a ser parte de nuestra muestra.

Recolección de datos

La recolección de información para esta investigación está basada en las teorías, antecedentes, se contextualizará las categorías y sub categorías, como también la categoría emergente; el instrumento que fue la entrevista está elaborado en base a la información que fue brindada por la muestra conformada por 3 personas, para el análisis de documentos se utilizó los Estados Financieros de la empresa, por ende se solicitó la validación de los instrumentos por los 3 expertos para que esta pueda desarrollarse en la empresa materia de investigación.

El análisis de los datos cualitativos empieza por oprimir gran parte de información, ya que nos encontramos con cuantiosas transcripciones de entrevistas, grabaciones de voz o apuntes, esto se debe hacer con sumo cuidado ya que no se puede perder información valiosa, para ello este material debe encontrarse totalmente organizado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2004)

III. Resultados

En los resultados cuantitativos se realizaron los ratios financieros y el análisis horizontal y vertical, obteniendo como información relevante lo siguiente:

El capital de trabajo es la cantidad de recursos que permiten realizar una gestión en base a la diferencia entre el Activo corriente y el Pasivo corriente. El gráfico representa que en el año 2017 tuvo 177,493.38, mientras que en el año 2016 se puede ver que tiene S/ 47,419.53, teniendo una gran diferencia de un año a otro. El capital de trabajo es mínimo lo que no podría ayudar a cumplir con los objetivos de la empresa.

La empresa tiene entrada de efectivo cada 82 días para el año 2017 y 75 días para el año 2016, quiere decir que se ha reducido el promedio de cobranza, lo que puede ser por menores ventas al crédito o incremento de morosidad.

Para la cuenta de efectivo o equivalente de efectivo, tomando como base el año 2016 y en comparación del año 2016 con el 2017, se puede apreciar que existe una variación de S/ 191,060.00 lo que representa un incremento de 66.85%, esta variación permite conocer que hubo mayor efectivo para hacer frente a las obligaciones a corto plazo; por lo tanto en las Cuentas por cobrar comerciales, tomando en cuenta los mismos años, se puede apreciar que hubo una variación de S/ 124,720.00, que representa un incremento de 12.66% da a entender que podría ser por cuentas no canceladas en sus oportunidad, lo que podría generar problemas de liquidez posteriormente; en las cuentas por cobrar, tomando en cuenta los mismos años, podemos deducir que hubo una variación de S/ 269,688.00, en relación al año 2016 con el año 2017; en las cuentas por pagar comerciales, tomando en cuenta los mismo años, podemos deducir que hubo una variación de S/. 383, 026.00 y en las obligaciones financieras tomando en cuenta los mismos años, podemos deducir que hubo una variación de S/.59,257.00.

En los resultados cualitativos se obtuvo lo siguiente:

A nivel de Políticas de Cobranzas, los entrevistados mencionaron en gran porcentaje que no se cumple con las políticas de cobranza debido a que no existe una evaluación previa, cobranza con mayor tiempo del deseado, lo cual genera una morosidad en algunos casos, las políticas de cobro de una organización son las diferentes instrucciones que utiliza el área de créditos y cobranzas para así poder acelerar el tiempo intermedio de cobro y así mismo poder disminuir la morosidad y pérdida.

Toda evaluación crediticia a una empresa será siempre buena, cuando se realice una estimación adecuada y esto creará una cartera de calidad, respecto a la fijación del tope de crédito para cada cliente se da cuando hay una buena información comercial de cada cliente por parte del personal de ventas, se definirá los montos de crédito de acuerdo a las situaciones de mercado y organización.

El plazo de cobranza es el tiempo o aproximación de días en promedio por el cual una organización trata o hace lo operable de cobrar sus deudas a sus clientes.

Según la capacidad de pago de los clientes existentes o posibles nuevos clientes dentro de la empresa se manifiesta que se debe evaluar su historial crediticio a través de información financiera y consultas a empresas crediticias, de tal forma que se evite la reducción de la liquidez, tomando en cuenta que para recuperar al cliente, se contrata cobradores con el fin de recuperar la cartera vencida, estudiando la situación de impago, teniendo en cuenta que el cliente nuevo es más caro que mantenerlo.

Según los entrevistados, indican que los parámetros utilizados dentro de la empresa son vía telefónica, vía correo y estos se realizan a través del personal de créditos y cobranzas, también existen otros procedimientos como es: notificaciones por escrito, a través del departamento de cobranza y área legal. Existen procedimientos donde se debe de tomar en cuenta diversos aspectos para enfocar al empleado del área de cobranzas en las cuentas incobrables, seleccionando el tipo de operación relacionada con la contabilidad básica utilizada para facturar al cliente y registrar las cuentas por cobrar.

IV. Discusión

Se ha incrementado el promedio de cobranza del año 2016 al 2017, lo que podría determinarse que se debe al incremento de morosidad de algunos clientes, debido a que no se cumple con las políticas de cobranza establecidas y tampoco existe una evaluación previa al crédito, esta evaluación se debería dar mediante el área de créditos y cobranzas para así poder acelerar el tiempo intermedio de cobro y por ende reducir la morosidad, tomando en cuenta que toda evaluación será siempre buena cuando se realice una estimación adecuada y esto creará una cartera de calidad.

En conclusión se puede afirmar que la empresa tiene capacidad limitada para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo y su promedio de cuentas por cobrar se ha incrementado, lo que posteriormente podría generar una reducción en la liquidez de la empresa.

V. Referencias

Albornoz,C.(2008).Administración del capital de trabajo un enfoque imprescindible para las empresas en el contexto actual. Artículo científico, 4, (7) ,1-25. En <http://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/293/273>

Brachfiel, P. (2009).*Gestión del crédito y cobro*. Barcelona, España: Profit. Recuperado de:https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL_5qrpJDaAhWMf5AKHVweDPAQ6AEILzAC#v=onepage&q&f=false

Córdoba, M. (2016).*Gestión financiera*. Bogotá. (2da. Ed.).Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT104&dq=politicasy+de+gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwuu_vyZraAhUDjJAKHRINBpUQ6AEIODAD#v=onepage&q=politicasy%20de%20gestion%20de%20cobranzas&f=false

Días, (2012).Inmovilizado: el punto de partida de la liquidez .*Revista universo contábil*. 8, (2) ,134-145.En <http://www.redalyc.org/html/1170/117023653008/>

Esan, (2017).*La importancia de la liquidez para las empresas*. Recuperado de: <https://fri.com.pe/blog/la-importancia-de-la-liquidez-para-las-empresa>

Fontalvo, T; Vergara, J y De la Hoz, E. (2012).Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40.*Revista de investigación* .32, 165-189.En <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a08.pdf>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1 era. Ed.).Córdoba: Brujas. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA109&dq=la+poblacion+cualitativa+y+cuantitativa+en+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4wZvbkr_aAhXmuFkKHXFSDbsQ6AEIXTAJ#v=onepage&q=la%20poblacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false

Gutiérrez, M; Sánchez, L. y Gonzáles, F. (2005). La liquidez empresarial y su relación con el sistema financiero, *Revista trimestral Ciencias Holguín*, En <http://www.redalyc.org/html/1815/181517957006/>

Hamui, A. (2013).*Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica*. Artículo de revisión, 2,(8),211-216. Recuperado de: http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num04/06_AR_UN_ACERCAMIENTO.PDF

Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Revista Científica 9, (1), 38-51. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>

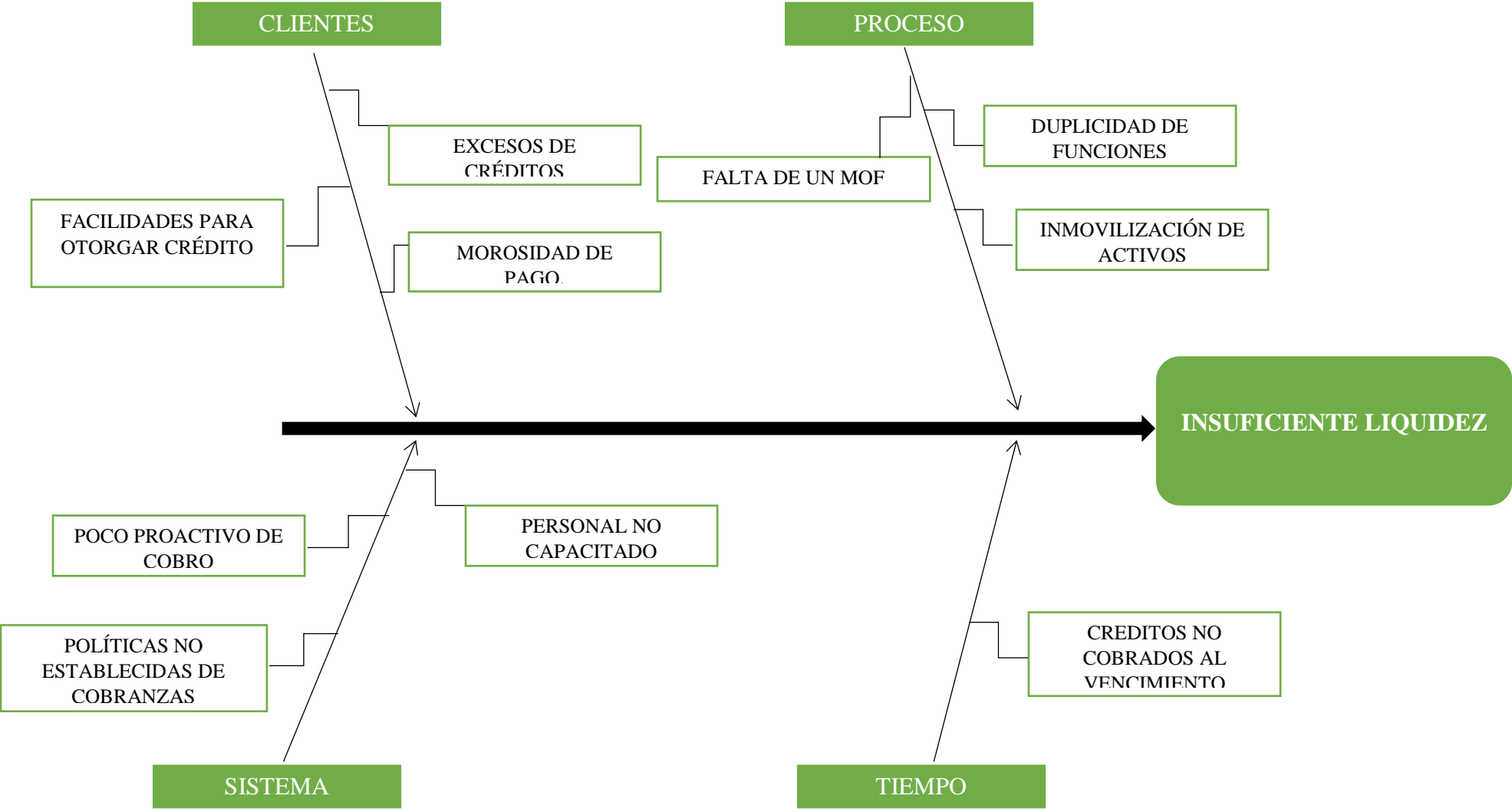
Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México.: McGraw-Hill Interamericana. <http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20compresion%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>

Hurtado, J. (2013). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Recuperado de:

<http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20compresion%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>

Oseña, D., Hurtado, D. Zevallos, L., Santacruz, A., Quintana, J. y Zacarías, C. (2018). *Métodos y técnicas de la investigación cualitativa*. (1ra. Ed.). Perú: Editorial soluciones gráficas.

Anexo 11: Matrices de trabajo
Matriz de Causa -Efecto



Matriz de Teorías

Nro .	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría Clásica	Henry Fayol	<p>Según Fayol(2011), con respecto a la teoría de la organización clásica menciono:</p> <p>Se establece además el propósito de demostrar el valor de las experiencias recogidas en la carrera industrial, que implicaba un estudio de las empresas desde una óptica más funcional que operativa; es decir, mirando a la empresa desde arriba...establece como fundamento de la escuela organicista, que las empresas deben estructurarse, organizarse, dividirse en funciones que permitan visualizar el ejercicio de la administración bajo el enfoque de proceso (p.44)</p>	<p>Si hablamos de la Teoría Clásica, esta nos da énfasis en la distribución de tareas y las diferentes responsabilidades que tiene una organización para poder alcanzar eficacia en la empresa, se basa en una organización formal, establece un estudio más operativo y funcional ya que debe dividirse en funciones que permita a la empresa reflejar la actividad de la gestión bajo el enfoque de un proceso (Fayol, 2011).</p>	<p>La teoría Clásica indica la estructura de la organización y sus funciones para lograr la eficiencia dentro de la empresa.</p>	<p>Hernández, H. (2011). <i>La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas.</i> Revista Científica 9, (1), 38-51. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234</p>	<p>https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234</p>

2	Teoría del Cash-Flow	Herbert W. Prochnow	<p>la Teoría del Cash Flow, según Prochnow (1984), sugirió :</p> <p>Que la liquidez bancaria consistía en la capacidad de los prestatarios de pagar las cuotas de sus préstamos y no en su capacidad de liquidar su deuda. Así, un préstamo incobrable todavía podría servir como fuente de liquidez siempre y cuando el prestatario siga pagando los intereses (incluso si para ello el banco tiene que comprometer recursos adicionales) (p.1).</p>	<p>La <i>Teoría del Cash Flow</i> nos indica que es los flujos de efectivo de cajas que tiene la organización , es decir es el dinero que entra y sale durante un fase de tiempo determinado , estos capitales están destinados a la operativa normal de la empresa , también a la financiación de la entidad tanto con recursos ajenos como propios (Prochnow ,1984).</p>	<p>La teoría del Cash Flow conocida también como presupuesto de caja, este presupuesto es uno de los principales que se maneja en toda empresa nos ayuda a ver la futura disposición de dinero para tomar decisiones que afecten en un momento a la empresa, esta teoría es de suma importancia porque nos muestra el pronóstico de futuras salidas o entradas de dinero de la entidad</p>	<p>Fakete, A. (1984). <i>Evolución de la Teoría de la Organización. Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: iliquidez y colapso del crédito</i>. Artículo liberalismo.Org., Recuperado de: http://www.liberalismo.org/articulo/429/endeudandose/corto/plazo/invirtiend o/plazo/</p>	<p>http://www.liberalismo.org/articulo/429/endeudandose/corto/plazo/invirtiend</p>
3	Teoría Burocrática	Max Weber	<p>Según Weber (2011), con respecto a la teoría burocrática menciono:</p> <p>Significa dominación por el conocimiento, implica la transferencia del poder del líder al experto, esto es lo que la hace racional, una mediación normativa entre las dimensiones empresariales e individuales, buscando un comportamiento organizacional que enfatice</p>	<p>Si hablamos de la Teoría Burocrática nos dice que se basa en la racionalidad y se caracteriza por las normas, reglamentos, división del trabajo, autoridad, reglas, jerarquías y</p>	<p>La Teoría Burocrática se caracteriza por las normas legales, reglamentos, jerarquías que debe seguir cada empleado dentro de una organización, tiene carácter formal de las comunicaciones entre empleados y empleador.</p>	<p>Hernández, H. (2011). <i>La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas</i>. Revista Científica 9, (1), 38-51. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/s</p>	<p>https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234</p>

			la regulación, el orden jerárquico y el progreso racional (p.46).	procedimiento. Cada persona debe actuar de acuerdo a lo que le compete su puesto, cada puesto tiene bien definido sus tareas y responsabilidades (Weber, 2011).		ervlet/articulo?codigo=3875234	
4	Teoría Funcional	Henry Fayol	la Teoría Funcional, según Fayol (2009),es: La mejor forma de organización está basada en una distribución de funciones, que se subdividen en subfunciones y procedimientos, los cuales a su vez son desarrollados por uno o más puestos (p.14).	La Teoría Funcional se basa en la funcionalidad que tiene una organización, así mismo se basa en la distribución de funciones, subfunciones y directrices, por ende estos son elaborados por los empleados en los diferentes puestos (Fayol, 2009).	La teoría funcional se basa en la designación de funciones y procedimientos que deben que son designados a cada empleado y puedan desenvolverse satisfactoriamente en sus puestos, para que no exista duplicidad de funciones y pueda haber un correcto control .	Rivas, L. (2009). <i>Evolución de la Teoría de la Organización. . Revista Universidad & Empresa, Universidad del Rosario, 17: 11-32.</i> Recuperado de: http://www.redalyc.org/html/1872/187214467001/	http://www.redalyc.org/html/1872/187214467001/
5	Teoría de la Liquidez	Carl Menger	La Teoría de la Liquidez , según Menger (2009),es: Nos muestra además los fundamentos teóricos de la	La Teoría de la Liquidez nos da énfasis a, como el importe no es una	Esta teoría ayudara a desarrollar mejor la variable liquidez	Del Castillo, J. (2001). <i>La refutación de Keynes. Revista libertas 35. Instituto Universitario</i>	http://www.eseade.edu.ar/files/Libertas/50_5_Castillo.pdf

			<p>soberanía del consumidor y su contrapartida, la posición subordinada del productor. El consumidor, gracias al poder que le proporciona la moneda de oro, puede elegir y rechazar. Puede comprar o no comprar. El productor, sin embargo, posee algo menos líquido y no tiene Elección. Tiene que vender o si no, abandonar el negocio. Ninguna producción puede ser mantenida si no proporciona los bienes de la mayor calidad al menor precio y más urgentemente demandados por los consumidores. “El fin de toda la actividad económica es la mejor y más abundante satisfacción de las necesidades al menor coste posible”.</p>	<p>cifra, sino un orden, mandato o tipificación. ; por ende la liquidez puede no ser mensurable, sino proporcionados dos objetos cualesquiera, perenemente es viable concluir cuál de los dos es "más líquido y cuál de los dos nos convenga (Menger, 2009).</p>		<p>Eseade , I- 20.Recuperado de: http://www.eseade.edu.ar/files/Libertas/50_5_Castillo.pdf</p>	

Matriz de Antecedentes

Nro	Apellido e inicial del nombre del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones	Redacción final	Referencia
Nacionales									
1	Pomalaza G.	2016	<p>Título: Administración de la Liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana.</p> <p>Universidad: Universidad San Martín de Porres</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Determinar la manera como la administración de la liquidez podrá afectar el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana</p>	<p>http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2756/1/pomalaza_ogc.pdf</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo y explicativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Muestra: Población 128 personas</p> <p>Técnica/s: Encuesta y análisis documental</p> <p>Instrumento/s: Información bibliográfica</p>	<p>Referente al contenido de liquidez de las empresas arrendadoras en Lima Metropolitana, la tabla muestra que el 43,8% de los encuestados mencionó que el capital de trabajo neto, el 37,5% afirmó al capital de trabajo bruto, y el 18,8% señaló la alternativa ninguna de las anteriores.</p> <p>Sobre el tipo de riesgos conlleva la administración de la liquidez que deben ser ponderados por la empresa arrendadora de los centros comerciales que tiene en Lima Metropolitana, la tabla indica que el 46,9% de los encuestados afirmaron que conlleva riesgos financieros, el 37,5% conlleva riesgos económicos, y el 15,6% conlleva riesgos financieros y económicos.</p>	<p>Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no utilizan el financiamiento con eficiencia en la economía empresarial.</p> <p>Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana en gran parte no emplean la inversión para facilitar una mejor política empresarial de dichas empresas.</p> <p>Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no utilizan el potencial de generar la rentabilidad para su mejora continua.</p> <p>Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no evalúan los riesgos de la competitividad lo que de manera general influye a nivel empresas.</p>	<p>En la investigación titulada Administración de la Liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana, tiene como objetivo establecer la condición como la administración de la liquidez podrá afectar el resultado de las empresas, dando como resultados que el 46.9% de los encuestados afirmaron que conllevan riesgos financieros y esto nos lleva a la conclusión que no utilizan el financiamiento con eficiencia en la economía empresarial, no emplean una inversión para facilitar una mejor política y no utilizan el potencial de generar la rentabilidad para su mejora continua. (Pomalaza, 2016).</p>	<p>Pomalaza, G. (2016). <i>La administración de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana</i>. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.</p>

2	Aguilar V.	2013	<p>Título: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.</p> <p>Universidad: Universidad San Martín de Porres</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.</p>	<p>http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilavh.pdf</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transeccional</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Muestra: 50 sujetos de las áreas Administración, finanzas y contabilidad.</p> <p>Técnica/s: Encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>Corporación Petrolera SAC, dentro de su política de crédito pone mucho énfasis en la evaluación de otorgamientos de créditos, el mismo se demostró en el reporte donde se tuvo que 40% de los encuestados, consideró como criterio la evaluación las garantías, el 36% consideró el historial de crédito, un 10% de los encuestados tuvo como criterio las Centrales de riesgo, otro grupo conformado por el 8% eligió el monto de crédito, finalmente el 6% hizo referencia a la solvencia como criterio de evaluación.</p>	<p>Corporación Petrolera SAC, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas. Este inconveniente se ve reflejado en los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados, por consiguiente afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera S.A.C</p>	<p>En la investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C, tiene como objetivo establecer de qué modo la gestión de cuentas por cobrar incurre en la liquidez de la organización , dando como resultado que el 40% considero a modo de analizar los otorgamientos de crédito las garantías , mientras que el 6% hizo referencia a la solvencia económica , llegando a concluir que la organización no cuenta con una manejo de cobranza consistente. (Aguilar, 2013).</p>	<p>Aguilar, V. (2013). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C</i>. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.</p>
---	------------	------	---	--	---	---	--	--	--

3	Vilca M.	2017	<p>Título: La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016.</p> <p>Universidad: Universidad Peruana Unión</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Evaluar la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter.</p>	<p>http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/741/Maricruz_Tesis_bachelor_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal, descriptivo y correlacional.</p> <p>Método:</p> <p>Muestra: Aleatorio Simple</p> <p>Técnica/s: Entrevista</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>El 50%(35) del total de participantes en la encuesta conoce sobre las políticas de cobranza de pensiones que posee la institución educativa en estudio.</p> <p>El 78.6%(55) indica que el procedimiento de pago que realiza la institución cuando se atrasa en el mismo es de notificaciones escritas, sin embargo un 12.9%(9) indica que es ninguna y un 8.6%(6) menciona que es el procedimiento es de llamadas.</p>	<p>El 50%(35) del total de participantes en la encuesta conoce sobre las políticas de cobranza de pensiones que posee la institución. Así mismo el 87.1%(61) indican que la institución educativa adventista les notifica cada mes acerca de la cancelación de pensiones, mientras que 78.6%(55) indica que el procedimiento de notificación de pago es la escrita y el 77.1%(54) indican que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones si son adecuadas. Por ultimo cuando los responsables financieros tienen retraso en sus pagos las estrategias de cobranza no son las adecuadas, pues en su mayoría acentúa que son notificados mediante notificaciones escritas solamente. Y 71 ellos entienden que el no pagar a tiempo no genera dificultades en la institución.</p>	<p>En la investigación titulada La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter, tiene como objetivo estimar el vínculo de las estrategias de cobranza y la influencia en la liquidez, dando como resultado que el 50%(35) de los participantes en la encuesta sabe sobre las políticas de cobranza que tiene el establecimiento, así mismo el 77.1%(54) indican que las actividades generadas para el cobro son adecuadas. (Vilca, 2017).</p>	<p>Vilca, R. (2017). <i>La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter"</i>. Tesis para optar el Título profesional de Licenciada de Administración y Negocios Internacionales. Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.</p>
---	----------	------	--	--	---	---	---	---	---

4	Arce I.	2017	<p>Título: Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.</p> <p>Universidad: Universidad Autónoma del Perú</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC</p>	<p>http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/376/1/Arce%20Huamani%2C%20Luz%20Angelica.pdf</p>	<p>Enfoque: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Método: Inductivo</p> <p>Muestra: 10 personas que trabajan en la empresa Provenser S.A.</p> <p>Técnica/s: Encuesta y observación.</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario y guion de observación.</p>	<p>El 50% de los encuestados afirman que se cuenta con herramientas de administración para la cobranza.</p> <p>El 60% es enfático en señalar que la empresa si ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones de corto plazo.</p> <p>Menos del 50% informan que la empresa no tiene la suficiente capacidad para ser solventes en situaciones difíciles que pueda tener la empresa.</p>	<p>Se ha determinado deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que realiza la empresa la misma que tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la empresa, ya que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy lenta, lo que le impide tener a la empresa la suficiente liquidez para poder atender sus necesidades más inmediatas. La empresa no pone énfasis en la aplicación de las políticas de contacto con el cliente ya que se detectó un nivel bajo de preocupación para atender de manera eficaz las quejas de los clientes, no hay preocupación por conocer las necesidades de los clientes, ni existe preocupación por brindar un buen servicio al cliente, no existen políticas claras al respecto.</p>	<p>En la investigación titulada Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la Empresa Provenser SAC, tiene como objetivo establecer el resultado de la gestión de cuentas por cobrar de las letras de cambio en la liquidez de la Entidad , dando como resultado que el 60% es enfático en señalar que la organización si tiene dificultades de liquidez para compensar sus necesidades a corto plazo, llegando a concluir que hay deficiencias teniendo un efecto significativo en la rentabilidad impidiendo tener a la organización liquidez . (Arce ,2017).</p>	<p>Arce, L. (2017). <i>Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC</i>. Tesis para obtener el Título de Contador Público. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.</p>
---	---------	------	---	--	---	---	--	--	---

5	Tello L.	2017	<p>Título: El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la Empresa Omnichem SAC.</p> <p>Universidad: Universidad Autónoma del Perú</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Determinar la incidencia del financiamiento en la liquidez de la Empresa Omnichem SAC</p>	<p>http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/372/1/Tello%20Perlec%20Lesly%20Tarigamar.pdf</p>	<p>Enfoque: Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>Método: Inductivo y Deductivo</p> <p>Muestra: Está constituida por 11 personas entre directivos y trabajadores en la empresa comercializador a del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Técnica/s: Observación, entrevista y encuesta.</p> <p>Instrumento/s: Ficha de observación, guion de entrevista y cuestionario.</p>	<p>En el resultado los trabajadores manifestaron que totalmente están de acuerdo que por falta de pago de clientes existen problemas de escases. Los trabajadores están totalmente de acuerdo y en general que el exceso de inversión en los stocks de inventarios generaría pérdida de liquidez</p> <p>Un 55% están totalmente de acuerdo en que la falta de una planificación de los ingresos y gastos del periodo genera falta de liquidez en la Empresa. Y también un 45% está de acuerdo</p>	<p>Si bien la empresa depende mucho del financiamiento bancario como un medio de obtención de dinero para poder afrontar sus obligaciones inmediatas, no siempre ésta es la mejor forma de obtener liquidez, ya que acarrea por un lado riesgos de incumplimiento y por el otro el incremento de los gastos financieros en detrimento de la rentabilidad de la empresa. Asimismo la empresa adolece de una gestión de cobranzas ineficiente y no existen políticas de créditos y cobranzas que permitan seleccionar mejor a sus clientes.</p> <p>SI bien todo crédito permite la expansión y/o crecimiento de las empresas, debe tenerse en cuenta que a la larga genera gastos financieros que menoscaban la rentabilidad de la empresa. Más aún si la empresa tiene dificultades para poder controlar sus gastos administrativos y de ventas.</p>	<p>En la investigación titulada El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la Empresa Omnichem SAC, tiene como objetivo establecer el suceso del financiamiento en la liquidez de la entidad , dando como resultado que un 55% de encuestados afirman estar de acuerdo que hay una inadecuada programación de ingresos y gastos por lo cual hay una escasez de liquidez , llegando a concluir que la organización carece de una ineficiente gestión donde no existe estrategias de crédito y cobranzas que consientan mejorar la selección de sus clientes. (Tello ,2017).</p>	<p>Tello, L. (2017). <i>El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la empresa Omnichem SAC</i>. Tesis para obtener el Título de Contador Público. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.</p>
---	----------	------	--	--	---	---	---	---	---

<p>Internaciona l 6</p>	<p>Chica W. Vargas C.</p>	<p>2013</p>	<p>Título: Implementación de procesos de control en el área de Crédito y Cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica “Campos Jr.”, de la ciudad de Guayaquil, en el primer semestre del año 2013.</p> <p>Universidad: Universidad Estatal de Milagro</p> <p>País: Ecuador</p> <p>Objetivo: Detectar las anomalías del departamento de Crédito/Cobranza, determinando las deudas y pagos a corto plazo.</p>	<p>http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/7503/3/Implementaci%C3%B3n%20de%20procesos%20de%20control%20en%20el%20%C3%A1rea%20de%20Cr%C3%A9dito%20y%20Cobranza%20para%20incrementar%20los%20niveles%20de%20liquidez%20de%20la%20empresa%20Metalmecc%C3%A1nica.pdf</p>	<p>Enfoque: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Método: Inductivo</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica/s: Encuesta y observación.</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario y guion de observación</p>	<p>El 53% de los encuestados afirma que el personal del departamento no está correctamente capacitado, el 41% indica que el departamento no tiene personal capacitado y el 6% no opinaron.</p> <p>El 47% considera que rara vez se realiza el seguimiento de la cuenta clientes, el 23% declara que a veces se le da el respectivo seguimiento a la cuenta, el 18% dijeron que siempre se le hace seguimiento y el 12% que a menudo saben revisar dicha cuenta.</p>	<p>El problema de la empresa es la falta de procesos de control dentro del departamento de crédito y cobranza, la misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan el contador y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con procesos de control en las distintos departamentos</p> <p>La empresa no cuenta con el personal suficiente destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento de crédito y cobranza sino para toda la empresa en sí.</p> <p>La opinión del personal en las encuestas realizadas se centraliza que el departamento de crédito y cobranza, no realiza el debido seguimiento al momento de otorgar el crédito y su respectivo análisis, lo cual a implementar un procesos control para mejorar sus funciones departamentales.</p>	<p>En Ecuador ,la investigación titulada Implementación de procesos de control en el área de crédito y cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica “Campos Jr.”, procedente de Guayaquil del año 2013, tuvieron como objetivo divisar las incoherencias del departamento de crédito y cobranza, estableciendo las deudas y pagos a corto plazo, dando como resultado que el 47% de los encuestados piensa que rara vez se ejecuta el rastreo a la cuenta clientes , también el 53% afirma que el personal del departamento de cobranzas no se encuentra capacitado , llegando a concluir que la organización no tiene el equipo apto para la liberación de cuentas en cartera , así mismo el departamento no ejecuta el íntegro rastreo al instante de brindar un crédito, lo cual se implementara un proceso de control para mejorar sus funciones. (Chica y Vargas , 2013).</p>	<p>Chica, W. Vargas, S. (2013). <i>Implementación de procesos de control en el área de Crédito y Cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica “Campos Jr.”</i> Proyecto de grado previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría. Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil , Ecuador.</p>
--	---------------------------	-------------	--	--	--	---	---	---	---

7	Carrillo G.	2015	<p>Título: La gestión financiera y la liquidez de la Empresa Azulejos Pelileo</p> <p>Universidad: Universidad Técnica de Ambato</p> <p>País: Ecuador</p> <p>Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión financiera en la liquidez de la empresa „Azulejos Pelileo“ para la toma de decisiones.</p>	<p>http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf</p>	<p>Enfoque: Mixto</p> <p>Diseño:</p> <p>Método:</p> <p>Muestra: 5 Personas que laboran dentro de la empresa</p> <p>Técnica/s: Observación y encuesta</p> <p>Instrumento/s:</p>	<p>El 40% expresa que los indicadores de liquidez es el indicador financiero que utiliza; seguido en importancia con el 20% la rotación de cuentas por cobrar, los indicadores de deuda y la rotación de cuentas por cobrar, con el mismo porcentaje.</p> <p>El 60% de los encuestados consideran que el bajo nivel de ventas es lo que afectan a la empresa, mientras que el 20% expresan que es la insolvencia, los ingresos insuficientes y la desorganización empresarial también con el 20%</p>	<p>Al realizar análisis en cuanto a la liquidez que maneja la empresa en los tres anteriores períodos de actividad comercial y financiero, se determina la inestabilidad en los mismos. Puesto que la estabilidad de la liquidez que la empresa „Azulejos Pelileo“ requiere para cumplir sus obligaciones financieras, es variable. Esto conduce a inconvenientes que desprestigian la integridad financiera de la entidad.</p> <p>Se determinó la incidencia que tiene, el inadecuado manejo de la gestión financiera por parte de la alta gerencia que maneja la empresa „Azulejos Pelileo“, sobre la liquidez que posee la misma, esto tiene relación directa en la toma de decisiones que es parte de las responsabilidades de la gerente.</p>	<p>En Ecuador , la investigación titulada La gestión financiera y la liquidez de la Empresa Azulejos Pelileo, tiene como objetivo establecer la incidencia de la administración financiera en la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo para dar énfasis en la toma de medidas, dando como resultado que el 20% de los encuestados considera que la insolvencia y los ingresos insuficientes afectan a la empresa , y el 40% pronuncia que los ratios de liquidez son los indicadores que maneja la organización , llegando a concluir que existe inestabilidad . (Carrillo, 2015).</p>	<p>Carrillo, G. (2015). <i>La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo</i>. Tesis previa a la obtención del Grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.</p>
---	-------------	------	---	--	--	--	--	--	---

8	Medina k. Plaza G. Samaniego A.	2013	<p>Título: Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012</p> <p>Universidad: Universidad de Guayaquil</p> <p>País: Ecuador</p> <p>Objetivo: Determinar un plan que acceda desarrollar estrategias y políticas eficaces de administración financiera para la correcta utilización de los recursos económicos, que permita estabilizar y fortalecer la generación de la liquidez de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012.</p>	<p>http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13708</p>	<p>Enfoque: Descriptiva, Exploratoria y Cuantitativa</p> <p>Diseño:</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Muestra: 42 Personas involucradas 12 de ventas, 19 administrativa, 10 producción, 1 el experto en temática financiera.</p> <p>Técnica/s:</p> <p>Instrumento/s: Entrevista Encuesta</p>	<p>La empresa tiene problemas con sus proveedores porque el 62.5% de los encuestados cree que casi siempre enfrenta dificultades para pagar sus obligaciones; el 27.5 % establece que siempre se atrasa en sus pagos y sólo el 10% indica que estos atrasos en la cancelación de sus deudas son rara vez.</p> <p>El 60% cree importante la estrategia de descuento por pronto pago para captar fondos; el 30% opina que casi siempre este tipo de estrategia logra la entrada de flujos de efectivo; el 5% establece que rara vez se debe utilizar el descuento como estrategia; de igual forma el 5% restante opina que nunca es recomendable</p>	<p>La empresa "PINTUCA S.A" carece de una adecuada administración financiera debido a la falta de estrategias, planificación en sus actividades y control en cada una de ellas, afectando de esta manera la disponibilidad de sus recursos económicos.</p> <p>La empresa casi siempre atraviesa problemas económicos como lo afirma el 67.50% de los encuestados, además de verse reflejada en los resultados obtenidos en el análisis financiero, ya que indica que la compañía se encuentra altamente endeudada con terceros.</p>	<p>En Ecuador , la investigación titulada Análisis de los estados financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012, tuvieron como objetivo establecer un plan que pueda desarrollar pericias y políticas de dirección financiera para poder obtener el correcto uso de los recursos económicos, que acceda estabilizar y mejorar la generación de liquidez de la organización , dando como resultado que el 60% de los encuestados cree que la estrategia de descuento por pronto pago para captar fondos es de suma importancia , llegando a concluir que la organización necesita una apropiada gestión financiera , porque hay una falta de estrategias y control afectando la disponibilidad de sus recursos. (Medina, Plaza y Samaniego, 2013).</p>	<p>Medina, K. Plaza, G. Samaniego, A. (2013). <i>Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012.</i> Tesis presentada como requisito para optar por el título de Contador Público autorizado con mención en finanzas. Universidad de Guayaquil, Ecuador</p>
---	--	------	--	--	--	--	---	---	--

9	Graziano M.	2016	<p>Título: Ciclo de conversión del efectivo en la inversión y liquidez en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá.</p> <p>Universidad: Universidad Rafael Urdaneta</p> <p>País: Venezuela</p> <p>Objetivo: Analizar el ciclo de conversión del efectivo y la liquidez en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá.</p>	<p>http://200.35.84.131/portal/bases/marc/exto/3401-16-09790.pdf</p>	<p>Enfoque: Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método:</p> <p>Muestra: 6 personas que constituyen: 2 gerentes generales, 2 gerentes de finanzas y 2 contadores.</p> <p>Técnica/s:</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>Los resultados de la dimensión políticas de conversión del efectivo, se evidencia que al investigar las políticas de cobranza, se obtuvo que el 50% indico una respuesta afirmativa y el 50% una respuesta negativa, indicando que solo la mitad de las empresas cuentan con políticas de cobranza del negocio consideran la fecha de iniciar la misma vencido el plazo de pago, que determinan la forma de llevar a cabo la misma y especifican el manejo de las cuentas incobrables.</p>	<p>Describir las políticas de conversión del efectivo en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá , se obtuvo que las empresas cuentan con políticas de inventario y políticas de crédito , respecto a la capacidad de pago del cliente y contemplan fechas probables de pago del cliente ; sin embargo solo la mitad utilizan políticas de cobranza.</p>	<p>En Venezuela, la investigación titulada Ciclo de conversión del efectivo en la inversión y liquidez en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá, tuvo como objetivo analizar el período de transformación del efectivo y la liquidez en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá, dando como resultado en las dimensiones políticas de conversión del efectivo se evidencia que en las políticas de cobranza el 50% indico que solo la mitad de las empresas cuentas con políticas de cobranza , llegando a concluir que contemplan fechas probables de pago de los clientes . (Graziano, 2016).</p>	<p>Graziano, M.(2016). <i>Ciclo de conversión del efectivo en la inversión y liquidez en las empresas picadoras de piedra caliza del municipio Rosario de Perijá..</i> Trabajo especial de grado presentado para optar el título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad Rafael Urdaneta.</p>
---	-------------	------	---	--	---	---	--	---	--

10	Avelino M.	2017	<p>Título: Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA</p> <p>Universidad: Universidad laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil</p> <p>País: Ecuador</p> <p>Objetivo: Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda</p>	<p>http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf</p>	<p>Enfoque: Descriptiva</p> <p>Diseño:</p> <p>Método:</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica/s: Análisis de los informes contables, desde 2015</p> <p>Observación directa de las cuentas por cobrar.</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento/s:</p> <p>Documentación contable Guías internas</p>	<p>En cuanto al resultado de las entrevistas realizadas, la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar cartera vencida e incobrabilidad, determinando un riesgo de deterioro de cartera y a su vez un riesgo para el activo que respalda la actual emisión.</p> <p>En cuanto a las políticas de la empresa, se están llevando de manera deficiente, lo cual genera ciertas deficiencias en el proceso contable, lo cual produce problemas de liquidez, esto es que no se lleva a cabo un correcto manejo en las políticas de control.</p> <p>El resultado obtenido nos indica que la empresa muestra para el año 2014 el 2,17 mientras que en el 2015 obtuvo el 1,86 de liquidez para cubrir cada dólar de pasivo corriente.</p>	<p>La pregunta de investigación formulada: ¿De qué manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa? Se ha demostrado mediante diferentes indicadores financieros que la inadecuada administración de las Cuentas por Cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa.</p> <p>Al aplicar los ratios financieros se observa que la empresa tiene una razón corriente para el año 2015 de 1.86 veces adquiriendo la liquidez suficiente para poder respaldar las obligaciones tanto internas como externas, el nivel de endeudamiento que posee la empresa es del 29% de los activos totales lo cual es financiado por los acreedores y de liquidarse estos activos totales al precio en libros quedaría un saldo de 71% de su valor, después del pago de las obligaciones vigentes; lo cual debe ser corregido mediante políticas internas y externas que maneja la cobranza</p>	<p>En Ecuador, la investigación titulada Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CIA. LTDA, tiene como objetivo estimar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la organización , dando como resultado que la organización no tiene una apropiada restauración en las cobranzas, políticas y procedimientos, lo cual genera un riesgo de deterioro de cartera y problemas de liquidez, llegando a concluir mediante los indicadores financieros que el inadecuado manejo de dichas cuentas genera un gran efecto en la organización , por consiguiente debe ser reformado por medio de estrategias internas y externas para su mejor funcionamiento. (Avelino, 2016).</p>	<p>Avelino, M. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CIA. LTDA</i>. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría .Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.</p>
----	------------	------	---	--	---	--	---	---	--

Matriz de conceptos

Nro.	Categoría/ssu b categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	CATEGORIA Gestión de Cobranzas	Victor Aguilar	Según Aguilar (2013), con respecto al concepto de cobranzas mencionó: Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos. El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta. (p.7).	Al hablar de las cobranzas nos dice que representan el crédito que la organización otorga a sus clientes, por ende a la larga es capital a futuro, que puede ocasionar la recaudación de sus cuentas en un periodo establecido al final de su venta (Aguilar ,2013).	La Gestión de Cobranzas es una variable muy importante por ende debe ser bien explicada	Aguilar, V. (2013). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.</i> Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.	http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf
		Arturo García	Según García (2017), con respecto a la eficiencia de la gestión de cobranzas menciono : Todas estas herramientas cumplen una función, que es lograr el pago oportuno o al más breve plazo de lo adeudado. La línea del área de créditos y cobranzas debe basarse en generar rentabilidad, entendiéndose esto como lograr los mayores ingresos e incurrir en los menores costos. (p.1).	En la eficiencia de gestión de cobranzas nos dice que existen diferentes tipos de herramientas y todas ellas cumplen una función que es el cobro de la deuda en el menor tiempo generando mayor ingreso con el menor costo posible. (García, 2017).	Teniendo una eficiente gestión cobranzas, mejorara el proceso de cobranzas para la empresa y permitirá tener la disponibilidad de liquidez, permite medir con periodos pasados y ver cuán eficiente fue.	García, A.(2017). <i>Las herramientas de gestión de cobranzas.</i> Recuperado de : https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/las-herramientas-de-gestion-de-la-cobranza/ . Extraído el 4 de Agosto del 2017.	https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/las-herramientas-de-gestion-de-la-cobranza/
		Ericka Vera	Según Vera (2013), con respecto a los procedimientos en las gestión de cobranzas menciono : Deben tomar en cuenta una serie de aspectos para que sean acordes con los propósitos del mismo. Diversos sistemas pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranzas en las cuentas vencidas. Seleccionar el	Existen procedimientos donde se debe de tomar en cuenta diversos aspectos para enfocar al empleado del área de cobranzas en las cuentas incobrables, seleccionando el tipo de operación relacionada con la contabilidad básica utilizada para facturar al	El procedimiento dentro de la gestión de cobranzas cumple un rol importante, ya que con un mal procedimiento no se tendría orden para lograr la ejecución con éxito.	Vera, E. (2013). <i>Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de guayaquil en el periodo 2011.</i> Tesis de grado para la obtención del título de ingeniero comercial. Universidad	http://repositorio.ui.de.edu.ec:8080/xmlui/bitstream/handle/37000/1560/T-UIDE-094.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nro.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			sistema adecuado para determinado tipo de operación estará en relación directa con el sistema de contabilidad básico utilizado para facturar a los clientes y registrar las cuentas por cobrar. (p.47).	cliente y registrar las cuentas por cobrar. (Vera, 2013).		Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador.	
		Pedro Czerniak	Según Czerniak (2017), con respecto a los objetivos que deben cumplir menciono: La empresa contrata los servicio de los cobradores con el fin de recuperar la cartera vencida, con ello, el principal objetivo de ellos sería la de recuperar al cliente, rescatando si fuera el caso de su situación momentánea de impago. Recuera que el costo de adquirir un cliente nuevo es más caro que el de mantenerlo en nuestra cartera.(p.1.)	Siendo su principal objetivo recuperar al cliente, se contrata cobradores con el fin de recuperar la cartera vencida, estudiando la situación de impago. Recordando que el cliente nuevo es más caro que mantenerlo. (Czerniak, 2017).	Se aplicara en la tesis tomando como el objetivo principal recuperar la cartera vencida del cliente	Czerniak, P. (2017). <i>Objetivos de la gestión de cobranzas</i> . Recuperado de : http://pczerniak.blogspot.pe/2014/05/objetivos-en-la-gestion-de-cobranza.html Extraído el 10 de Noviembre del 2017.	http://pczerniak.blogspot.pe/2014/05/objetivos-en-la-gestion-de-cobranza.html
		Pere Brachfield	Según Brachfield (2009), con respecto a la formalización menciono : La concesión de créditos puede hacerse de una manera muy formal, mediante contratos entre vendedor y comprador o de forma informal, cuando no se firma ningún contrato y simplemente al recibir un pedido, el proveedor hace entrega de los bienes al comprador. (p.21.)	El crédito puede ser formal e informal, formal mediante contratos entre comprador y vendedor, informal sin contrato simplemente recibiendo el pedido y haciendo entrega del mismo. (Brachfield, 2009).	Siempre debe de haber formalidad entre comprador y vendedor mediante un contrato que estipule todos acuerdos.	Brachfield, P.(2009). <i>Gestión del crédito y cobro</i> .Barcelona,España: Profit. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL_5qrpJDaAhW Mf5AKHVweDPAQ6AEILzAC#v=onepage&q&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL_5qrpJDaAhW Mf5AKHVweDPAQ6AEILzAC#v=onepage&q&f=false
			Según Morales y Morales (2014) , con respecto a la Clasificación menciono:	Existe diversos criterios para la clasificación de los créditos		Morales, J. & Morales, A. (2014). <i>Crédito y cobranza</i> .	https://books.google.com.pe/books?id=

Nro.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		José Morales Antonio Morales	Existen diversos criterios para clasificar el crédito y es precisamente por eso que podrán existir diferentes clasificaciones, según los juicios que se emplean para agrupar los diferentes créditos empleados en el ámbito de negocios y economía: crédito al detallista, crédito de préstamos individuales, crédito mercantil a corto plazo, crédito comercial bancario, crédito industrial a mediano plazo, crédito a largo plazo, crédito de inversiones, crédito del mercado abierto, crédito agrícola y crédito de exportación. (p.54.)	empleados en el ámbito de negocios y economía como: solvencia al detallista, solvencia de préstamos individuales, solvencia mercantil a corto plazo, solvencia comercial bancario, solvencia industrial a mediano y corto plazo, solvencia de inversiones, solvencia del mercado abierto, solvencia agrícola y solvencia de exportación. (Morales y morales, 2014).	En los distintos tipos de crédito, se debe evaluar contantemente la cartera comercial del cliente	(1ra. Ed).México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&pg=PR8&dq=clasificacion+o+tipos+de+gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid3ff4wZraAhVG FJAKHbIUdgsQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false	gtXhBAAAQBAJ&pg=PR8&dq=clasificacion+o+tipos+de+gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid3ff4wZraAhVG FJAKHbIUdgsQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false
		Marcial Córdoba	Según Córdoba (2016), con respecto a los factores que inciden en la gestión de cobranzas menciono: Una adecuada gestión de cuentas por cobrar dependerá de varios factores: nivel de ventas, tipo de clientes, riesgo crediticio, política de incobrabilidad y plazo de cobranza.	Los factores para una buena gestión de cobranzas dependerán del nivel de sus ventas o ingresos, de acuerdo al tipo de clientes, conflicto crediticio, estrategia de incobrabilidad y espera del cobro. (Córdoba, 2016).	Para tener una buena gestión de cobranzas dependerá de ciertos factores que es el nivel de ventas del cliente, el tipo de cliente, tener en claro plazo determinado de cobranzas.	Córdoba, M. (2016). <i>Gestión financiera</i> . Bogotá. (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT104&dq=politicas+de+gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwuwu_vyZraAhUDjJAKHRINBpUQ6AEIODAD#v=onepage&q=politicas%20de%20gestion%20de%20cobranzas&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT104&dq=politicas+de+gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwuwu_vyZraAhUDjJAKHRINBpUQ6AEIODAD#v=onepage&q=politicas%20de%20gestion%20de%20cobranzas&f=false

Nro.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		Víctor Molina	<p>Según Molina (2005), respecto a los conductos de las cobranzas menciona:</p> <p>La cobranza puede llevarse a cabo por medio de los siguientes conductos: a través de cobradores, por medio de abogados, a través de los vendedores, utilizando los servicios bancarios y a través de las agencias de cobro (p.19.)</p>	Los conductos que se aplican para la cobranza se hará a través de: cobradores, abogados, vendedores, los bancos y agencias de cobro. (Molina, 2005).	Para atender a las cobranzas , se realizara mediante abogados , vendedores, etc.,	Molina, V. (2005). <i>Estrategias de cobranza en época de crisis</i> . (3ra. Ed.). México: Isef Empresa Líder. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FiM8HWIZWzC&oi=fnd&pg=PA2&dq=cuales+son+las+politicas+en+la+gestion+de+cobranzas&ots=m9FnoyzumJ&sig=VPLoIJMwfB37kAV0tjDMrKMXzDE#v=onepage&q=cuales%20son%20las%20politicas%20en%20la%20gestion%20de%20cobranzas&f=false	https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FiM8HWIZWzC&oi=fnd&pg=PA2&dq=cuales+son+las+politicas+en+la+gestion+de+cobranzas&ots=m9FnoyzumJ&sig=VPLoIJMwfB37kAV0tjDMrKMXzDE#v=onepage&q=cuales%20son%20las%20politicas%20en%20la%20gestion%20de%20cobranzas&f=false
		Mónica Avelino	<p>Avelino (2017), señala que los tipos de cuentas por cobrar “es importante clasificar las cuentas por cobrar, para obtener un debido control y una adecuada contabilización de sus importes. Estos registros se clasifican en comerciales y no comerciales” (p.9).</p> <p>Según Avelino (2017), con respecto al ciclo de vida de las cuentas por cobrar menciona:</p> <p>El ciclo de ventas y cobranzas, se compone de la información que poseen las empresas. De tal forma que, las ventas pueden ser bienes o servicios y los cobros pueden</p>	<p>Es de suma importancia catalogar las cuentas por cobrar para así poder obtener una adecuada inspección y contabilización de los valores, estos registros se catalogan en comerciales y no comerciales. (Avelino, 2017).</p> <p>El ciclo de vida de las ventas y cobranzas se combina por la indagación que tienen las organizaciones y son 3: ciclo de efectivo, inventarios y</p>	<p>Las cuentas por cobrar se clasifican en comerciales y no comerciales, en las dos se debe tener una adecuada contabilización de sus importes.</p> <p>Las cuentas por cobrar establecen una función importante dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de los clientes.</p>	<p>Avelino, M. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA</i>. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría .Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.</p> <p>Avelino, M. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA</i>. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría .Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.</p>	<p>http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf</p> <p>http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf</p>

Nro.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			ser efectuados al contado y a crédito. De manera que todos los negocios cuentan con este ciclo de efectivo, ya que puede variar dependiendo de su comercio, existen tres ciclos efectivo, inventarios y cuentas por cobrar (p.11).	cuentas por cobrar. (Avelino, 2017).			
	SUB CATEGORÍA: POLÍTICA DE COBRANZA		Según Higuerey (2007), menciono: El monto de las cuentas por cobrar así como la antigüedad de las mismas, va a depender de la política de cobro establecida por la empresa. La política de cobro no es más que los diferentes procedimientos que va a utilizar el departamento de crédito y cobranzas para agilizar el periodo promedio de cobro, así como disminuir el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables (p.19).	Las políticas de cobro de una organización son las distintas instrucciones que utiliza el área de créditos y cobranzas para así poder acelerar el tiempo intermedio de cobro, y así mismo disminuir la morosidad y pérdidas por dichas cuentas. (Higuerey , 2007).	Es importante definir bien la política de cobranzas que se maneja para agilizar el cobro de deuda de los clientes.	Higuerey,A.(2007). <i>Administración de cuentas por cobrar</i> . Recuperado de : http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf	http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf
		Angel Higuerey	Según Higuerey (2007), con respecto a los medios de cobro mencionó: Dentro de los procedimientos para ejercer la cobranzas se encuentra los siguientes: Notificaciones por escrito (se hace con el fin de recordar el vencimiento de la deuda), llamadas telefónicas, departamento de cobranza, departamento legal, visitas personales, mediante de	Los procedimientos para las cobranzas son: notificaciones por escrito, llamadas vía teléfono, así mismo interviene el departamento de cobranza y legal, y recursos legales. (Higuerey, 2007)	Dentro de los procedimientos para ejercer el medio de cobro se utilizara notificaciones por escrito por ser primera vez, en caso de incumplimiento se utilizara el departamento legal y de cobranzas.	Higuerey,A.(2007). <i>Administración de cuentas por cobrar</i> . Recuperado de : http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf	http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf

Nro.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			agencias de cobranzas, recurso legal (p.21).				
	Sub categoría clientes	Cesar H. Albornoz	<p>Según Albornoz (2008), con respecto a las herramientas de gestión de cobranzas menciono:</p> <p>Diversas herramientas deberán utilizar el sector de cobranzas con el fin de efectuar un seguimiento de las políticas de crédito fijadas entre ellas: índice de incobrables sobre las ventas a crédito (un incremento de este indicador podría ser una señal de que estén otorgando créditos a clientes poco solventes), periodo promedio de cobranzas (un aumento de este índice indica una mala gestión de cobranza), análisis de antigüedad de saldos (p.38).</p>	<p>Diversas herramientas utilizará el sector de cobranza, siguiendo las estrategias de crédito y son: periodo promedio de cobranzas y análisis de antigüedad de saldos. (Albornoz, 2008).</p>		Albornoz,C.(2008). Administración del capital de trabajo un enfoque imprescindible para las empresas en el contexto actual. Artículo científico, 4,(7) ,1-25. En http://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/293/273	http://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/293/273
		Cesar H. Albornoz	<p>Según Albornoz (2008), con respecto a la implementación de políticas de cobranza menciono:</p> <p>La implementación de política de cobranzas también tiene su impacto en la rentabilidad y el rendimiento de la empresa para sus accionistas .Si la compañía no es estricta en hacer cumplir sus condiciones de crédito, entonces el periodo real de cobranza será significativamente mayor al establecido y por supuesto, más</p>	<p>La implementación de una política de cobranza repercute en la renta y el beneficio de la organización a sus asociados. Por ende la empresa no es precisa en hacer efectuar sus medios de crédito, por lo tanto la etapa real de cobranza será mayor a lo determinado y por consiguiente habrá problemas. (Albornoz, 2008).</p>	Es importante implementar una política de cobranza que va implicar en la rentabilidad y rendimiento de la empresa.	Albornoz,C.(2008). Administración del capital de trabajo un enfoque imprescindible para las empresas en el contexto actual. Artículo científico, 4,(7) ,1-25. En http://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/293/273	http://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/293/273

Nro.	Categoría/sssu b categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			oneroso (p.39).				
		Emerson Toledo	<p>Según Toledo (2009), con respecto a la Evaluación de la capacidad de pago menciono:</p> <p>La evaluación crediticia de la micro y pequeña empresa y de la unidad familiar debe realizarse independientemente del monto del crédito. Sobre la base de una buena evaluación, se sustenta la decisión del otorgamiento del crédito. La evaluación crediticia debe ser rigurosa desde el primer crédito cualquiera sea el monto del préstamo a otorgar. Una buena evaluación crediticia cuantitativa generará a largo plazo una cartera de calidad (p.30).</p>	<p>La evaluación crediticia a una micro y pequeña empresa sin importar el monto de crédito, será sobre una buena evaluación, siendo esta dura desde el primer crédito que se le brinda, una adecuada estimación creara a los largo una cartera de calidad. (Toledo, 2009).</p>	<p>Para brindar un crédito se realizara una evaluación hacia sus ingresos.</p>	<p>Toledo,E.(2009).Contabilidad y negocios. <i>Revista del departamento académico de ciencias administrativas</i>.4,(8),23-32.En https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5038349</p>	<p>https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5038349</p>
		Marcial Córdoba	<p>Según Córdoba (2016), con respecto a la fijación del tope de crédito menciono:</p> <p>A partir de la información que se obtiene con el personal de ventas, se establece el desempeño comercial de cada cliente, para definir los montos de crédito de acuerdo a las condiciones del mercado y de la empresa.</p>	<p>En la fijación del tope de crédito nos dice que a partir de una buena información comercial de cada cliente por parte del personal de ventas, se definirá los montos de crédito de acuerdo a las situaciones del mercado y la organización. (Córdoba, 2016).</p>	<p>Para definir el tope de crédito del cliente, se realizara mediante el proceso de evaluación.</p>	<p>Córdoba, M. (2016). <i>Gestión financiera</i>. Bogotá. (2da. Ed.).Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT105&lpg=PT105&dq=fijacion+del+tope+de+credito+de+los+clientes&source=bl&ots=LitWNRXZZz&sig=m6WfGegc_0c9AIuF_1DhPuraiKU&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewji0-XGgJ_aAhUMfpAKHfiteCPsQ6AEIRzAD#v=onepage&q=politicas%20de%20tope%20de%20cobranzas&f=false</p>	<p>https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT105&lpg=PT105&dq=fijacion+del+tope+de+credito+de+los+clientes&source=bl&ots=LitWNRXZZz&sig=m6WfGegc_0c9AIuF_1DhPuraiKU&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewji0-XGgJ_aAhUMfpAKHfiteCPsQ6AEIRzAD#v=onepage&q=politicas%20de%20tope%20de%20cobranzas&f=false</p>

Nro.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		Marcial Córdoba	<p>Según Córdoba (2016) , con respecto al plazo de cobranza menciona:</p> <p>Debiéndose relacionar los cobros de las ventas con los pagos de dicha transacción, ya que aplazar cobranzas de clientes es una concesión de crédito que puede afectar directamente la gestión de capital de trabajo.</p>	El plazo de cobranza es el tiempo o aproximación de días en promedio por el cual una organización trata o hace lo operable de cobrar sus deudas a sus clientes. (Córdoba, 2016).	Los clientes deben respetar el plazo de cobranzas que se les asigna, ya que el incumplimiento de ello podría generar problemas en la gestión del capital de trabajo.	Córdoba, M. (2016). <i>Gestión financiera</i> . Bogotá. (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT105&dq=fijacion+de+los+clientes+de+trabajo+de+trabajo+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji0-XGgJ aAhUMfpAKHftcCPsQ6AEIRzAD#v=onepage&q=fijacion%20de%20tope%20de%20credito+de+los+clientes&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT105&dq=fijacion+de+los+clientes+de+trabajo+de+trabajo+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji0-XGgJ aAhUMfpAKHftcCPsQ6AEIRzAD#v=onepage&q=fijacion%20de%20tope%20de%20credito+de+los+clientes&f=false
	CATEGORIA LIQUIDEZ	Miguel Días	<p>Según Días (2012), con respecto al concepto de liquidez menciona:</p> <p>Es la capacidad de afrontar pagos a corto plazo con ingresos a corto plazo; y en un plano más general a la capacidad de pagar Pasivo a Corto Plazo con Activo a Corto Plazo. En una esfera más matemática definen a la Liquidez como lo que queda de Activo a Corto Plazo después de pagar todo el Pasivo a Corto Plazo. (p.139).</p>	Esta liquidez se puede definir a manera de que queda del activo posteriormente de haber pagado todos sus actividades a corto plazo. (Días, 2012).	La categoría liquidez es muy importante, ya que la falta de ella puede afectar a la empresa en distintas formas.	Días, M. (2012). Inmovilizado: el punto de partida de la liquidez. <i>Revista universo contábil</i> . 8,(2),134-145. En http://www.redalyc.org/html/1170/117023653008/	http://www.redalyc.org/html/1170/117023653008/

Nro.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		Tomás Fontalvo Juan Vergara Efraín de la Hoz	Según Fontalvo , Vergara y de la Hoz (2012), con respecto a los indicadores de liquidez menciona: Los indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones a corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a las empresas se les exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones a menos de un año. (p.170).	Los indicadores de liquidez tratan de definir la capacidad que tiene una empresa para establecer la facilidad o dificultad para poder costear sus deudas con el fin de cambiar de una manera eficaz sus activos. (Fontalvo, Vergara y de la Hoz, 2012).).	Los indicadores de liquidez surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para pagar sus deudas.	Fontalvo, T; Vergara,J y De la Hoz ,E.(2012).Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40. <i>Revista de investigación</i> .32, 165-189.En http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a08.pdf	http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a08.pdf
		Esam	Según Esam (2017), con respecto a la importancia de la liquidez indico: Un bajo nivel de liquidez refleja una situación en la que la empresa podría incurrir en una situación de impago. Esta es últimamente la razón por la que quiebran las empresas: la inhabilidad de pagar a sus acreedores. Incluso si la empresa es rentable, un mal manejo de la liquidez podría resultar en altos costos, pues en una situación de apuro los activos deben venderse a un precio menor, para acelerar su conversión en efectivo o requerir de financiamientos de emergencia, que por naturaleza son más costosos.	Es de suma importancia dar a conocer la liquidez en una organización, para la gestión de la misma y por ende para los terceros, pues su nivel de liquidez refleja la situación por lo cual atraviesa, su baja o alta liquidez refleja la rentabilidad de la empresa. Incluso si la empresa es rentable, un mal manejo de la liquidez podría llevar a tener serios problemas financieros. (Esam, 2017).	Es de suma importancia tener liquidez dentro de la empresa, porque refleja la situación por el cual se encuentra.	Esam.(2017). <i>La importancia de la liquidez para las empresas</i> . Recuperado de: https://fri.com.pe/blog/la-importancia-de-la-liquidez-para-las-empresa .	https://fri.com.pe/blog/la-importancia-de-la-liquidez-para-las-empresas

Nro.	Categoría/ssu b categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		Ximena Sánchez Julio Millán	Según Sánchez y Millán (2012) El riesgo de liquidez representa para la organización uno de los principales riesgos porque no solo deriva en situaciones como la congelación de recursos sin rentabilidad y altos costos de administración por la alta concentración en activos Fijos, sino que también puede desencadenar otro tipo de consecuencias, como un máximo nivel de endeudamiento, en busca de obtener capital líquido que más adelante se va a manifestar en una baja rentabilidad debido a las obligaciones contraídas con otros bancos	Constituye para toda entidad uno de los trascendentales riesgos, ya que podría liberar diferentes tipos de efectos como un enorme nivel de deuda, por lo cual las empresas deben estar obligados a solucionar diariamente las estimaciones de la cantidad de dinero que deben conservar en efectivo para así poder atender todas sus obligaciones a tiempo y no existan problema. (Sánchez y Millán , 2012).	Si hay riesgo de liquidez dentro de la empresa, se va desencadenar como endeudamiento que podría llevar a la quiebra a la empresa.	Sánchez, X.; y Millán, J.(2012).Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector operativo. <i>Revista de investigaciones</i> .8,(1),90-98.En http://www.redalyc.org/html/2654/26542601007/	http://www.redalyc.org/html/2654/26542601007/
		Miguel Díaz	Según Díaz (2012), con respecto a donde se genera la liquidez menciona: Llegados a este punto surge una pregunta a la que hay que dar respuesta en el ámbito de la empresa, en el de la contabilidad y en el tiempo. La capacidad para afrontar los pagos a un año o menos se genera (o se debe generar) por la actividad productiva normal de la empresa. La producción de la empresa reside en el Inmovilizado, cuya función es producir bienes y/o servicios, que generen los ingresos (p.140).	Respecto a donde se genera la liquidez de una organización, está reside en el activo inmovilizado, por el cual la función de todo es provocar bienes y productos que van a generar ingresos. (Díaz, 2012).		Días.(2012).Inmovilizado: el punto de partida de la liquidez <i>.Revista universo contábil</i> . 8,(2),134-145.En http://www.redalyc.org/html/1170/117023653008/	http://www.redalyc.org/html/1170/117023653008/
		Miguel Díaz	Según Díaz (2012), con respecto de qué depende la liquidez menciona: la Liquidez depende de otros factores no recogidos en los análisis tradicionales: capacidad productiva; volumen de producción; ventas; volumen de los ingresos; momentos en los que se producen; volumen de las salidas; momentos en los que se producen; política de compras; política de pagos; política de ventas; política de ingresos;	La liquidez va depender de ciertos elementos como el período citado para así poder convertir los activos en riqueza, también la incertidumbre en el período y del valor de ejecución de los activos en dinero, volumen de ventas, política de compras, política de ingresos. (Díaz, 2012).		Días.(2012).Inmovilizado: el punto de partida de la liquidez <i>.Revista universo contábil</i> . 8,(2),134-145.En http://www.redalyc.org/html/1170/117023653008/	http://www.redalyc.org/html/1170/117023653008/

Nro.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		Juan Mascareñas Pérez	<p>política de amortizaciones; criterios para la renovación y mejora del inmovilizado; política de remuneraciones; valoración del personal; márgenes aplicados; política de almacén; etcétera (p.141).</p> <p>Según Mascareño (2011), con respecto al concepto de Ratios de Liquidez mencionó:</p> <p>Estos ratios miden la posibilidad de la empresa de hacer frente a sus deudas más inmediatas con el dinero líquido que ella va generando. El más conocido es el ratio de liquidez que relaciona el activo circulante con el pasivo circulante (p.261).</p>	Los ratios son índices que evalúan la capacidad que tiene la organización para poder enfrentar los compromisos de pago que tiene con los proveedores o terceros a corto plazo, también ayuda a proveer si se podrán atender a esos pagos con sus recursos actuales. (Mascareño , 2011)		<p>Mascareño, J.(2011).<i>Fusiones y Adquisiciones y Valoración de Empresas.</i>(5ta.Ed.). Madrid, España: Ecobook. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=HhBzAgAAQBAJ&pg=PA261&dq=ratios+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih79WDj7raAhWvWvFkKHfluCTQQ6AEIODAD#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false</p>	https://books.google.com.pe/books?id=HhBzAgAAQBAJ&pg=PA261&dq=ratios+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih79WDj7raAhWvWvFkKHfluCTQQ6AEIODAD#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false
	Sub categoría Ratios de Liquidez	Manuel Jordán Rodríguez	<p>Según Rodríguez y Fernández (1999), con respecto al ratio de liquidez dijo :</p> <p>Indica la solvencia de la empresa relacionado el activo circulante con las cuentas a pagar a corto plazo. El valor idóneo para este ratio es 2, ya que debe existir un fondo de maniobra que financie el stock mínimo de existencias, o stock de seguridad, que toda empresa ha de tener; ese stock debe considerarse como inmovilizado ya que no es susceptible de transformarse en liquidez para afrontar los pagos de las deudas sin que la empresa no vea mermada su capacidad de funcionamiento (p.470).</p>	La liquidez general o razón corriente nos indica la solvencia que puede tener la organización para efectuar con sus compromisos financieras, se encuentra relacionado al activo circulante con las cuentas a pagar a corto plazo, gracias a este ratio sabremos cuantos activos corrientes poseeremos para respaldar esos posibles exigibles a corto plazo, el mejor valor es 2 . (Rodríguez & Fernández, 1999).		<p>Rodríguez, M. & Fernández, X. (1999).<i>Congreso de economía de Galicia.</i> España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=JM-Pacak6rIC&pg=PA470&dq=ratios+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih79WDj7raAhWvWvFkKHfluCTQQ6AEINDAC#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false</p>	https://books.google.com.pe/books?id=JM-Pacak6rIC&pg=PA470&dq=ratios+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih79WDj7raAhWvWvFkKHfluCTQQ6AEINDAC#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false
		Johnny Pacheco Contreras	El ratio de prueba ácida, según Pacheco (2013) estima “la capacidad de la empresa de hacer frente a las obligaciones con sus inversiones más líquidas .Los inventario son excluidos del análisis porque son los activos	El ratio de prueba ácida conocida como liquidez seca, es uno de los indicadores más utilizados, hace frente a sus obligaciones a través de los saldos de efectivo con los		<p>Pacheco,J.(2013).<i>Contabilidad financiera con Excel.</i>(1era.Ed.).Perú. Macro empresa editora. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=LIAyDgAAQBAJ&pg=PA156&dq=que+es+el+ratio+de+prueba+acida&hl=es&sa=X&ved=0</p>	https://books.google.com.pe/books?id=LIAyDgAAQBAJ&pg=PA156&dq=que+es+el+ratio+de+prueba+acida&hl=es&sa=X&ved=0

Matriz del Método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Jacqueline Hurtado	Según Hurtado (2010) “Visto desde la comprensión holística, las definiciones de investigación propuestas por los diferentes modelos epistémicos enfatizan aspectos parciales del proceso investigativo, pero cada aspecto es necesario para entender la investigación de manera global” (p.94).	Este autor sostiene que se debe dar énfasis de una forma holística, cuyas definiciones se deberían diseñar de diversas formas en los modelos epistémicos que estos destacaran aspectos en dicho proceso investigativo, sin embargo cada aspecto deberá ser precisado para saber de qué manera esta investigación será completa (Hurtado, 2010).	Este investigación se realizara baja en el contexto holístico utilizando un enfoque mixto y será proyectista, ya que se aplicara en el futuro de la investigación, que ayuden a mejorar el entorno sin perder el camino científico.	Hurtado, J. (2013). <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Recuperado de: http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologia/paginas/Hurtado.%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf	http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologia/paginas/Hurtado.%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf
2	Enfoque	Mixto	Alicia Hamui-Sutton	Según Hamui (2013) con respecto al enfoque mixto menciono: La investigación con MM va más allá de la suma de lo cuanti y lo cuali, en el proceso de interface entre ellos se van subsanando las limitaciones de ambos, al mismo tiempo que se dibuja un panorama más amplio que fortalece la validez de la interpretación de los resultados (p.212).	Surge la combinación de los dos enfoques, es enfoque cualitativo cuando permite conocer la realidad de la empresa mediante los criterios vertidos por los actores investigados, es cuantitativo para interpretar los fichas se utilizara la estadística para la selección de nuestra muestra y la interpretación de la misma (Hamui, 2013).	Esta investigación utilizara un orientación mixta, implica la recolección de datos cualitativos donde se va utilizar datos sin control numérica para descubrir y cuantitativos, las que colectivamente se denominan dicho enfoque mixto.	Hamui, A. (2013). <i>Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica</i> . Artículo de revisión, 2,(8),211-216. Recuperado de : http://riem.facmed.una.mx/sites/all/archivos/V2Num04/06_AR_UN_ACERCAMIENTO.PDF	http://riem.facmed.una.mx/sites/all/archivos/V2Num04/06_AR_UN_ACERCAMIENTO.PDF
3	Tipo	Proyectiva	Jacqueline Hurtado	Según Hurtado (2013) con respecto a la investigación proyectiva menciono: Tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de	Este tipo de investigación proyectiva reside en hallar soluciones a los inconvenientes prácticos, se hace la preparación de una propuesta para solucionar dificultades o necesidades de tipo practico, transita por distintas fases y además implica creación, diseño y elaboración de proyectos .	Se dice que esta investigación es de tipo proyectiva no experimental de corte transversal, porque se realizara una propuesta que podría o no ser aplicada en un futuro,.	Hurtado, J. (2013). <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Recuperado de: http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologia/paginas/Hurtado.%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf	http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologia/paginas/Hurtado.%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
					arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social, el diseño de programas de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos entre otros siempre que estén sustentados en un proceso de investigación, son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de investigación potencia el desarrollo tecnológico (p.133).	(Hurtado, 2013).		20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf	20Unidad%20II.pdf
4	Nivel		Comprensivo O cualitativo	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2005) con respecto al nivel comprensivo menciono que : El nivel comprensivo toca el campo de las explicaciones .El investigador ya no sólo percibe características explícitas en el evento , o descubre aspectos menos explícitos , sino que establece conexiones entre diversos eventos , a partir de las cuales puede formular explicaciones (p.44).	Se trata de un proceso espiral, en el que el experto predice y valida con los actores sociales sus interpretaciones (Hurtado, 2005).	Estudia la correlación del suceso con otros, tiene que ver con los objetivos que expone porque ocurre la situación y que es lo que lo causa, predice y propone la propuesta de cambio para resolver el contexto.	Hurtado, j .(2005). <i>Como formular objetivos de investigaciones un acercamiento desde la investigación holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.	
5	Método		Inductivo y deductivo			En esta investigación se aplicara el método deductivo			
6	Población	Cuanti	Empresa Insumos Químicos Alfa SAC Conformada por 15	Marcelo M. Gómez	Según Gómez (2006) “Es el conjunto de todos los objetos de estudio que concuerdan con una	La población es el conjunto de elementos que constituyen una peculiaridad o condición común que	La población estará representada por la Empresa Insumos	Gómez, M. (2006). <i>Introducción a la metodología de la</i>	https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA109&dq=la+pobla

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			personas de distintas áreas.		serie de especificaciones, por eso es importante establecer con claridad las características de la población, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” (p.110).	es centro de estudio para la investigación (Gómez, 2006.).	Químicos Alfa SAC, conformada por 15 personas del área administrativa, financiera y contable..	<i>investigación científica.</i> (1 era. Ed.).Córdova: Brujas. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA109&dq=la+poblacion+cualitativa+y+cuantitativa+en+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi4wZvbkraAhXmuFkKHxFsDbsQ6AEIXTAJ#v=onepage&q=la%20poblacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA109&dq=la+poblacion+cualitativa+y+cuantitativa+en+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi4wZvbkraAhXmuFkKHxFsDbsQ6AEIXTAJ#v=onepage&q=la%20poblacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false
	Cuali	Empresa Insumos Químicos Alfa SAC	Marcelo M. Gómez	Según Gómez (2006) “la población o el universo no se delimita a prioridad” (p.110).				Gómez, M. (2006). <i>Introducción a la metodología de la investigación científica.</i> (1 era. Ed.).Córdova: Brujas. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA109&dq=la+poblacion+cualitativa+y+cuantitativa+en+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi4wZvbkraAhXmuFkKHxFsDbsQ6AEIXTAJ#v=onepage&q=la%20poblacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA109&dq=la+poblacion+cualitativa+y+cuantitativa+en+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi4wZvbkraAhXmuFkKHxFsDbsQ6AEIXTAJ#v=onepage&q=la%20poblacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false
7	Muestra	Cuanti	5 colaboradores Técnica de muestreo: aleatorio simple	Roberto Hernández Carlos Fernández Pilar Baptista	Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) con respecto a la muestra cuantitativa menciona : La muestra es un sub grupo de la población de interés (sobre el cual se abrevan de recolectar datos que se define o delimita de antemano con	La muestra debe ser estadísticamente representativa (Baptista ,2004).	Está representada por la Empresa Insumos Químicos Alfa SAC, Están conformadas por 5 personas de la área administrativa, financiera y contable que van a ser parte de nuestra muestra.	Hernández, R., Fernández, C.y Baptista, P. (2004). <i>Metodología de la Investigación.</i> México.: McGraw-Hill Interamericana.	

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
				precisión) y tiene que ser representativo de esta. El investigador se interesa en que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población (p.242).				
		Cuali	Dulio Oseda Gago David Hurtado Liliam Zevallos Atanacia Santacruz José Quintana Carlos Zacarías	Según Oseda, Hurtado, Zevallos, Santacruz, Quintana y Zacarías (2018) con respecto a la muestra cualitativa menciona : La selección previa al estudio de una muestra representativa cuantitativa y cualitativamente de la población de la que procede será requisito imprescindible para la generalización de los resultados .Por tanto, se utilizarán procedimientos estadísticos – probabilísticos para la determinación de esta (p.28)	Esta muestra se va ajustando al tipo y cantidad de información que en cada momento se precisa, no es necesariamente representativo, requiere de una muestra más flexible (Oseda, Hurtado, Zevallos, Santacruz, Quintana y Zacarías, 2018).		Oseda, D., Hurtado, D. Zevallos, L., Santacruz, A., Quintana, J. y Zacarías, C. (2018). <i>Métodos y técnicas de la investigación cualitativa.</i> (1ra.Ed.).Perú: Editorial soluciones gráficas.	
8	Unidades informantes	Cuanti	Colaboradores					
		Cuali	¿A quiénes entrevisto?					
9	Técnicas	Cuanti	Encuesta	Ángel Fernández Nogales	Según Fernández (2004) “las técnicas cuantitativas (encuesta, panel, etc.), es necesario un proceso específico de preparación, tratamiento y análisis estadístico de las variables estudiadas” (p.239).	Con relación a la técnica de investigación se aplicara la encuesta , ya que esta es determinada por su extensa utilidad y rectitud de los datos , por lo que podríamos decir la información se consiguió mediante el cuestionario (Fernández , 2004).	En las técnicas cuantitativas se aplicaran la encuesta que es considerablemente utilizada por exquisitez esto es debido a su variabilidad de los datos..	Fernández, A. (2004). <i>Investigación y técnicas de mercado.</i> (2 da. Ed.).Madrid, España: Esic. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=LnVxgMkEhgC&pg=PA239&dq=TECNICAS+CUANTITATIVAS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRIISB_r7aAhXFp1kKHYm8A3k4Ch

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link	
		Cuali	Entrevista	<p>Dulio Oseda Gago</p> <p>David Hurtado</p> <p>Liliam Zevallos</p> <p>Atanacia Santacruz</p> <p>José Quintana</p> <p>Carlos Zacarías</p>	<p>Según Oseda, Hurtado, Zevallos, Santacruz, Quintana y Zacarías (2018) con respecto a la técnica cualitativa menciono :</p> <p>Es interpretativo, trabaja eminentemente datos cualitativos. Las técnicas de recogida de datos tienen un carácter abierto originando multitud de interpretaciones y enfoques .Prevalece el carácter subjetivo tanto en el análisis como en la interpretación de resultados (p.29).</p>		<p>Se aplicara la entrevista al gerente general de la empresa y al contador.</p>	<p>DoAQg6MAM#v=onepage&q=TECNICAS%20CUANTITATIVAS&f=false</p> <p>Oseda, D., Hurtado, D. Zevallos, L., Santacruz, A., Quintana, J. y Zacarías, C.(2018).<i>Métodos y técnicas de la investigación cualitativa.</i>(1ra.Ed.).Perú: Editorial soluciones gráficas</p>	
10	Instrumento	Cuanti	Cuestionario	<p>Roberto Hernández</p> <p>Carlos Fernández</p> <p>Pilar Baptista</p>	<p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) menciona que “tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.315).</p>	<p>El cuestionario es un instrumento cuantitativo que posee una combinación de preguntas respecto a una o más variables, por ende son cerradas o abiertas (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).</p>	<p>Mediante el cuestionario como instrumento se obtuvo la encuesta que va a ser desarrollada.</p>	<p>Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). <i>Metodología de la Investigación.</i> México.: McGraw-Hill Interamericana.</p>	
		Cuali	Guía de Entrevista	<p>Roberto Hernández</p> <p>Carlos Fernández</p> <p>Pilar Baptista</p>	<p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) “Esta se define como una conversación entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p.371).</p>	<p>La entrevista cualitativa por ende es más flexible y abierta donde permite al entrevistador desarrollarse , se dividen es estructuradas , semi estructuradas o no estructuradas que quiere decir no abiertas , dado que la intención de esta entrevista es conseguir respuesta sobre el tema que ayude a desarrollar el problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).</p>	<p>Es muy importante el instrumento de guía de entrevista porque permite al entrevistador desenvolverse con total confianza y así poder desarrollarse de una manera fluida con el entrevistado, se usara las herramientas como: grabación de audios.</p>	<p>Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). <i>Metodología de la Investigación.</i> México.: McGraw-Hill Interamericana.</p>	

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
11	Análisis de datos	Cuanti	Medidas de frecuencia y porcentajes Pareto (80/20)	Roberto Hernández Carlos Fernández Pilar Baptista	Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) con respecto al análisis cuantitativo nos dice “que se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (p.391).	El análisis de datos cuantitativos se desarrolla mediante un programa computacional, depende de tres factores importantes que son: nivel de medición de las variables, como se formuló la hipótesis y el interés del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).	Se realizara tablas de frecuencia absolutas y porcentuales utilizando el programa SPSS	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). <i>Metodología de la Investigación</i> . México.: McGraw-Hill Interamericana	
		Cuali	Triangulación	Roberto Hernández Carlos Fernández Pilar Baptista	Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) con respecto al análisis cualitativo nos menciona que : La primera tentación del analista es reducir datos; de hecho, parte del análisis cualitativo consiste en hacerlo, pero teniendo sumo cuidado de no perder información ni descartar datos valiosos. Las transcripciones tienen que estar completas, aunque a veces sean repetitivas en cuanto al contenido (p.461).	El análisis de los datos cualitativos empieza por oprimir gran parte de información , ya que nos encontramos con cuantiosas transcripciones de entrevistas , grabaciones de voz o apuntes , esto se debe hacer con sumo cuidado ya que no se puede perder información valiosa , para ello este material debe encontrarse totalmente organizado (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).		Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). <i>Metodología de la Investigación</i> . México.: McGraw-Hill Interamericana	

