



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa
Inspecciones y Servicios del Perú SAC periodo 2017 y 2018**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Garrido Marin, Tiffany Briset

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Responsabilidad Social Empresarial

LIMA - PERÚ

2019

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dra. Irma Carhuacho Mendoza

Secretario

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. Ernesto Piero Bazzetti De los Santos

Asesor temático

Dr. Luis Guillermo Sicheri Monteverde

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a las personas que siempre confiaron en mí y apoyaron moralmente como económicamente, y a Dios porque gracias a él puedo disfrutar de esto.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por cada detalle, momento durante la realización de mi tesis, por ser la base de moral y porque cada día me permitió continuar con salud, agradezco también a la universidad Norbert Wiener por brindarnos la enseñanza, a nuestros maestros y familia, quienes apoyaron en el transcurso del trabajo realizado.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Garrido Marin Tiffany Briset identificado con DNI Nro 73929688, domiciliado en Jr. Lord Cochrane 716, egresado de la carrera profesional de Contabilidad y auditoría he realizado la Tesis titulada "Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018" para optar el título profesional de **Contador Público** 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.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 46% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. 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 7 de enero de 2020.



Garrido Marin Tiffany Briset

DNI 73929688

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas dentro del reglamento de grados y títulos de la Universidad Norbert Wiener para optar el título de Contador Público, presento el trabajo de investigación holístico titulado: “Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú S.A.C., periodo 2017 y 2018.

La presente investigación tiene como objetivo principal proponer nuevas políticas y procedimientos de cobranzas para reducir la morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú S.A.C., periodo 2017 y 2018.

La tesis desarrollada consta con cuatro capítulos, uno de los cuales es el problema de la investigación que consta de los antecedentes, teorías, conceptos, justificación teórica, metodológica y práctica, formulación de problemas y objetos, el segundo es el Método que consta de el enfoque y diseño, población, muestra y unidades informantes, técnicas e instrumentos de recolección, proceso y método de análisis de datos, el capítulo tres se compone de los resultados, entre ellos la descripción de los resultados cuantitativos y cualitativos, diagnostico, propuesta, fundamentos de la propuesta, problemas, elección de alternativa de solución, objetivo de la propuesta, justificación y desarrollo de la propuesta, y por último en el capítulo cuatro veremos las conclusiones, recomendaciones y referencias usadas durante el proceso de elaboración de la investigación.

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	ix
Resumen	vii
Resumo	12
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODO	25
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	61
ANEXOS	65
Anexo 1: Matriz de la investigación	69
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	70
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	71
Anexo 4: Instrumento cualitativo	73
Anexo 5: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	76
Anexo 6: Pantallazos del Atlas.ti	77
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	81
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa	83
Anexo 10: Matrices de trabajo	85

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Análisis Horizontal del estado de Situación Financiera correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de las cuentas por cobrar comerciales, neto, de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.	32
Tabla 2: Análisis Vertical del estado de Situación Financiera correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de las cuentas por cobrar comerciales, neto, de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.	33
Tabla 3: Ratios de Liquidez del estado de Situación Financiera correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de las cuentas por cobrar comerciales, neto, de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.	34
Tabla 4: Ratios de Gestión del estado de Situación Financiera correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de las cuentas por cobrar comerciales, neto, de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.	35

Índice de figuras

	Pág
Figura 1: Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018.	32
Figura 2: Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018.	33
Figura 3: Análisis Ratio de Liquidez, Rotación promedio de cobranzas de la empresa.	34
Figura 4: Análisis Ratio de Gestión, Rotación de cartera de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018.	35
Figura 5: Análisis Cualitativo Sub Categorías Políticas de crédito, procedimiento de cobranzas y nivel de ventas.	38
Figura 6: Análisis de triangulación Mixta.	40
Figura 7: Alternativa de solución del objeto 1.	45
Figura 8: Proyectado de cuentas por cobrar – Morosidad en las cuentas por cobrar.	46
Figura 9: Proyectado de cuentas por cobrar – estado de vencimientos en cartera.	47
Figura 10: Estados Financieros Proyectados con mejora en las cuentas por cobrar del 24%.	48
Figura 11: Manual de reducción de morosidad en las cuentas por cobrar.	51
Figura 12: Alternativa de solución del objeto 2.	53
Figura 13: Manual de control de entrega de documentos electrónicos.	55
Figura 14: Manual a enviarse mediante correo de aviso de emisión de factura electrónica.	56
Figura 15: Alternativa de solución del objeto 3.	57
Figura 16: Estado de situación financiera – Cuentas por cobrar.	60

Índice de cuadros

	Pág
Cuadro 1: La Entrevista.	29
Cuadro 2: Ficha de análisis documental.	31
Cuadro 3: Matriz propuesta Plan de actividades de Obj. 1.	44
Cuadro 4: Matriz propuesta Plan de actividades de Obj. 1.	49
Cuadro 5: Matriz propuesta de niveles de morosidad y acción a tomar.	51
Cuadro 6: Matriz propuesta Plan de actividades de Obj. 2.	52
Cuadro 7: Matriz propuesta Plan de actividades de Obj. 2.	54
Cuadro 8: Matriz propuesta Plan de actividades de Obj. 3.	56
Cuadro 9: Matriz propuesta de niveles de morosidad y acción a tomar.	58
Cuadro 10: Matriz propuesta Plan de actividades de Obj. 3.	58

Resumen

Para la presente investigación titulada “Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC periodo 2017 y 2018” se hizo uso de factores importantes, donde se pudo investigar tiene como principal objetivo implementar políticas y procedimientos de cobranzas eficientes observar la deficiente gestión de los gestores de cobranzas puestos que estos desconocían acerca de los procesos normativos que debían seguir al momento de realizar su gestión diaria, la presente que ayuden a la gestión diaria de las cuentas por cobrar, y al crecimiento de la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

La presente investigación fue desarrollada bajo un sintagma holístico, el cual permitió analizar de forma cuantitativa y cualitativa los problemas diagnosticados de la empresa, es de tipo proyectiva y en la recolección de datos se utilizó la técnica de registro documental y guía de entrevista, en el registro documental se realizaron los análisis de ratios para así observar el impacto que las cuentas por cobrar causan a la liquidez.

Como resultado se logra diagnosticar la insuficiente capacidad de la liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, mientras que la guía de entrevista sirvió para diagnosticar la deficiencia en la gestión diaria de cobranzas, entrevistando a cada miembro involucrado.

Palabras claves: Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas, cuentas por cobrar, morosidad, evaluación crediticia, control y liquidez.

Resumo

Para a presente investigação intitulada “Estratégias de cobrança para melhorar a liquidez da empresa Inspeções e serviços do Peru SAC nos períodos de 2017 e 2018”, foram utilizados fatores importantes, onde foi possível investigar e seu principal objetivo é implementar políticas e procedimentos de cobrança eficiente, observar as gestão deficiente dos gerentes de cobrança, pois desconheciam os processos regulatórios que deveriam seguir no momento de realizar o gerenciamento diário e, por sua vez, ajudavam o gerenciamento diário das contas a receber e o crescimento da empresa para cumprir suas obrigações.

A presente investigação foi desenvolvida sob uma frase holística, que permitiu a análise quantitativa e qualitativa dos problemas diagnosticados da empresa, é projetiva e, na coleta de dados, foram utilizadas a técnica de gravação de documentos e o guia de entrevistas; realizado para observar o impacto das contas a receber e como elas afetam a liquidez.

Como resultado, é possível diagnosticar a capacidade insuficiente de liquidez para cumprir suas obrigações de curto prazo, enquanto o guia de entrevistas serviu para diagnosticar a deficiência no gerenciamento diário da coleta, entrevistando cada membro envolvido.

Palavras-chave: Implementação de políticas e procedimentos de cobrança, contas a receber, inadimplência, avaliação de crédito, controle e liquidez.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las estrategias de cobranzas influyen directamente en la liquidez de las empresas, ya que son un factor clave al momento de la gestión de cobranzas, permitiendo la toma de decisiones para proceder con las obligaciones que se tiene, se debe tener en cuenta diversas estrategias para la gestión de crédito a facilitar, puesto que muchas veces empieza a aparecer morosidades en la cartera diaria, dificultando así nuestra toma de decisiones. Cada empresa cuenta con sus políticas de crédito las cuales muchas veces no se hacen uso de ellas, esto es sumamente importante ya que son una herramienta clave para llevar a cabo una gestión productiva, eficiente y oportuna.

Actualmente las cuentas por cobrar se ha vuelto un factor muy importante en la empresa, puesto que permite a la empresa hacer frente de liquidez para hacer referencia a sus pasivos, en referencia a ello podemos indicar que se muestran opciones de poder llevar una cartera de cobranzas limpia y sin moras, pero ello está expuesto a diversos mecanismos a usarse, como, en que opción de financiamiento usar, de qué manera llegar al cliente para disponer de respuestas favorables, que probabilidades dispongo frente a la necesidad del cliente para que ejecute sus pagos sin problemas, dispongo de lo necesario para poder exigir una cobranza, diversos mecanismos pueden generar que nuestras cuentas por cobrar sean exitosas.

Actualmente se viene llevando a cabo una gestión baja relacionada a las cuentas por cobrar debido al bajo índice de compromiso del personal, el equipo de trabajo, soporte tecnológico y demás, este viene agotando todas sus opciones, es por ello que se ha evaluado cada una de las causas para así poder llegar a un resultado el cual nos indica el déficit que dispone la empresa frente a sus cuentas por cobrar, la morosidad que existe en ella, las facturas que tienen más de 90 días pendientes de pago, la escases de estrategias y políticas de cobranzas, todos estos factores llevan a la empresa a cambiar drásticamente sus opciones frente a las obligaciones que tiene.

La presente investigación se basa en la problemática que la empresa dispone debido a la falta de liquidez de las cuentas por cobrar, lo que se busca es dar solución y plantear propuestas de mejora lo que conlleva a un mejoramiento de gestión de cuentas de cobranzas.

La presente investigación se elaboró bajo el tipo de investigación holístico ya que busca analizar con profundidad la problemática y así identificar claramente el problema, confirmando la hipótesis planteada y dando propuestas de mejoras.

La presente investigación busca proponer una solución en base a la morosidad de las cuentas por cobrar con el fin de que esta disminuya y así la liquidez de la empresa sea óptima.

Ludovic, Aranguiz y Gallegos (2018), evidenció la calidad y necesidad de evaluación a todos los clientes antes de facilitarles un crédito, puesto que hoy en día la morosidad aumenta considerablemente en las cuentas por cobrar, nos indican también sobre los procesos a seguir los cuales ayudaran en los procesos diarios de las cuentas por cobrar, lo que permitirá, flexibilidad y objetividad en los procesos, permitiendo así clasificar a los clientes que la organización dispone.

Encalada (2016), evidenció que para disponer de mayor control en base a las cuentas por cobrar es necesario implementar políticas, técnicas y estrategias para así disponer de una recuperación de cartera, este mecanismo aporta grandemente, ya que permitiría evaluar el estado que conlleva las cuentas por cobrar en el tiempo, medir que tan rápido ingresa el dinero una vez facilitado el crédito, y así disponer de una mejor gestión y menos morosidad en la organización evaluada.

Cortez y Burgos (2016), evidenciaron la importancia de disponer de políticas de crédito los cuales ayudarían a verificar que tan fiable puede ser un cliente frente a una obligación, de esta manera se optaría por designar cierta modalidad de acuerdo al perfil evaluado, evitando así morosidades, disponer de una cartera con una morosidad elevada, dejar sin liquidez a la organización, todos estos factores se verían menos afectados gracias a una evaluación anticipada.

Torres (2017), evidenció que mediante un enfoque mixto refiriendo el método inductivo y deductivo, con una muestra de 20 trabajadores, utilizando entrevistas y observaciones para la recolección de datos, se tuvo como resultado que la empresa no dispone una correcta recuperación en las cobranzas de las cuentas por cobrar.

Muñiz (2017), evidenció en su tesis que el método cualitativo, con una muestra de 30 trabajadores de la empresa Promocharters, utilizando el instrumento de la técnica documental y entrevista, permite recopilar información histórica, tuvo como resultado que, en la empresa, las facturas no se emiten a su debido momento ocasionando el retraso en las cuentas por cobrar, así como también no se tiene las políticas de cobros actualizando y estas no son llevadas a cabo.

Mendoza (2015), evidenció en su tesis que la administración de cuentas por cobrar claramente tiene efecto en la liquidez de las empresas ferreteras a lo que se logra concluir que las empresas vienen manejando una deficiente gestión en sus cuentas por cobrar por lo que ocasiona deficiente flujo de efectivo para cumplir puntualmente con sus obligaciones.

Gonzales y Sanabria (2016), evidenció en su tesis que las cuentas por cobrar vienen afectando la liquidez, por lo cual llega a la conclusión que sin una buena política de crédito entablado en la universidad esta no alcanzara los niveles razonables de cobranzas que favorezcan sus objetivos.

Monge (2018), evidenció en su tesis que la empresa no se encuentra en una buena posición liquida ya que tienen inconvenientes para hacer frente a sus obligaciones, haciendo énfasis a que la empresa no cuenta con suficientes estrategias de créditos y cobranzas, como por ejemplo seleccionar mejor a sus clientes.

Bobadilla (2019), realizó el artículo de la morosidad crediticia en el Perú el cual evidencio la falta de responsabilidad de las personas al momento de adquirir un bien, no contando con los altos intereses que estos imponen al momento de facilitar los créditos, generando así morosidad en las empresas y deudas a ellos.

López (2014), evidenció en su artículo, que existen leyes de cobro lo que conlleva a establecer o conocer los intereses, diversas empresas hacen uso de este método, pues es una manera más eficiente de obtener rápidamente dinero en caja, mientras que otras entidades no pueden hacer uso de ello y se someten a una cobranza rigurosa.

La teoría de liquidez indica que no es solo una característica física del activo si no también una característica relacionada a la economía, es decir el dinero para el espectador es su máxima liquidez sin embargo otros activos del espectador disponen de grados de liquidez sumamente altos (Posada 2017).

Esta teoría es de suma importancia ya que es una investigación Holística que ayuda identificar el problema y también a implementarlo directamente en el área afectada de la empresa, por lo tanto, esta teoría es esencial para la investigación a desarrollarse.

García (1999), justificó las restricciones de liquidez cuando este frente a un incremento de renta, crece considerablemente el consumo, dando a entender que el consumidor no es capaz de obtener un préstamo enfrentándose a restricciones de liquidez, esta teoría es importante ya que nos indica acerca de las restricciones que dispone la liquidez, es una investigación la cual ayuda a complementar el problema en el área afectada de la empresa, por lo cual se deduce que esta teoría es esencial para a investigación a desarrollarse.

Cortez y Burgos (2016), indicaron que la teoría de la gestión de cartera de crédito es una de la gestión más importante de la empresa es por ello se puede sostener que afecta directamente a la liquidez de la empresa, llevándola al riesgo de no poder hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, esta teoría es importante puesto que nos permite entender el por qué la liquidez se vería afectada puesto que hay un factor el cual influiría mucho en ella, a menor cobranza mayor riesgo de disponer de liquidez, es una investigación la cual ayuda a complementar el problema en el área afectada de la empresa, por lo cual se deduce que esta teoría es esencial para a investigación a desarrollarse.

La teoría clásica de la liquidez avalada por Cortez y Burgos sustenta la importancia que implica disponer de una mayor liquidez en una empresa, ya que esta sin una buena gestión de cobranzas se vería sumamente afectada, en consecuencia, la liquidez se relaciona tanto con las cuentas por cobrar como también con la economía, es decir el dinero en su máximo esplendor. (Posada, 2017).

Pere (2012), indicó que la morosidad es un factor deficiente en una organización, este retrasa los objetivos que la empresa dispone para con sus obligaciones, llevándola a la falta de liquidez, lo que también en ocasiones provocaría la quiebra, es por ello que propone políticas de crédito los cuales ayudarían a conllevar un buen flujo económico.

Esta teoría es importante ya que nos permite identificar la deficiencia española, la crisis que conlleva a esta, comparándola con el manejo empresarial, entablando posibles soluciones que conllevarían al crecimiento, por lo cual se deduce que esta teoría es sumamente importante para la investigación a desarrollarse.

Morales y Morales (2014), indicaron que créditos y cobranzas se basa en economía, finanzas, contabilidad y costos; estructura organizacional que no garantiza el rendimiento, pero si esta, está mal diseñada puede llevar al fracaso, es por ello que ellos usan estrategias de cobranzas lo que conlleva a disponer de buenas políticas y evaluaciones de crédito al momento de dar servicio o bien a un cliente, esta teoría es interesante ya que enfatiza en usar políticas de crédito, estrategias y evaluaciones ante de relacionarse con el cliente, lo cual no garantiza rendimiento absoluto, pero si evitase caer en el fracaso.

Rivera, López, y Mendoza (2016), evidenciaron en su artículo que promover políticas en todos los aspectos impulsa el desarrollo de la actividad de la organización, de esta manera diversos países han empezado a establecer diversas políticas para fortalecer el crecimiento de las áreas productivas y/o de apoyo dentro de la economía, esta teoría es de mucha ayuda ya que enfatiza que establecer políticas en una organización ayuda notablemente en el crecimiento de la empresa, apoyando no solo el control interno que hay en ella si no dando opciones de mejora continua.

La teoría avalada por Morales y Morales (2014), sustenta la importancia de las políticas dentro de una organización, que si bien es cierto no garantiza el rendimiento de esta pero tampoco te lleva al fracaso, puesto que disponer de políticas te lleva a soluciones y mejoras continuas dentro de una organización, de esta manera podemos decir que la política de crédito dispone de posibles soluciones las cuales llevarían al crecimiento económico. (Pere, 2012).

Rivera (2016), indicó que el éxito llega de a poco, puesto que empezaron a vender a bajo costo, para así hacerse conocer al público con sus teorías de maxi sismo, lo que lleva al crecimiento económico a la empresa, la teoría ayuda a disponer de una idea respecto a las ventas, la cantidad de ventas que puede disponer una empresa para poder llegar al éxito, estrategias para resolver el nivel de las ventas.

Tinto, Altamirano y Cisneros (2017), indicaron que una buena comercialización es la lleva al producto al mercado y se establece en la mente del consumidor, esta teoría abarca en la comercialización de los productos y de acuerdo a ello al nivel de ventas que esta dispondría, esto sin antes disponer de una buena comercialización y estatus en el mercado.

Barahona y Calderón (2015), indicaron que los procesos de automatización de las fuerzas de ventas deben de disponer de estrategias las cuales favorezcan su uso y ayuden a que la empresa crezca, tiene como principal objetivo hacer uso de la tecnología para así disponer de mayor cantidad de ventas, esta teoría será de aplicación para evaluar el nivel de ventas que realiza la empresa, si el nivel va de acuerdo a las cobranzas realizadas para así disponer de un porcentaje de evaluación y saber si es óptimo.

La teoría avalada por Rivera (2016), sustentó que para tener un nivel de ventas alto es necesario empezar por lo bajo, sabiendo lo que el público desea, evaluando las capacidades de este, de esta manera se lograra ver un aumento económico a futuro.

También es importante el uso tecnológico, hoy en día el marketing no solo abarca calles si no también laptops, celulares y demás instrumentos tecnológicos los cuales ayudan al desarrollo de las ventas. (Barahona y Calderón 2015).

Arroba y Morales (2018), indicaron que es el proceso de cobranzas lo que lleva a la empresa a disponer de resultados favorables o desfavorables, los cuales estarían bajo una serie de políticas de cobranzas, esta teoría será de aplicación ya que se busca estrategias de procesos de cobranzas para una pronta solución lo que conllevaría a disponer de resultados favorables o desfavorables.

Izar y Ynzunza (2017), indicaron que es de vital importancia para las empresas entablar procedimientos de crédito y cobranzas eficientes, esta teoría es de suma utilidad ya que permitirá entablar políticas y procesos de créditos los cuales llevaran a dar respuesta al problema de la investigación.

Solbes (2005), indicó que en los tiempos antiguos las rentas se recaudaban tardíamente lo que ocasionaba el retraso del dinero, estableciendo leyes como proceso de crédito para evitar morosidades en sus carteras, esta teoría basada en la época antigua es bastante interesante ya que si bien es cierto ellos hablan de leyes, lo que hoy en día son procesos de cobranzas, se establecían estos para así disponer de mejor disposición de dinero.

La teoría avalada por Izar e Ynzunza (2017), sustenta que es de vital importancia llevar procedimientos de cobranzas de esta manera se sabrá como atacar a las empresas frente a una morosidad alta, y así evitar falta de liquidez.

Las cuentas por cobrar desarrollan un papel fundamental en el desarrollo de este proceso de investigación puesto que viene afectando a la liquidez de la organización, esto es debido a que no se viene contando con factores y estrategias que conlleven a una buena gestión interna para así disponer de mejoras continuas en la empresa, es por ello que se plantean metodologías de mejora.

Van y Wachowicz (2002), sostuvieron que la empresa determina sus procedimientos de políticas de cobranzas, como el envío de cartas de cobranzas a clientes, llamadas telefónicas, visitas. Siendo una de las alternativas principales la cantidad de dinero gastado y la que se espera obtener.

Los procedimientos de cobranzas se basan en procesos de cobros los cuales son órdenes fidedignas, las cuales no pueden ser alteradas ni manipuladas, para así disponer de un documento con más valor, en los procedimientos de cobranzas también abarcan los medios de cobros los cuales se basan en simples y documentarios, simples cuando son montos pequeños, y documentarios cuando se requiere algo más formal.

Las cuentas incobrables deben reconocerse en el registro de asientos contables con un código específico el cual dará a entender que existe un momento cuyo fin no entrará a cartera y así disponer de soluciones inmediatas para cubrir ese imprevisto.

Guajardo (2014), sostuvo que los procedimientos de cobranzas se basan en las opciones de pago que cuenta el cliente como son los pagarés, transferencias, cheques, es por ello que los procedimientos de cobranzas se basan especialmente en procesos de cobro y pago que se tiene con el cliente, para de esta manera disponer de liquidez en la empresa, también podemos indicar que los procedimientos de cobranzas se basan en métodos para llegar a un cliente y este nos realice el pago, sea por transferencia, cheque, pagare o efectivo.

La liquidez de la empresa es dependiente de este puesto que sin ello no se podría llegar a disponer de un buen manejo frente a obligaciones que se tiene con la empresa.

Ramírez (2008), sostuvo que las ventas influyen en las utilidades de las empresas, incluyendo el precio, el volumen y costos. Indica que para plantear correctamente un volumen de ventas es necesario disponer de márgenes de contribución, las ventas se miden de acuerdo a márgenes y análisis de la empresa, están impactan notablemente en la utilidad, puesta que sin ventas no habría cobranzas y sin cobranzas no habría liquidez, se sostiene también que las ventas dependen del crédito facilitada ya que sin crédito son muy pocas las entidades que compran al contado, es por ello que siempre hay un riesgo al cual la empresa se enfrenta.

Administración Financiera de cuentas por cobrar (2019), sostuvo que el nivel de ventas se basa en las cuentas por cobrar aplicando la rotación de cuentas por cobrar, también podemos indicar que el nivel de ventas influye notablemente en la empresa, a mayor liquidez mayor cuentas por cobrar, como también a mayor inversión mayor nivel de ventas, estos se relacionan

puestos que interfieren en el proceso diario de la empresa, impactando en los estados financieros, aportando ganancias o pérdidas.

La política de crédito se relaciona directamente con las estrategias a plantearse al momento de realizar o dar el servicio, sin una buena política planteada no se llevaría a cabo una buena cobranza, esto permitirá establecer una mejora de acuerdo a políticas planteadas ante de cualquier iniciativa, de esta manera se obtendrán mejores resultados.

Las políticas de crédito se establecen dentro de una organización las cuales se plasman en base a las necesidades que la empresa crea conveniente, el personal de cobranza debe llevar a cabo estas políticas puesto que sin ellas no plantaría sus gestiones como deberían realizarse, es por ello que siempre es recomendable basarse en procesos que la empresa designa para su éxito.

Calderon, Gil, Mora, Aristega y Escobar (2018), sostuvieron que la liquidez es la facilidad de la empresa para hacer cargo de sus obligaciones, por lo cual se tendrá que disponer de dinero en los momentos adecuados, es por ello que la liquidez es fundamental en toda empresa, ya que esta cubre necesidades como obligaciones inmediatas que se requiera en el momento oportuno, es por ello que una empresa sin liquidez se ve afectada notablemente, este concepto es de importancia ya que la liquidez es una variable afectada por la falta de cobranzas.

Díaz (2012), sostuvo que es el grado de incertidumbre de efecto inmediato, es el dinero en efectivo que la empresa tiene, es decir, capacidad de enfrentar pagos a corto plazo, la liquidez influye en el dinero circulante que dispone la empresa para hacer frente a sus obligaciones, la liquidez se entiende como dinero en efectivo el cual la empresa dispone al momento de realizar sus cobranzas necesarias, en el momento oportuno y sin retrasos ni moras.

La liquidez es fundamental para la empresa puesto que esta sirve para ocuparse correctamente de sus obligaciones financieras, es decir la empresa hace uso de dinero en el momento para cubrir sus gastos, como son compras, inversiones y de esta manera darle movimiento al dinero esperando un beneficio futuro en el tiempo es decir no tener el mismo valor hoy que mañana.

Pedrosa (2018), sostuvo que el préstamo es una operación financiera entre dos o más personas que se otorga mediante un contrato., esto a cambio de una tasa de interés, es decir el préstamo se da a fin de recibir intereses, este hará que el dinero no se congele.

Ojeda (2010), sostuvo que los préstamos son salidas de dinero las cuales se espera en el tiempo su retorno, pero con otro valor, es decir el préstamo viene dándose de diversas maneras, las cuales salen de manera favorable como también desfavorable, puesta esta cumple una serie de mecanismos.

Guajardo y Andrade (2008), sostuvieron que los préstamos son salidas de dinero y posteriormente documentos pendientes de pago que realiza una empresa prestamista o inversionistas, estas conllevan a una disminución en los estados de resultados de las empresas lo que conlleva a realizar un seguimiento continuo.

Oceano Centrum (2010), sostuvo que el préstamo no solo es de efectivo sino también de activos fijos, los cuales se les hace llamar traspasos voluntarios, para beneficio de los acreedores. Los préstamos son de mucha utilidad puesto que se puede lucrar con ellos como también no, depende del apoyo que la empresa quiera brindar para un mejor manejo.

La Universidad Interamericana de desarrollo sostuvo que los préstamos son parte de la contabilidad financiera puesto que estos influyen en las salidas de efectivo o funcionan como inversionistas, los prestamos dentro de una organización es normal, muchas veces las organizaciones prefieren movilizar el dinero a tenerlo estancado, de esta manera el dinero cambia de valor en el tiempo, generando ganancias gracias a los intereses financieros.

Los préstamos juegan un papel sumamente importante dentro de las organizaciones, estos influyen en las inversiones realizadas por las empresas, dando a analizar por qué las salidas y porque tanto ingreso en un corto tiempo, tener un buen manejo de préstamo influye grandemente en la solvencia económica de la empresa para así hacer frente a futuras

obligaciones. El flujo de efectivo en el estado de resultados no solo se muestra como los ingresos, o costo de ventas, sino también como resumen de la renta por pagar.

Sundem (2000), indicó que el flujo de efectivo contiene desarrollos en efectivo, tanto ingresos como desembolsos, tiene como objetivo verificar los estados de resultados a través de indicadores de un periodo a otro, viendo mejoras en la rentabilidad de la organización para así visualizar las modificaciones realizadas.

Román (2017), indicó que los cambios en los recursos y fuentes de financiamiento se da en la empresa en el mismo periodo, clasificados por actividades de operación, de inversión y financiamiento, es de aplicación ya que se podría mostrar de manera clara los pagos que han sido productos de operaciones y lo que la empresa ha tenido que intervenir para lograr sus actividades propuestas.

Los flujos de efectivo son movimientos del dinero en el tiempo ya que estos resultan de las operaciones de salidas de efectivos y decisiones al momento de dar la orden, los flujos de efectivo son operaciones normales, de financiamiento.

Guajardo y Andrade (2008), sostuvieron que las deudas son documentos o cuentas que se originan diversas transacciones, de las cuales representan la actividad normal de la empresa, las deudas son cuentas originarias de distintas transacciones los cuales conlleva a hacer cumplimiento de estas para evitar intereses por cargo.

Oceano Centrum (2010), sostuvo que los casos de deuda son causados por dificultades financieras de las empresas, la deuda muchas veces se da dividido a inconvenientes empresariales, cuando esta está en déficit o presenta algún tipo de estafa.

Villarroya (2019), sostuvo que el empleo de la deuda en el capital de trabajo de una empresa se le llama apalancamiento financiero. A mayor deuda mayor grado de apalancamiento financiero tiene la empresa, la deuda es el apalancamiento financiero de la empresa, es decir que al hacer uso de ella se logran obtener beneficios a futuros de ella, esto gracias a los intereses.

Herz (2015), sostuvo que un instrumento de deuda representa el pacto de pago a futuro. Este no tiene potestad de voto en la empresa. El pago de intereses es deducible para la empresa. Las deudas son instrumentos de representación de un pago a futuro del cual se espera obtener beneficios por medio del interés esto mediante bonos de pago, cupones, etc.

Fierro (2001), sostuvo que las deudas son apalancamientos financieros que consiste en utilizar mecanismos para aumentar la cantidad de dinero y así poder destinarla a una inversión. Las deudas sirven para aumentar el dinero es decir disponer de flujo de efectivo para así obtener beneficios y alargar los pagos para que de esta manera el dinero tenga movimiento.

La deuda sirve como apalancamiento financiero, de esta manera la empresa evalúa si es mejor pagar los pasivos o retenerlos para así cubrir con inversiones los cuales favorecen ya que traen ingresos directos a la empresa, si bien es cierto estos son con vista a futuro ya que el dinero de lo contrario quedaría inmovilizado.

METODO

2.1 Enfoque y diseño

La investigación se trabajó en un sintagma holístico, lo que permite una evaluación cuantitativa y cualitativa de la investigación a realizarse.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), indicaron que el enfoque cuantitativo se caracteriza por disponer de planeamientos los cuales usan diversas estrategias, se dice que es mixto cuando se usa ambos enfoques, es decir se realizará una investigación combinada.

El enfoque mixto es un enfoque deductivo y cualitativo la cual identifica los problemas de la empresa con mayor facilidad y dispone de datos exactos, ambos enfoques llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos, identificando problemas más comunes y dando ideas, demuestran el grado en que el problema se origina y proponen nuevas observaciones para dar solución a lo diagnosticado.

Para poder plantear el enfoque mixto se tiene que plasmar pasos, fases los cuales conlleven a una buena investigación, esto esclarecerá y ayudara a desarrollar el problema a desarrollarse. (Hernandez, 2014).

Ayudará a identificar el enfoque de la investigación, el cual es el mixto, la investigación se llevará a cabo bajo los procesos de exigencia que este dispone para así poder comprobar el problema y analizar los datos encontrados los cuales nos llevaran al resultado del problema, realizando también encuestas, entrevistas y analizando fichas documentales.

Hurtado (2000), indicó que el nivel comprensivo se evalúa en relación a diversos eventos en un Holo mayor, dando a resaltar en las relaciones de causa, este objeto a nivel de integración es "modificar", "evaluar" y "confirmar".

La presente investigación da a conocer la comprensión de momentos que ocurren y alteran a la variable de investigación, que tiene por objetivo principal dar ideas de propuestas a los objetivos científicos, centrándose en la causa, los cuales sirven al investigador para dar soluciones a los problemas que se van identificando a lo largo del estudio, es decir se basa en la modificación, evaluación y confirmación de la investigación. (Hurtado, 2000). Se aplicará en la investigación ya que nos da a conocer estrategias y procedimientos para que se apliquen rápidamente, así también obteniendo resultados óptimos.

Hurtado (2000), indicó que el nivel de la investigación es el grado de comprensión con el que se evalúa hechos de realidad social, dentro de un estudio de investigación, relacionándose con la causa, la presente investigación es de nivel comprensiva ya que busca un grado alto de comprensión al momento de identificar la causa del problema para así darle una solución de mejora.

En la investigación a realizarse se aplicará el nivel comprensivo buscando el origen del problema, por el cual el factor importante será la realidad social, basándose en la causa que lleva a la problemática a desarrollarse.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), Definieron a la población como la delimitación a desarrollarse el problema la cual será estudiada y analizada y sobre la cual se obtendrán resultados.

La población por desarrollarse constara de un grupo de personas las cuales se delimitarán en un determinado espacio, tiempo y lugar, la aplicación se desarrollará en la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, en el área de créditos y cobranzas, personas que ayudaran con una información eficiente y clara al investigador.

Hernández (2010), indicó que la muestra es la unidad de análisis, un subgrupo de la población el cual permite una mejor visibilidad de los resultados, la muestra se basa en un

análisis de un subgrupo de la población el cual permitirá una mejor identificación y representación de resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), la muestra será de aplicación en el presente trabajo de investigación ya que nos permitirá mostrar el resultado de la investigación realizada.

La población limita el área de estudio a desarrollar por lo cual hará más factible el desarrollo de la investigación, personas específicas relacionadas al tema y basándose también es una muestra la cual consolide la información recopilada en la población.

Mendieta (2015), indicó que los informantes son los objetos de estudios, personas que harán parte de esta investigación a desarrollarse, no importa el número de informantes, si no lo que ellos tienen para decir.

Las unidades informantes ayudaran a resolver con mejor claridad la investigación a desarrollarse, disponiendo de personas las cuales aporten verdaderamente al trabajo de investigación. (Mendieta, 2015).

- Gerencia General: Persona de carácter aprobatorio, al cual se solicitará autorización para proceder con la investigación en la empresa.
- Contador General: Persona con información financiera el cual dispone de información contable de la empresa.
- Jefe de créditos y cobranzas: Persona encargada de la gestión diaria de cada gestor, analista de información.
- Gestores de cobranzas: Personal de gestión de cobranzas, el cual facilitara información de los procesos de cobranzas que viene usando.
- Personal de Facturación: Personal encargado de la facturación diaria, receptor de documentos aprobados para proceder con una buena gestión.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definieron la entrevista como una reunión para entablar una conversación de un tema en específico, intercambiando información útil para la identificación del problema.

La entrevista consiste en conocer más acerca de la otra persona, es decir ocurre entre dos o más personas, esta ayuda a entablar una conversación más directa, da confianza y ayuda a disponer de los elementos propuesto más rápidamente, ya que se dirige a un objetivo.

En la presente investigación contribuirá para así determinar el problema de la investigación, permitiendo disponer de datos más concretos respecto al desarrollo de la investigación, el instrumento de la entrevista y ficha documental permiten reconocer eficazmente la información requerida para el desarrollo de la investigación. La entrevista servirá para disponer de una conversación más íntima como nuestro entrevistado, el cual llevará a preguntas específicas y respuestas relacionadas al tema a desarrollarse.

Según Hurtado (2000), sostuvo lo siguiente: que la Guía de Entrevista debe de tener identificación de la persona entrevistada; datos de realidad del día a día, es decir para una correcta entrevista es necesario la elaboración de la guía de entrevista y esta debe disponer de datos necesarios como la identificación de las personas que serán entrevistadas, preguntas cerradas y exactas de interés del tema a desarrollarse y que este también se relacione específicamente con el tema que se desarrolle, datos censales y sociológicos, esto permitirá que se pueda entender con claridad y sea de utilidad para la recolección de datos.

Esto servirá para identificar con facilidad el problema de la empresa, poder encontrar el problema originario y darle solución, así como también permitirá conocer al entrevistado y el aporte que da para desarrollar esta investigación.

La guía de entrevista servirá para llevar a cabo nuestro proceso de investigación, este permitirá identificar fiablemente lo que se lleva a cabo dentro de una organización, las personas que hay en ella, y el proceso que cumplen.

Guía de Entrevista.

Concepto de entrevista	En la presente investigación se usará como instrumento la entrevista, la cual tiene como finalidad poder descubrir el desarrollo y gestión que realizan los encargados del área, es decir los gestores de cobranzas y jefe encargado y responsable de velar por las cobranzas de la empresa.	
Entrevistados		
Entrevistado1 (Entv.1)	Entrevistado1 (Entv.2)	Entrevistado1 (Entv.3)
Jefe de Créditos y cobranzas Tiene como función principal velar por las cobranzas de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC	Asistente de Cobranzas Trabaja de la mano con el jefe de cobranzas, gestionando los reportes a presentar.	Gestor de créditos y cobranzas Personal encargado de realizar las cobranzas directamente con los clientes, con el fin de lograr el objetivo propuesto por el jefe de créditos y cobranzas.

Cuadro 1. La entrevista

Lugar: Empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC

Preguntas:

1. ¿De qué manera la empresa Inspecciones y Servicios del Perú realiza sus cobranzas?

2. ¿Usted como jefa de área dispone de mecanismos, estrategias o procedimientos de cobranzas?
3. ¿Por qué la empresa hoy en día cuenta con una alta morosidad en su cartera, influye en el nivel de ventas?
4. ¿De qué manera la empresa mide el ingreso de las cobranzas? ¿Dispone de indicadores? ¿Cómo cuáles?
5. ¿Es de aplicación las políticas que la empresa demanda o se hacen uso de otras?
6. ¿Usted cree que ha mejorado las cobranzas al día de hoy?
7. ¿Cómo miembro del área de cobranzas qué opina de los procesos que actualmente demanda la empresa o viene llevando?

2.5 Proceso de recolección de datos

La presente investigación se basó en el área de créditos y cobranzas de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú, porque carece de políticas y procesos de cobranzas las cuales ayuden a la gestión diaria de cada miembro encargado, es por ello que se entrevistó a cada miembro del área para así encontrar directamente el problema y ayudar al mejoramiento del mismo.

El análisis documental es de utilidad ya que permite analizar concretamente y verídicamente los resultados de la empresa. (Clauson, 1993).

El instrumento a usarse será un análisis documental de los estados financieros de la empresa lo cual conllevará a analizar cuantitativamente la marcha de la empresa, dándonos a conocer la gestión de las cuentas por cobrar.

Cuadro 2. Ficha de análisis documental

Rotación Promedio de cobranza 2018		83 días	Las cuentas por cobrar están circulando para el año 2018 en 93 días, es decir está tardando en convertirse en efectivo, mientras que el 2017 fue de 88 días.
<u>Cuentas por cobrar *360</u>	<u>9,526,129,920</u>		
Ventas anuales	102,232,845		
Rotación Promedio de cobranza 2017			
<u>Cuentas por cobrar *360</u>	<u>7,386,636,240</u>	88 días	
Ventas anuales	83,894,361		
Rotación de cartera 2018 y 2017			
<u>Cuentas por cobrar promedio*360</u>	<u>8,456,383,080</u>	8.72	Esto quiere decir que la empresa convierte su efectivo en cuentas por cobrar en 82 días o rotan 4.35 veces al año.
Ventas	102,232,845		
Rotación Anual 2018			
	<u>360</u>	4.35	
	83		

2.6 Método de análisis de datos

Se hará uso del office Excel, para plasmar, realizar y armar las actividades a realizarse para llegar a la alternativa de solución, el Excel es una aplicación de mucha ayuda ya que permite un manejo rápido de los comandos a desarrollar.

Se hará uso también del sistema Atlas ti ya que ayudará a procesar la información, y mejorar la visión del problema en ella.

Otra herramienta a usar será la triangulación ya que permitirá identificar y descartar resultados relevantes, ayudándonos a plasmar los problemas más comunes que existen en la empresa.

RESULTADOS

3. Análisis de los Resultados

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

3.1.1 Estado de Situación Financiera – Análisis Horizontal

Tabla 1

Análisis Horizontal del estado de Situación Financiera correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de las cuentas por cobrar comerciales, neto, de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.

AÑO	Cuentas por cobrar comerciales
2018	26,461,472
2017	20,518,434
Resultado	29



Figura 1. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018.

En la tabla 1 y figura 1 se observa que las cuentas por cobrar entre el año 2017 y 2018 tuvieron como resultado lo siguiente; para el año 2017 las cuentas por cobrar fueron de 20518.434 soles, mientras que el 2018 fue de 26461.472 soles, observándose una variación de 28.96% es decir las cuentas por cobrar aumentaron debido a los inconvenientes con la gestión de cobranzas es decir se debe a la alta morosidad que existe en cartera de cobranzas.

Tabla 2
Análisis Vertical del estado de Situación Financiera correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de las cuentas por cobrar comerciales, neto, de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.

Análisis Vertical	2018		2017		Diferencia		
Cuentas por cobrar	=	26,461,472	=	51%	20,518,434	=	44%
Total Activo		52,174,964			47,020,613		7%

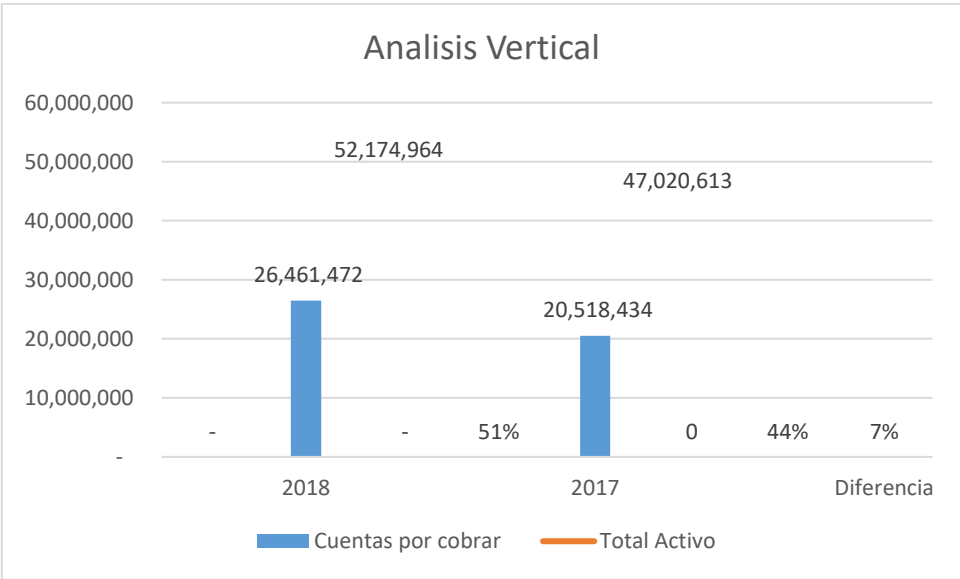


Figura 2. Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018.

En la tabla 2 y figura 2 se observa que la empresa Inspecciones y Servicios del Perú en el 2018 cuenta con 51% del total de sus activos, mientras que en el 2017 conto con 44% del total de sus

activos, lo que conlleva a deducir que es realmente significativa por lo que si no son cobradas en su momento esta retrasa las obligaciones a corto y largo plazo.

Tabla 3
Ratios de Liquidez del estado de Situación Financiera correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de las cuentas por cobrar comerciales, neto, de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.

Análisis Documental	2017	2018
<u>Cuentas por cobrar *360</u>	7,386,636,240	9,526,129,920
Ventas anuales	83,894,361	102,232,845
Resultados	88	93

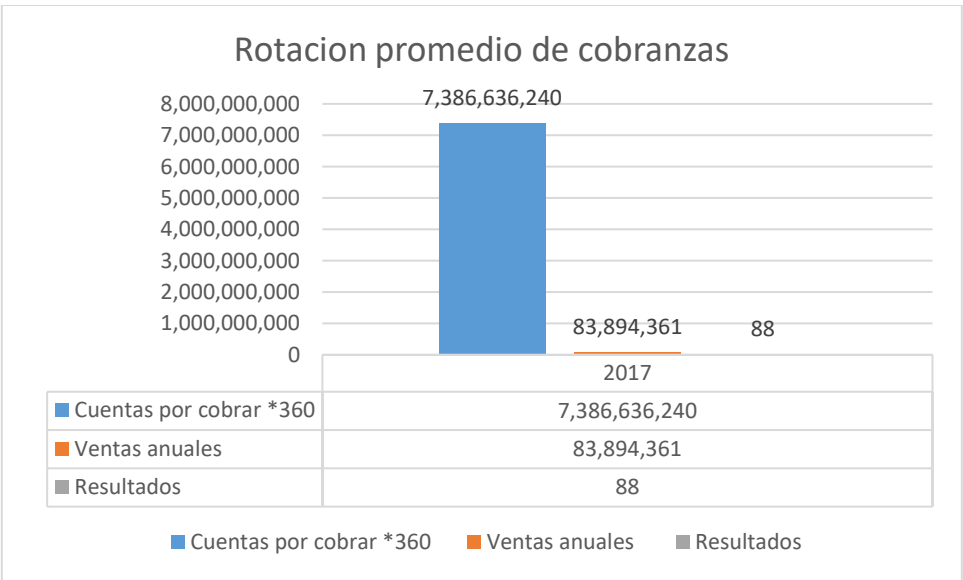


Figura 3. Análisis Ratio de Liquidez, Rotación promedio de cobranzas de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018.

En la tabla 3 y figura 3 el ratio de rotación de cobranzas indica que la empresa tiene una rotación de cobranza circulando para el año 2018 en 93 días, es decir está tardando en convertirse en efectivo, mientras que el 2017 fue de 88 días.

Tabla 4

Ratios de Gestión del estado de Situación Financiera correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de las cuentas por cobrar comerciales, neto, de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.

Análisis Documental	2018
<u>Cuentas por cobrar promedio*360</u>	8,456,383,080
Ventas	102,232,845
Resultados	82.72

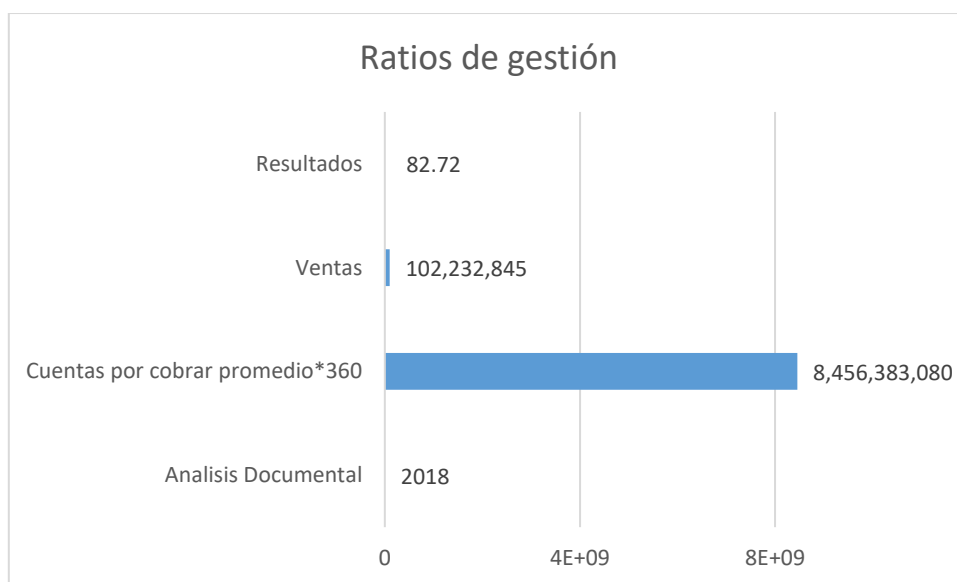


Figura 4. Análisis Ratio de Gestión, Rotación de cartera de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018.

En la tabla 4 y figura 4 indica que la empresa convierte su efectivo en cuentas por cobrar en 82 días o rotan 4.35 veces al año.

3.2 Descripción de resultados cualitativo

Cuentas por cobrar

La empresa hoy en día viene atravesando por retrasos en sus cuentas por cobrar, esto es debido a que no se vienen manejando adecuadamente la gestión de cobranza y facilidad de crédito al

cliente, ya que no se ha planteado un manejo estricto de créditos, a unos se les viene facilitando 30 días, 45 días, hasta 90 días, generando así falta de liquidez en la empresa para hacer uso frente a sus obligaciones, en entrevista con el personal de la empresa se logró entender que no se vienen llevando normas estrictas para los procedimientos de cobranzas, entablando así cada miembro del área sus propios mecanismos para lograr llegar a lo solicitado, generando muchas veces error y molestia al momento de realizar las cobranzas.

Procedimientos de cobranzas

La empresa no plantea un estricto procedimiento de cobranza por lo que conlleva a que cada miembro del área establezcan sus propios mecanismos para así llevar a cabo un progreso para beneficio propio, entre los procedimientos que el personal establecen están, las llamadas telefónicas, el envío de correos electrónicos, lo cual sin una base de datos concreta conlleva a que el cliente se sienta asfixiado por las cobranzas sin que estas merezcan ser cobradas en ese momento ya que no todos los clientes disponen de la misma cantidad de crédito. La empresa actualmente viene manejando un software lo cual le permite ver el estado del cliente, si este pagó, si este solo dio un parcial, o si se emitió una nota de crédito y no cuenta con deuda, pero este sistema solo muestra lo real cuando es sometido a una actualización de información, lo cual en la actualidad no se realiza debido al tiempo.

Políticas de crédito

La empresa propone políticas de crédito pero no las hace pública, es decir en entrevista con el personal encargado, ellos no tienen idea de que políticas tienen que cumplirse para llevar a cabo su gestión, por lo cual ellos creen que los procedimientos planteados por sí mismos es el correcto, sin percatarse que de alguna manera puede afectar a la empresa, esto es debido a que cada gestor se ve obligado a tomar decisiones propias ya que tiene que cumplir con un objetivo, es decir las políticas no son de aplicación, porque no se conocen ni difunden, ya que carece de tiempo para poder transmitirlo a cada una de ellas, pero si hay procedimientos comunes que se viene siguiendo.

Nivel de Ventas

La empresa dispone de un nivel de ventas elevado, esto debido a que el área comercial no toma conciencia y no se basa en la morosidad o historial crediticio de cada cliente, generando así que las cuentas por cobrar crezcan, se puede observar también que básicamente el nivel de ventas se viene obteniendo de acuerdo al crédito que se otorga a cada cliente, Inspecciones clasifica a sus clientes de acuerdo al potencial que cada uno tiene, es decir el nivel de ventas se medirá de acuerdo al pago que realicen los clientes ya que un cliente moroso no puede disponer de más ventas.

Liquidez

La empresa dispone poca liquidez frente a sus pasivos puesto que las cobranzas están demorando en ingresar a la empresa, esto es debido a la falta de gestión de cobranzas, como son las políticas, el control, las estrategias que no se plantean.

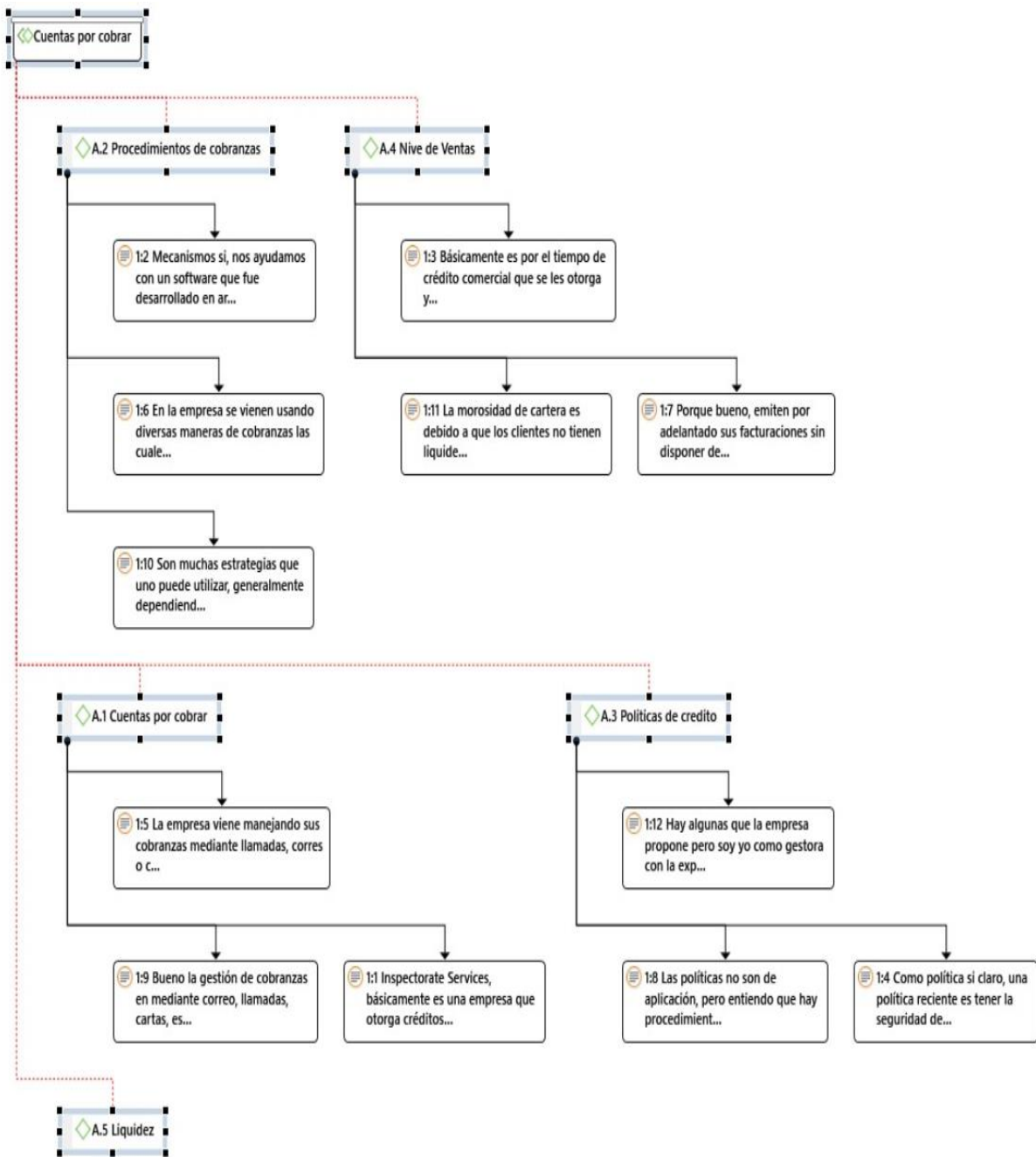


Figura 5. Análisis Cualitativo Sub Categorías Políticas de crédito, procedimiento de cobranzas y nivel de ventas, categoría emergente la liquidez.

Triangulación final mixta

Después de haber realizado los análisis cualitativo y cuantitativo logramos obtener los siguientes resultados de triangulación mixta, donde se logra observar lo siguiente.

Según el análisis Cuantitativo y cualitativo realizado, podemos observar que las cuentas por cobrar de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, dispone de una alta morosidad en su cartera de cobranzas, lo que conlleva a afirmar que la gestión que realizan las gestoras del área no cumple con los objetivos estipulados en la empresa, esto se debe a que en un análisis cuantitativo del año 2018 y 2017 las cuentas por cobrar aumentaron en un 28.96%, es decir no hubo mejora, los procedimientos de cobranzas de la empresa no dispone de un estricto proceso de cobranza lo que refleja que el dinero tarde en circular, convirtiéndose en efectivo para hacer frente a sus obligaciones, esto se viene reflejando en el análisis de ratios de gestión, mientras que las políticas de crédito no se cumplen cabalmente lo que genera un desnivel de coordinación entre cada gestión llegando al punto de hostigar a cliente en ocasiones varias, los niveles de venta de la empresa disponen de un nivel de ventas alto, esto es debido a que, por cumplir con sus objetivos, vienen emitido facturas sin conformidad del cliente, es decir adelantándose al cobro del servicio, por lo que conlleva que al momento de su entrega el cliente rechace la factura y se tenga que emitir una nota de crédito, generando así pérdida de dinero a corto plazo.

Realizando el análisis horizontal se pudo observar que las cuentas por cobrar en el año 2018 son mayores al año anterior siendo este de 28.96% es decir incrementaron debido a una gestión baja, mientras que en un análisis vertical evaluamos cuan significativo fueron las cuentas por cobrar en los activos de la empresa, dando como resultado en 50.72% es decir más de la mitad de los activos corresponde a las cuentas por cobrar.

El ratio de liquidez se muestra en relación al promedio de cobranzas esta demora mucho en rotar, está tardando 93 días en un año lo que estaría llevando a no cumplir de forma puntual con las obligaciones que se tiene, mientras que la ratio de gestión convierte la cartera en efectivo en 82 días, lo cual es tardío.

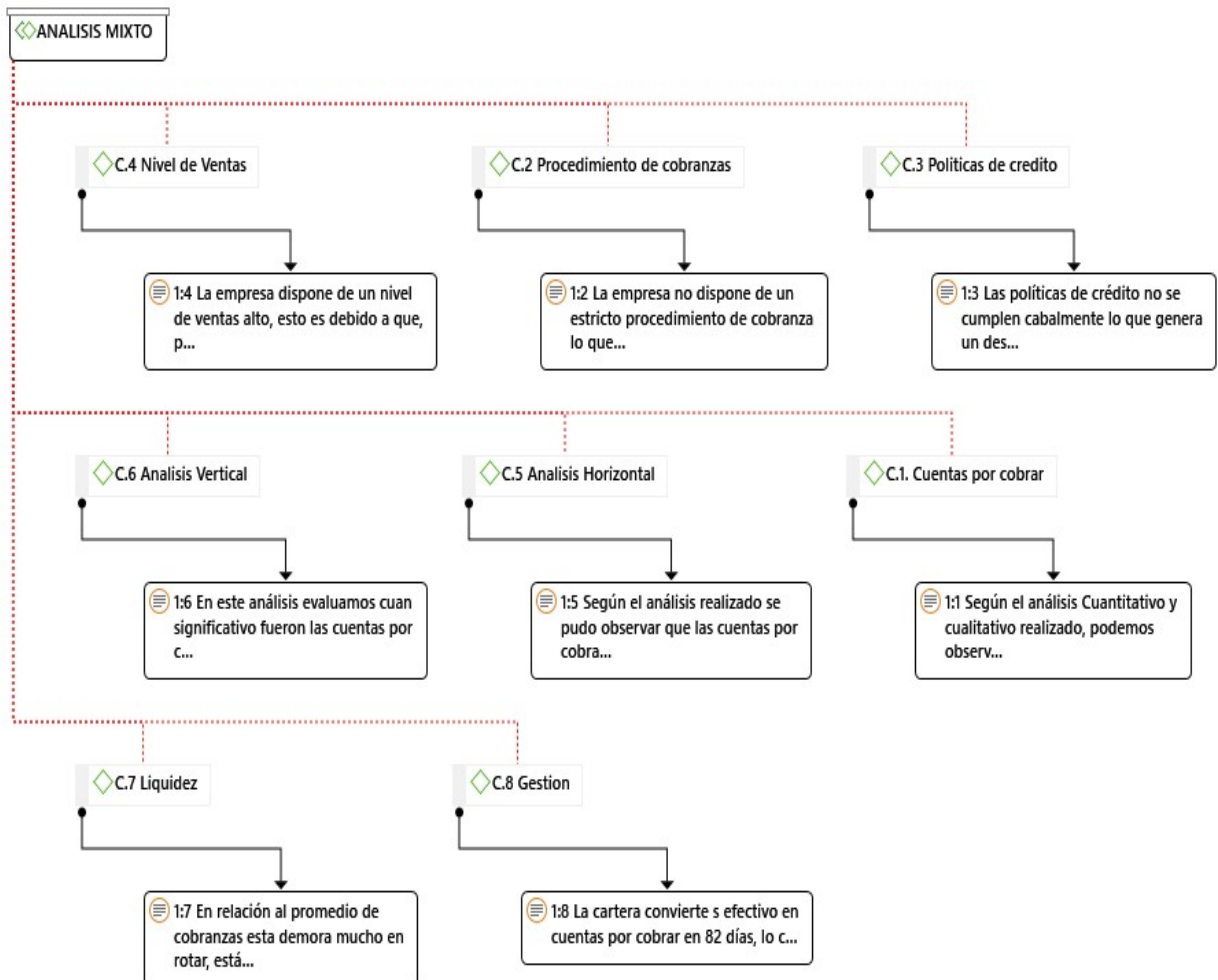


Figura 6. Análisis de triangulación Mixta

3.3 Propuesta

3.3.1 Fundamentos de la propuesta

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad implementar procesos de mejora para la empresa en el área de créditos y cobranzas, es por eso que se consideró lo siguiente; teoría de Gestión de cobros y material complementario que indica la importancia de las políticas dentro de una organización, que si bien es cierto no garantiza el rendimiento de esta pero tampoco te lleva al fracaso, puesto que disponer de políticas te lleva a soluciones y mejoras continuas dentro de una organización, de esta manera podemos decir que la política de crédito dispone de posibles soluciones las cuales llevarían al crecimiento económico.

Además, se consideró la teoría de Crédito y cobranzas que enfatiza en usar políticas de crédito, estrategias y evaluaciones antes de relacionarse con el cliente, lo cual no garantiza rendimiento absoluto, pero si evitara caer en el fracaso, es por ello que la teoría es importante para el desarrollo del trabajo de investigación a realizarse.

También tenemos la teoría avalada por Izar y Ynzunza, sustenta que es de vital importancia llevar procedimientos de cobranzas de esta manera se sabrá como atacar a las empresas frente a una morosidad alta, y así evitar falta de liquidez.

La presente propuesta se realiza con el fin de implementar políticas y procedimientos de control en la gestión de cuentas por cobrar, evaluando cada observación obtenida del análisis mixto, en donde se realizó trabajos comparativos en los estados financieros, de la misma manera se realizó entrevista al área de cobranzas y mediante una triangulación de información se pudo identificar problemas que lleva a la empresa al crecimiento de morosidad de la cartera.

3.3.2 Problemas

Por consiguiente, de haber realizado los análisis como la entrevista al personal del área de créditos y cobranzas y análisis documental de los estados financieros, y mediante la triangulación obtenida se identificó que problemas dispone la empresa, mediante el análisis horizontal del estado de situación financiera, podemos identificar que las cuentas por cobrar en el año 2018 fueron 26,461.472 soles, es decir aumentó a diferencia del año 2017 en 5,943.038 soles, esto debido a la morosidad en cartera ya que los cobros son al crédito, muchos de ellos son a 30 días, 45 días y hasta 60 días generando retraso en la circulación de efectivo de la cartera de cobranzas, también se identificó que muchos de los abonos que ingresan a la empresa no son aplicados a las facturas correspondientes ya que el depositante no deja identificación de la empresa para disponer de conocimiento respecto a ella y poder aplicar el abono realizado.

También se observa que las cuentas por cobrar vienen siendo afectadas ya que el personal administrativo encargado de la gestión de cobranzas dispone de escasas de políticas de

cobranzas, recurriendo a estrategias no revisadas y aceptadas por gerencia general, lo que conllevaría a una mala gestión generando discusión en los clientes importantes de la empresa.

De acuerdo a lo identificado se pudo encontrar los siguientes problemas, morosidad en las cuentas por cobrar, la morosidad es un factor que viene afectando a la gestión del área contable como por ejemplo a las cuentas por pagar, ya que la empresa recurre a préstamos de casa matriz para hacer frente a sus obligaciones, esto se ve cuando la empresa tiene que pagar sus beneficios a sus colaboradores como las utilidades, cts., gratificaciones y liquidaciones, esta morosidad se viene dando puesto que no hay una buena distribución de crédito a los clientes, puestos estos no son evaluados correctamente al momento de realizar el servicio, mucho también interviene el área de servicios de cada área ya que por llegar a sus propios objetivos para sus comisiones empiezan a realizar servicios sin importar si realizan los pagos o no.

El segundo problema identificado es el retraso en la entrega de documentos, la empresa dispone de mecanismos y software de ayuda los cuales no aportan a la gestión realizada por el área, generando cobranzas innecesarias y degustación a los clientes de la empresa, es decir la factura no está llegando a su destino por lo cual el cliente no se entera que tiene una deuda con la empresa, y/o también muchas las empresas cuentan con su propio sistema de recepción de documentos para después programarlos para pagos, esto quiere decir que si la factura no cuenta con su sello de recepción y el área de cobranzas no tiene el cargo, no pueden hacer uso de su gestión de cobranzas y los días de créditos otorgados son en vanos puestos que el conteo parte del primer día de haber recibido el documento en mesa de partes, la gestión en la entrega y confirmación de recepción de los documentos electrónicos no son adecuados ya que no hay una estrategia para poder controlar ello, la empresa emite más de 1000 documentos electrónicos al mes lo que llevaría a una gestión minuciosa en el control de recepciones de documentos electrónicos y así poder realizar las cobranzas sin error.

El tercer problema es la falta de políticas y procedimientos de cobranzas, esto se debe a que la empresa no cuenta con un análisis actualizado en cuanto a sus políticas, es decir, las políticas de la empresa corresponden al año 2015, hoy en día la tecnología viene desarrollándose y abarcando todo, tanto que anualmente deben evaluarse y plasmarse nuevos métodos los cuales

vayan de acuerdo a la actualidad, es decir las políticas y procedimientos deben adecuarse al estado actual, es por ello que las políticas de la empresa ya no dan acogimiento a la gestión de cada gestor, generando inconvenientes al momento de sus cobranzas y sometiéndolas a errar, ya que aplican sus propios mecanismos, los cuales pueden ser favorables o desfavorables para el cliente y la empresa.

3.3.3 Elección de la alternativa de solución

Se dispone de la alternativa de solución de acuerdo a los análisis realizados, como son las entrevistas, análisis documental, estos sometidos al sistema Atlas ti, ayudándonos a identificar rápidamente la influencia que se está presentando en la gestión de cobranzas, también en nuestra matriz de solución nos muestra que la gestión de cuentas por cobrar abarca más en las políticas y procedimientos de cobranzas, pues en estas abarcan los procesos más significativos para alinear la empresa y así obtener resultados óptimos, permitiendo que la cartera de cobranzas reduzca significativamente en los años posteriores y así la empresa crezca.

3.3.4 Objetivos de la propuesta

Los objetivos obtenidos mediante la matriz propuesta fueron los siguientes;

Evaluar la gestión y crédito otorgado a cada cliente.

Controlar e incentivar al cliente la recepción de los documentos electrónicos.

Crear políticas y procedimientos de cobranzas eficientes.

3.3.5 Justificación de la propuesta

Trabajar como asistente del área de créditos y cobranzas me permitió identificar las deficiencias que dispone el área, como realizaban sus cobranzas, qué requerían cuando tenían que realizarlo, que herramientas necesitar y no tener para poder llegar al objetivo propuesto, siendo yo la persona encargada de reportarlos directamente a las centrales de riesgo, al año siguiente fui parte del área de contabilidad donde pude observar el efecto que causaba una gestión deficiente en las

cuentas por cobrar impactando a los pasivos y efectivo de la empresa, es decir a los estados financieros.

Esta propuesta se justifica porque se busca la mejora continua de la empresa que viene presentando inconvenientes, llevándola a una gestión favorable con óptimos resultados, por lo cual se quiere implementar y desarrollar políticas y procedimientos apropiados para la gestión diaria, reduciendo la morosidad mediante una gestión preventiva y elevar también la recuperación de créditos en los clientes con alta morosidad.

3.3.6 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Evaluar la gestión y crédito otorgado a cada cliente.

Problema 1:		Morosidad en las cuentas por cobrar	Objetivo:	Evaluar la gestion y credito otorgado a cada cliente		Alternativa de solución:	Establecer lineamientos generales al momento del otorgamiento del credito para cada cliente			
Actividades:										
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Reunion con la gerencia financiera	20/1/2020	1	3/01/2020	Aceptacion de la propuesta	Gerencia Financiera	0.00	7.74	-7.74	
2	Reunion con el área responsable que brinda los servicios	4/01/2020	3	7/01/2020	Compromiso del personal	Jefa de Creditos y Cobranzas y área encargada	0.00	109.80	-109.80	
3	Induccion al personal de cuentas por cobrar	8/01/2020	1	9/01/2020	Compromiso de las gestoras	Jefa de Creditos y Cobranzas	0.00	13.00	-13.00	
4	Planeamiento de nuevas politicas	10/01/2020	15	25/01/2020	Realzar politicas que mejren la gestion	Jefa de Creditos y Cobranzas/Área de Calidad	0.00	12.50	-12.50	
5	Elaboracion de estrategias de cobranzas	26/01/2020	20	15/02/2020	Lograr mecanismos de accion que ayuden a la gestion diaria	Jefa de Creditos y Cobranzas/Área de Calidad	0.00	355.00	-355.00	
6	Desarrollo del plan de accion	16/02/2020	20	7/03/2020	Disminucion de los retrasos de cobranza	Jefa de creditos y cobranzas	0.00	245.00	-245.00	
7	Analisis e interpretacion de las cuentas por cobrar	8/03/2020	15	23/03/2020	Disminuir la morosidad presentada	Jefa de creditos y cobranzas	0.00	124.00	-124.00	
8	Poner en practica	24/03/2020	25	18/04/2020	Cumplimiento del plan	Jefa de creditos y cobranzas	0.00	23.75	-23.75	
							S/	- S/	890.79 -S/	890.79
Plan de contingencia:					Indicadores:					
Nro	Actividad	Justificación	Rotacion promedio de cobranzas		Indicador 1:	Indicador 2:	Indicador 3:	Indicador 3:	Indicador 3:	
1	Reunion con la gerencia financiera	Envio de correos dando conocimiento de las mejoras a proponerse	XXX		$Liquidez = \frac{Cuentas\ por\ cobrar + 360}{Ventas\ anuales} + 100$	$Liquidez = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente} + 100$	$Liquidez = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente} + 100$	XXX	XXX	
2	Reunion con el área responsable que brinda los servicios	Envio de comunicados para hacer de su conocimiento el plan de accion	XXX							
3	Induccion al personal de cuentas por cobrar		XXX							
4	Planeamiento de nuevas politicas		XXX							
5	Elaboracion de estrategias de cobranzas	Resaltar mejores estrategias de cobro a los clientes	g (tasa de crecimiento) =		-25%	g (tasa de crecimiento) =		g (tasa de crecimiento) =		
6	Desarrollo del plan de accion	Evidenciar el problema encontrado								
7	Analisis e interpretacion de las cuentas por cobrar									
8	Poner en practica	Evaluar los analisis								
9	#REF!		Año	Indicador 1:	Indicador 2:	Indicador 3:				
10	#REF!		2016	cion promedio de cobra	XXX	XXX				
11	#REF!		2017							
12	#REF!		2018	88						
13	#REF!		2019	93						
14	#REF!		2020	69.75	0.00	0.00				
15	#REF!		2021	52.31	0.00	0.00				
16	#REF!		2022	39.23	0.00	0.00				
17	#REF!		2023	29.43	0.00	0.00				
18	#REF!		2024	22.07	0.00	0.00				
19	#REF!		2025	16.55	0.00	0.00				
20	#REF!		2026	12.41	0.00	0.00				
21	#REF!		2027	9.31	0.00	0.00				
22	#REF!		2027	6.98	0.00	0.00				
Productos:										
Producto 1:					Mejorar la circulacion de cuentas por cobrar para el retorno oportuno del efectivo					
Producto 2:					Establecer lineamientos generales de otorgamiento de credito					
Producto 3:										

Cuadro 3. Matriz propuesta Plan de actividades de Obj.1.

Solución técnica;

Según las actividades propuestas estas se realizaron con éxito, los gerentes de cada área aceptaron las actividades a realizarse para la mejora de las cuentas por cobrar, las gestoras se comprometieron a realizar la gestión bajo las nuevas políticas y procedimientos a realizarse, si la propuesta de políticas y procedimientos de cobranzas es aceptada la empresa contaría con una gestión optima de cobranzas, estableciendo lineamientos generales para otorgue del crédito a los clientes, lo que se busca en esta propuesta es la disminución de morosidad en la cartera.

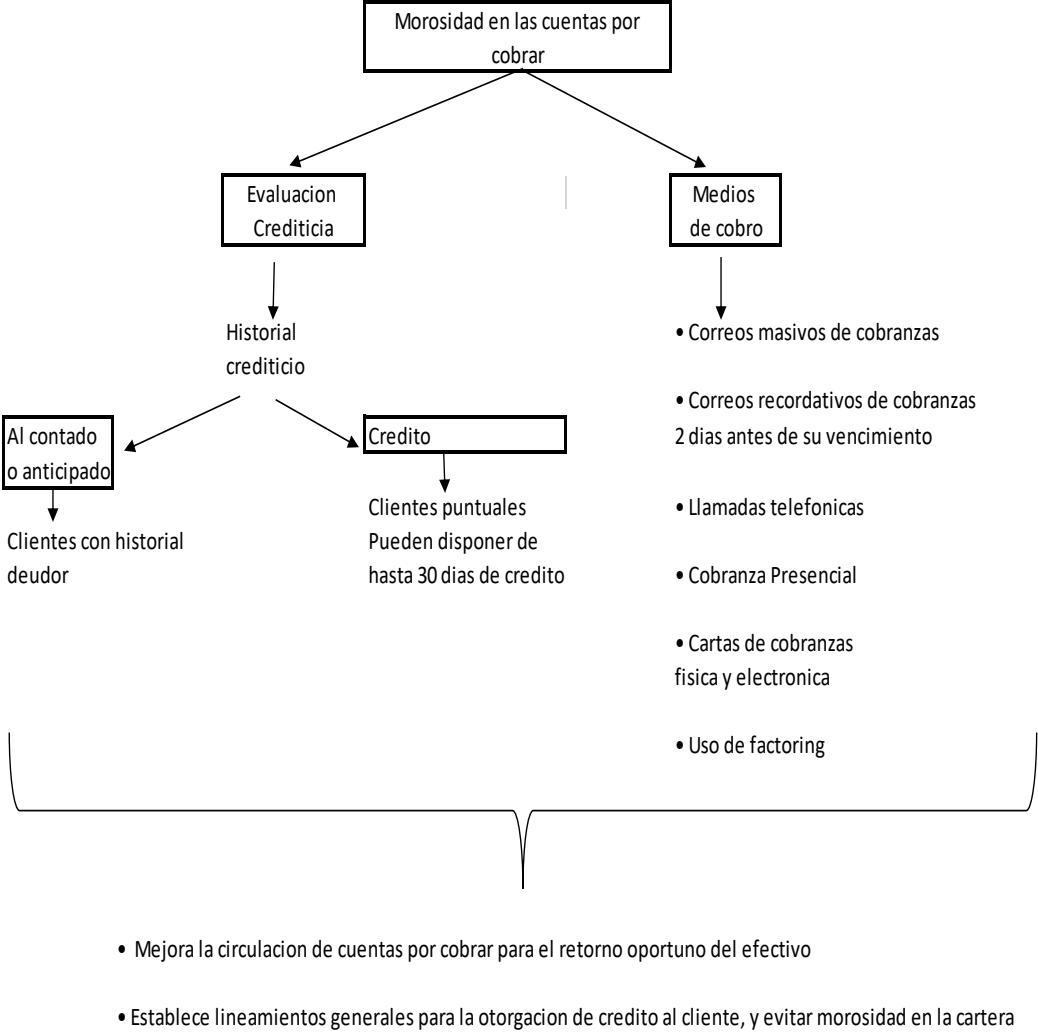


Figura 7. Alternativa de solución del objeto 1. Fuente: Elaboración propia

Proyectado después de aplicar la propuesta.

		Cuentas por cobrar comerciales				
Al 31 de Diciembre este rubro comprende:		PROYECTADO - Reduccion de morosidad				
		2017	2018	2019	2020	2021
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
	Facturas por cobrar	13,239,194	17,169,410	12,877,058	9,657,793	7,243,345
	Facturas por emitir	7,279,240	9,292,062	6,969,047	5,226,785	3,920,089
Por 360 días		7,386,636,240	9,526,129,920	7,144,597,440	5,358,448,080	4,018,836,060
Ventas Anuales		83,894,361	102,232,845	104,277,502	106,363,052	108,490,313
		88	93	69	50	37 DIAS

Figura 8. Proyectado de cuentas por cobrar – Morosidad en las cuentas por cobrar

En la figura 8, lo que se puede observar que las cuentas por cobrar están tardando en convertirse en efectivo, siendo en el 2017 de 88 días al año y para el 2019 de 93, aumentando su retraso debido al crédito otorgado a los clientes sin un previo análisis, según el proyectado se busca reducir la cantidad de días de rotación mostrando para el 2019 una reducción del 25%, lo que conllevaría a un ingreso rápido en nuestra cuenta de efectivo y reduciendo las cuentas por cobrar, así mismo las ventas incrementan en un 2% a las cuentas por cobrar.

La antigüedad de las cuentas por cobrar es la siguiente:

	PROYECTADO - Reduccion de morosidad				
	2017	2018	2019	2020	2021
	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Por vencer	9,072,968	13,392,537	10,044,403	7,533,302	5,649,977
Vencidos:					
De 1 a 30 dias	2,751,348	2,596,192	1,947,144	1,460,358	1,095,269
De 31 a 90 dias	933,098	1,173,693	880,270	660,202	495,152
De 91 a 180 dias	61,571	6,988	5,241	3,931	2,948
De 180 a 360 dias	-	-	-	-	-
Mas de 360 dias	420,209	-	-	-	-
	13,239,194	17,169,410	12,877,058	9,657,793	7,243,345

reduccion en 25%

Figura 9. Proyectado de cuentas por cobrar – estado de vencimientos en cartera.

En la figura 9 podemos observar las facturas por cobrar, el estado en que se encuentra mediante su índice de morosidad, lo que se busca es reducir la morosidad de 360 días, 91 a 180 días puesto que son posibles a ser incobrables, las políticas que se vienen planteando buscan reducir la morosidad de la cartera al máximo, dando prioridad a lo más antiguo, es por ello que se está implementado políticas y procedimientos los cuales ayuden a la reducción de estos.

Inspecciones y Servicios del Perú SAC														
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA														
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017														
ACTIVO	2017	%	2018	%	Proyeccion									
					2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
ACTIVO CORRIENTE														
Efectivo y equivalente de efectivo	699	1%	1,583	3%	1,805	4%	2,093	4%	2,470.17	5%	2,964.21	6%	3,616.34	7%
Cuentas por cobrar comerciales, neto	20,518	44%	26,461	51%	22,757	46%	19,571	41%	16,831	35%	14,475	30%	12,448	24%
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	328	1%	220	0%	211	0%	203	0%	194	0%	187	0%	179	0%
Otras cuentas por cobrar	2,733	6%	2,265	4%	2,175	4%	2,088	4%	2,004	4%	1,924	4%	1,847	4%
Existencias	1,994	4%	2,554	5%	2,656	5%	2,815	6%	3,040	6%	3,344	7%	3,746	7%
Gastos pagados por anticipado	4,556	10%	2,034	4%	2,115	4%	2,242	5%	2,421	5%	2,663	5%	2,982.93	6%
Total Activo Corriente	30,828	66%	35,117	67%	31,718	64%	29,012	60%	26,961	56%	25,557	52%	24,820	49%
ACTIVO NO CORRIENTE														
Instalaciones, mobiliario y equipos netos de depreciacion acumulada	16,172	34%	17,043	33%	17,894.93	36%	19,147.57	40%	20,870.85	44%	23,166.65	48%	26,178.31	51%
intangibles, neto de amortizacion acumulada	21	0%	15	0%	15.99	0%	17.11	0%	18.65	0%	20.71	0%	23.40	0%
Total Activo no Corriente	16,193	34%	17,058	33%	17,911	36%	19,165	40%	20,890	44%	23,187	48%	26,202	51%
Total Activo	47,021	100%	52,175	100%	49,629	100%	48,176	100%	47,851	100%	48,745	100%	51,021	100%
PASIVO														
PASIVO CORRIENTE														
Obligaciones Financieras	2,776	6%	3,112	6%	3,058	6%	1,211	3%	271	1%	285	1%	299	1%
Cuentas por pagar comerciales	4,075	9%	6,262	12%	5,948	12%	5,422	11%	5,069	11%	4,933	10%	6,130	12%
Cuentas por pagar a partes relacionadas	12	0%	1	0%	1	0%	2	0%	2	0%	2	0%	2	0%
Otras cuentas por pagar	3,292	7%	6,832	13%	6,444	13%	6,766	14%	7,104	15%	7,459	15%	7,832	15%
Total Pasivo Corriente	10,154	22%	16,208	31%	15,451	31%	13,400	28%	12,446	26%	12,679	26%	14,263	28%
PASIVO NO CORRIENTE														
Obligaciones financieras	3,454	7%	2,711	5%	2,358.90	5%	2,477	5%	2,601	5%	2,731	6%	2,867	6%
Cuentas por Pagar a partes relacionadas	2,296	5%	10,877	21%	9,463.26	19%	9,936	21%	10,433	22%	10,955	22%	11,503	23%
Ingresos Diferidos	196	0%	175	0%	152	0%	160	0%	168	0%	176	0%	185	0%
Total del Pasivo no Corriente	5,945	13%	13,764	26%	11,975	24%	12,573	26%	13,202	28%	13,862	28%	14,555	29%
TOTAL PASIVO	16,100	34%	29,972	57%	27,426	55%	25,973	54%	25,648	54%	26,541	54%	28,818	56%
PATRIMONIO														
Capital social	8,216	17%	8,216	16%	8,216	17%	8,216	17%	8,216	17%	8,216	17%	8,216	16%
Reserva legal	1,636	3%	1,643	3%	1,643	3%	1,643	3%	1,643	3%	1,643	3%	1,643	3%
Resultados Acumulados	19,597	42%	10,093	19%	10,093	20%	10,093	21%	10,093	21%	10,093	21%	10,093	20%
Resultado del ejercicio	1,472	3%	2,251	4%	2,251	5%	2,251	5%	2,251	5%	2,251	5%	2,251	4%
TOTAL PATRIMONIO	30,921	66%	22,203	43%	22,203	45%	22,203	46%	22,203	46%	22,203	46%	22,203	44%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	47,021	100%	52,175	100%	49,629	100%	48,176	100%	47,851	100%	48,744	100%	51,021	100%

Figura 10. Estados Financieros Proyectados con mejora en las cuentas por cobrar del 24%

En la figura 10 se observa que en la proyección de mejora al año 2023 se logra disminuir con los objetivos planteados la morosidad de cartera de cobranzas logrando un 25% de reducción a mejora y aumentando el efectivo y demás activos que benefician a la empresa.

Plan de Actividades

Actividades:						
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunion con la gerencia financiera	2/01/2020	1	3/01/2020	Aceptacion de la propuesta	Gerencia Financiera
2	Reunion con el área responsable que brinda los servicios	4/01/2020	3	7/01/2020	Compromiso del personal	Jefa de Creditos y Cobranzas y área encargada
3	Induccion al personal de cuentas por cobrar	8/01/2020	1	9/01/2020	Compromiso de las gestoras	Jefa de Creditos y Cobranzas
4	Planeamiento de nuevas politicas	10/01/2020	15	25/01/2020	Realizar politicas que mejoren la gestion	Jefa de Creditos y Cobranzas/Área de Calidad
5	Elaboracion de estrategias de cobranzas	26/01/2020	20	15/02/2020	Lograr mecanismos de accion que ayuden a la gestion diaria	Jefa de Creditos y Cobranzas/Área de Calidad
6	Desarrollo del plan de accion	16/02/2020	20	7/03/2020	Disminucion de los retrasos de cobranza	Jefa de creditos y cobranzas
7	Analisis e interpretacion de las cuentas por cobrar	8/03/2020	15	23/03/2020	Disminuir la morosidad presentada	Jefa de creditos y cobranzas
8	Poner en practica	24/03/2020	25	18/04/2020	Cumplimiento del plan	Jefa de creditos y cobranzas

Cuadro 4. Matriz propuesta Plan de actividades de Obj.1.

En el control de plan de actividades se puede observar que inicia desde el 02 de enero y dando culminación el 24 de marzo del 2020, enfocándose en lo siguiente;

Primero, se realizará el comunicado mediante reunión al área de gerencia, sin esta aprobación no se podría tomar decisión alguna.

Segundo, se realizará una reunión con el área encargada de dar los servicios, induciéndolos y comprometiéndolos a cumplir con las nuevas políticas y procedimientos de cobranzas propuestos.

Tercero, se realizará una inducción a los gestores de cobranzas comprometiéndolos a realizar la gestión bajo las políticas y procedimientos establecidas, verificando las ordenes en donde puedan validar los días de crédito facilitados y programando las cobranzas.

Cuarto, se realizará el planeamiento de las nuevas políticas, basándonos en los problemas diagnosticados con el fin de obtener respuestas óptimas.

Quinto, se realizará una elaboración de estrategias de ayuda que conlleven a un manejo eficiente en el campo de ventas como en las cobranzas de la empresa, como primordial factor esta la evaluación a los clientes, a base de ello se partirá con el crédito que estos dispondrán.

Sexto, se llevará a cabo el desarrollo del plan de acción, analizando los estados financieros, el movimiento de las cuentas por cobrar.

Séptimo, se analizará minuciosamente las cuentas por cobrar y el impacto del cambio realizado.

Octavo, se pondrá en práctica todo lo mencionado y daremos cumplimiento al plan.

Viabilidad económica

La propuesta a la solución es viable ya que en reunión con la gerencia y miembros involucrados se pudo evaluar la gestión administrativa como operativa que se viene dando, encontrando las falencias que vienen perjudicando a la empresa, dando solución mediante los análisis de crédito a facilitar, los días de crédito a manejar, cuando serian al contado.

Es practico y económico puesto que la empresa cuenta con un personal con perfil disponible para lograr lo propuesto y también del sistema de evaluación en las centrales de riesgo.

Evidencia

Se realizó un manual de estrategias que ayudara a la reducción de morosidad en la empresa, este manual consta de 8 puntos a tener en cuenta, los cuales se conformaron de acuerdo a las observaciones que reflejaba el diagnóstico de la cartera de cobranzas.

Figura 11. Manual de reducción de morosidad en las cuentas por cobrar.

Manual de estrategias para disminuir y prevenir la morosidad de cuentas por cobrar

1. Evaluación crediticia
2. Segmentación del cliente
3. Tener sustento de retraso de los clientes, gestora deberá enviar información diaria
4. Cumplir con las condiciones de crédito, días de crédito previa evaluación.
5. Informar diariamente el estado de los clientes mediante un reporte copiando tanto al jefe de cobranzas como áreas para así dispongan de conocimiento absoluto.
6. Cortar los servicios y retener certificados a los clientes con una morosidad no mayor a 30 días.
7. Enviar avisos de cobranzas física y electrónica
8. Hacer uso de los materiales brindados por la empresa, carta uno recordando la deuda, carta dos dando aviso al reporte de riesgo.

Segmento	Preventiva	1-15 d	16-30 d	31-45 d	46-60 d	>60 d
A	Aviso Vencimiento	Llamada	Llamada	Llamada + Email. RCC	Llamada + Carta. Can L.	Contabilidad evalúa
B	Aviso Vencimiento	Llamada	Llamada + Email	Llamada + Email. RCC	Llamada + Carta. Can L.	Contabilidad evalúa
C	Aviso Venc. + Llamada	Llamada + Email	Llamada + Carta	Llamada + Visita. RCC	Llamada + Visita. Can L.	Contabilidad evalúa
NUEVOS Y OTROS	Aviso Venc. + Llamada	Llamada + Email	Llamada + Carta	Llamada + Visita. RCC	Llamada + Visita. Can L.	Contabilidad evalúa

Cuadro 5. Matriz propuesta de niveles de morosidad y acción a tomar

El cuadro 5 ayudará a establecer lineamientos al momento de generar la cobranza al cliente, poniéndolos en una segmentación según comportamiento permitiendo así evitar hostigar al cliente y que este opte por dejar de usarlos servicios de la empresa.

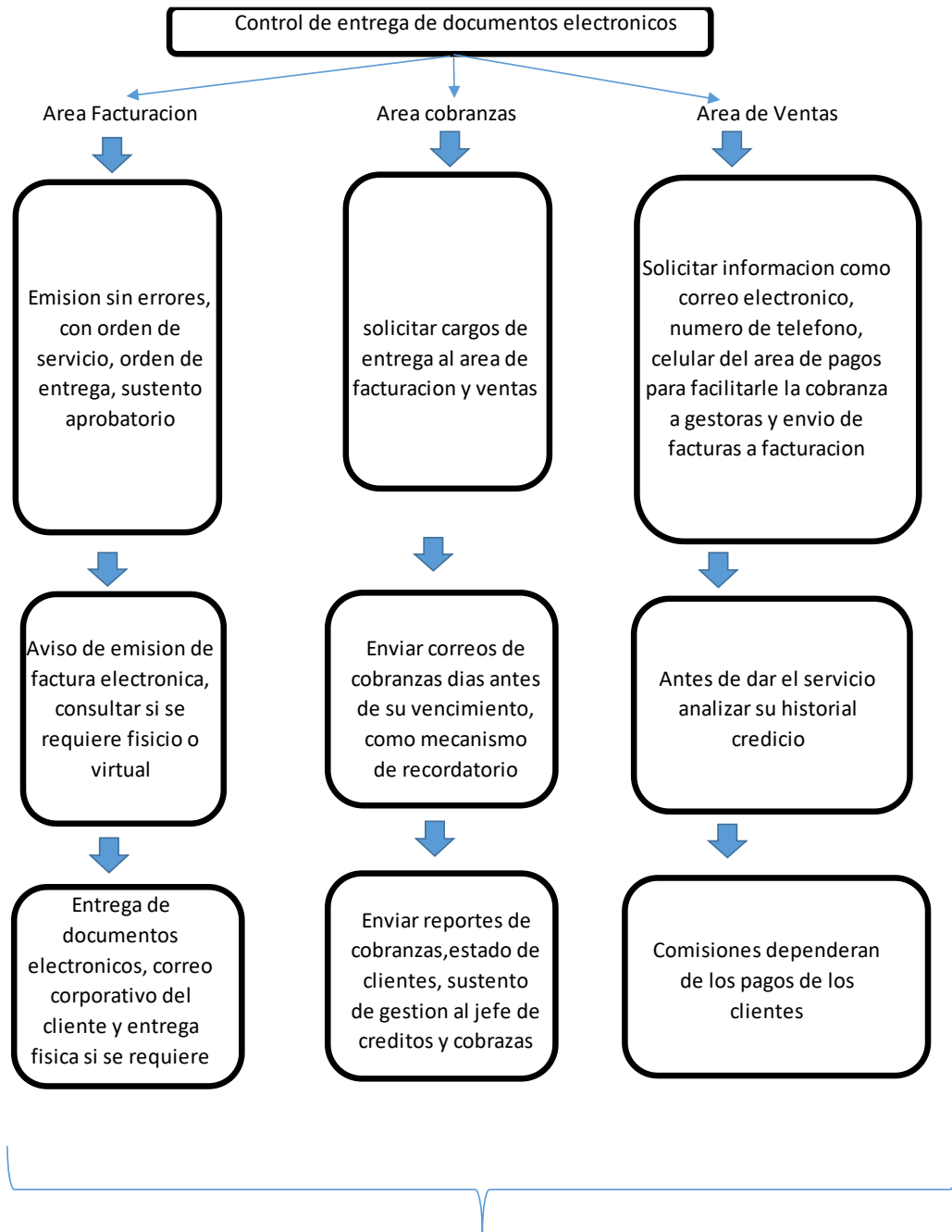
Objetivo 2: Controlar e incentivar al cliente la recepción de la factura electrónica

Problema 1:		Retraso en la entrega de documentos a los clientes	Objetivo:	Controlar e incentivar al cliente la recepción de la factura electrónica	Alternativa de solución:	Controlar la entrega de cada factura al día siguiente de su emisión						
Actividades:												
No	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida			
1	Inicio	1/01/2020	1	2/01/2020	Aceptación de gerencia	Gerencia de Finanzas	0.00	7.74	-7.74			
2	Reunion con el area encargada de brindar los servicios	3/01/2020	2	5/01/2020	Aceptacion y entendimiento de la importancia de entrega de la compramos de envio y entrega al cliente	Area de servicios	0.00	27.30	-27.30			
3	Inducción al personal de emision de factura electronica	6/01/2020	2	8/01/2020	Disminuir la morosidad en pagos gracias a la entrega	Personal administrativo	0.00	27.30	-27.30			
4	Planeamiento de nuevas estrategias y politicas	9/01/2020	3	12/01/2020	Mojar el tempo de cobranza implementando con el plan de	Factorador	0.00	12.50	-12.50			
5	Desarrollo del plan de accion	13/01/2020	30	12/02/2020	Facturas pagadas de acuerdo a su estado.	Jeje de creditos y finanzas	0.00	245.00	-245.00			
6	Poner en practica	13/02/2020	2	15/02/2020		Jeje de creditos y finanzas	0.00	23.75	-23.75			
							S/	-	S/	343.59	-S/	343.59
Plan de contingencia:							Indicadores:				Productos:	
No	Actividad	Justificación	Indicador 1: Periodo Promedio de pago a proveedores		Indicador 2: por año	Indicador 3: XXX						
1	Inicio	Enviar propuesta de lo diagnosticado para su conocimiento	Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$	Producto 1:					
2	Reunion con el area encargada de brindar los servicios	Enviar comunicados de mejoras y solicitar se cumplan	Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$	Producto 2:					
3	Inducción al personal de emision de factura electronica	Ordenar realizar una gestion basada en los cambios propuestos	Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$	Producto 3:					
4	Planeamiento de nuevas estrategias y politicas	Ordenar realizacion de las politicas ya implementadas en la empresa	Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
5	Desarrollo del plan de accion	Evidenciar y dar a conocer el problema	Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
6	Poner en practica	Evaluar los analisis	Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
7	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
8	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
9	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
10	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
11	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
12	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
13	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
14	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
15	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
16	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
17	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
18	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
19	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						
20	#REF!		Gestion = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Compras a proveedores}}$		Cuentas por pagar promedio + 360	Liquidaz = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{100}$						

Cuadro 6. Matriz propuesta Plan de actividades de Obj.2.

Solución técnica;

Según las actividades propuestas en el objetivo 2 estas se realizaron con éxito, los gerentes de área corroboraron y aceptaron el problema que existe dando fe a las actividades a realizarse para la mejora de las cuentas por cobrar, el personal de emisión de factura electrónica se comprometió a realizar la gestión bajo las nuevas estrategias para la mejora de la recepción del documento, si la propuesta de controlar la entrega de cada documento electrónico emitido es aceptada la empresa contaría con una gestión segura respecto a las cobranzas a realizar, dando también como valor agregado inducción al cliente de optar por la recepción de comprobantes electrónicos.



* Control de los documentos electronicos al momento de su emision

Figura 12. Alternativa de solución del objeto 2. Fuente: Elaboración propia

En la figura 12, lo que se puede observar el plan de estrategias para disminuir el retraso de cobranzas y así obtener resultados óptimos, en donde podemos encontrar una serie de

lineamientos que ayudaran a la gestión de cobranzas, disponiendo de esta base de procedimientos podremos disponer de una cobranza optima sin retrasos ni objeciones, para ello se necesitara el compromiso de cada miembro involucrado en la gestión.

Plan de Actividades

Actividades:						
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Inicio	1/01/2020	1	2/01/2020	Aceptacion de gerencia	Gerencia de Finanzas
2	Reunion con el area encargada de brindar los servicios	3/01/2020	2	5/01/2020	Aceptacion y entendimiento de la importancia de entrega de la facturacion electronica	Area de servicios
3	Induccion al personal de emision de factura electronica	6/01/2020	2	8/01/2020	Compromiso de envio y entrega al cliente	Personal administrativo
4	Planeamiento de nuevas estrategias y politicas	9/01/2020	5	14/01/2020	Disminuir la morosidad en cartera gracias a la entrega	Facturador
5	Desarrollo del plan de accion	15/01/2020	30	14/02/2020	Medir el tiempo de cobranza implementado con el plan de accion	Jefe de creditos y finanzas
6	Poner en practica	15/02/2020	2	17/02/2020	Facturas pagadas de acuerdo a su credito	Jefe de creditos y finanzas

Cuadro 7. Matriz propuesta Plan de actividades de Obj.2.

En el control de plan de actividades se puede observar que inicia desde el 02 de enero y dando culminación el 15 de febrero del 2020, enfocándose en lo siguiente;

Primero, se realizará el comunicado mediante reunión al área de gerencia, dando conocimiento de la implementación realizada para así poder seguir con el proceso.

Segundo, se realizará una reunión con el área encargada de dar los servicios, induciéndolos y comprometiéndolos a cumplir con los nuevos procedimientos establecidos.

Tercero, se realizará una inducción al personal de facturación electrónica comprometiéndolo con la importancia e impacto que causa el no entregar y emitir documentos sin sustentos, verificando las ordenes en donde puedan validar los días de crédito dando facilidad de cobranza a las gestoras.

Cuarto, se realizará el planeamiento de los nuevos procesos, basándonos en los problemas diagnosticados con el fin de obtener respuestas óptimas.

Quinto, se llevará a cabo el desarrollo del plan de acción, analizando los estados financieros, el movimiento de las cuentas por cobrar.

Sexto, se pondrá en práctica todo lo mencionado y daremos cumplimiento al plan.

Viabilidad económica

La propuesta a la solución es óptima, viable y aceptada por los miembros aprobadores de la gestión diaria ya que se logró identificar el segundo problema el cual es causante de los retrasos y no pagos de la cartera diaria, dando solución de mejora diaria mediante un listado de procesos. Es práctico y económico ya que la empresa dispone de lo necesario para llevar a cabo la gestión.

Evidencia

Se realizó un manual de estrategias que ayudara al control óptimo de recepción de documentos electrónicos.

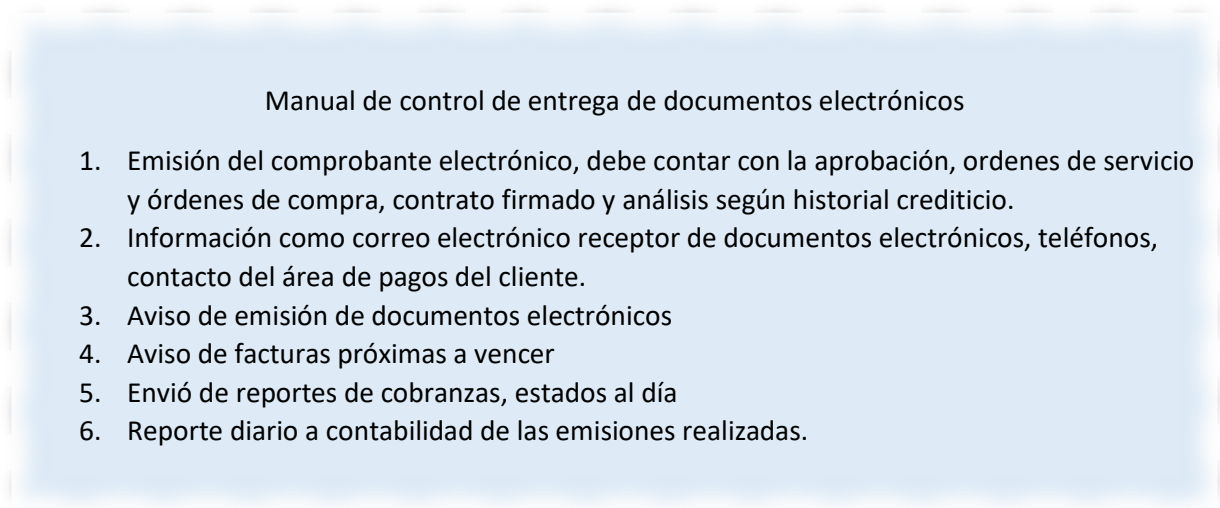


Figura 13. Manual de control de entrega de documentos electrónicos.



Figura 14. Manual a enviarse mediante correo de aviso de emisión de factura electrónica.

Objetivo 3: Crear políticas y procedimientos de cobranzas eficientes

Problema 1:	Falta de políticas y procedimientos de cobranzas	Objetivo:	Crear políticas y procedimientos de cobranzas eficientes	Alternativa de solución:	Establecer lineamientos generales para llevar la empresa a cabo con resultados óptimos							
Actividades:												
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida			
1	Reunion con gerencia general	1/01/2020	1	2/01/2020	Aceptacion de la reunion	Gerencia Financiera	0.00	7.74	-7.74			
2	Reunion con las areas de servicio	3/01/2020	1	4/01/2020	Aceptacion de lo planteado	Area de servicios	0.00	27.30	-27.30			
3	Solicitar las politicas de cobranzas implementadas por la empresa	5/01/2020	2	7/01/2020	Identificacion de falta de actualizaciones de politicas	Area de calidad	0.00	12.50	-12.50			
4	Evaluar las politicas de cobranza	8/01/2020	12	20/01/2020	Políticas que ayuden realmente a la gerencia	Jefa de credito y cobranzas	0.00	10.50	-10.50			
5	Implementar politicas que ayuden a la gestion diaria	21/01/2020	15	5/02/2020	Poner en practica las politicas establecidas	Jefa de credito y cobranzas	0.00	12.50	-12.50			
6	Poner en practica	6/02/2020	5	11/02/2020	Evaluar los procedimientos implementados	Jefa de credito y cobranzas	0.00	23.75	-23.75			
							S/	-	S/	94.29	-S/	94.29
Plan de contingencia:						Indicadores:						
Nro	Actividad	Justificación	Indicador 1:		Indicador 2:		Indicador 3:		XXX			
1	Reunion con gerencia general	Comunicar los cambios a realizar para una mejora con el area	Análisis Horizontal = $\frac{\text{Cuentas por cobrar 2018}}{\text{Cuentas por cobrar 2017}} \times 100$		Análisis Vertical = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Total Activo}} \times 100$		Liquidez = $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} \times 100$					
2	Reunion con las areas de servicio	Comunicar las propuestas y mejoras que se desarrollaran										
3	Solicitar las politicas de cobranzas implementadas por la empresa	Solicitar a la gerencia										
4	Evaluar las politicas de cobranza	Análisis de lo que se viene trabajando										
5	Implementar politicas que ayuden a la gestion diaria	Dar a conocer opciones de mejoras										
6	Poner en practica	Análisis y comparar lo que puede mejorar										
7	#REF!											
8	#REF!											
9	#REF!											
10	#REF!											
11	#REF!											
12	#REF!											
13	#REF!											
14	#REF!											
15	#REF!											
16	#REF!											
17	#REF!											
18	#REF!											
19	#REF!											
20	#REF!											

Cuadro 8. Matriz propuesta Plan de actividades de Obj.3.

Solución técnica;

Según las actividades propuestas en el objetivo 3 estas fueron aceptadas con éxitos, los gerentes de área corroboraron y aceptaron que el problema se encuentra de la falta de actualización de

políticas y procedimientos de cobranzas dando visto bueno al área para realizar el proyecto de actualización bajo la problemática encontrada, el personal de área de servicio se comprometió a realizar la gestión bajo las políticas y propuestas establecidas para la mejora de la gestión de la empresa, basándose en los hechos que vienen ocurriendo actualmente.

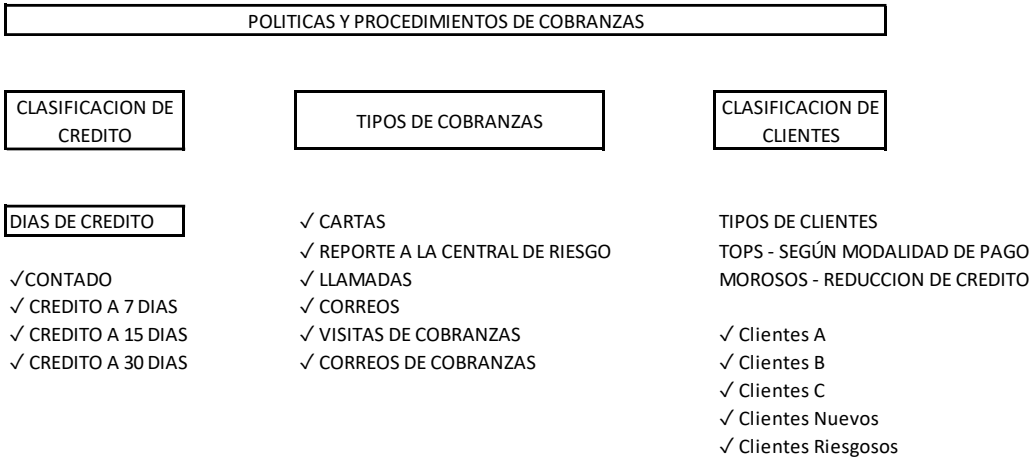


Figura 15. Alternativa de solución del objeto 3. Fuente: Elaboración propia

En la figura 15, podemos observar el proceso de implementación de políticas de crédito el cual se basa en la problemática que dispone la empresa al momento de otorgar crédito, cabe recalcar que una mala gestión de cobranzas en donde abarca llamadas, otorgamientos de crédito puede llevar a la empresa a disponer de una morosidad elevado causando inconvenientes en el estado de situación financiera., en la figura 11 damos énfasis a la segmentación de los clientes la cual partiría desde allí para el otorgamiento de crédito.

Clientes A: clientes que tienen un buen comportamiento de crédito, son clientes que programan sus pagos sin necesidad de recibir llamada alguna de cobranza, estos también son llamados las grandes empresas.

Clientes B: disponen de una calificación alineada de crédito, no son empresas grandes, pero si cumplidas. Poseen un regular comportamiento frente a sus obligaciones, son clientes con un tiempo menor a un año.

Clientes C: son clientes potenciales riesgosos que asumen mayor endeudamiento.

Cientes Nuevos: Clientes nuevos en la empresa y nuevos en el mercado sin información crediticia, a estos clientes se les evalúa y empieza por un crédito mínimo.

Cientes Riesgosos: son clientes de calificación riesgosa, no deberían contar con crédito, solo anticipado o al contado.

La clasificación de crédito será aplicada según la segmentación en la que se encuentre el cliente, de esa manera podremos evaluar eficientemente la cartera de cobranzas.

Con respecto a los procedimientos a tomar al momento de la cobranza estos se basarán según estado de morosidad.

Segmento	Preventiva	1-15 d	16-30 d	31-45 d	46-60 d	>60 d
A	Aviso Vencimiento	Llamada	Llamada	Llamada + Email. RCC	Llamada + Carta. Can L.	Contabilidad evalúa
B	Aviso Vencimiento	Llamada	Llamada + Email	Llamada + Email. RCC	Llamada + Carta. Can L.	Contabilidad evalúa
C	Aviso Venc. + Llamada	Llamada + Email	Llamada + Carta	Llamada + Visita. RCC	Llamada + Visita. Can L.	Contabilidad evalúa
NUEVOS Y OTROS	Aviso Venc. + Llamada	Llamada + Email	Llamada + Carta	Llamada + Visita. RCC	Llamada + Visita. Can L.	Contabilidad evalúa

Cuadro 9. Matriz propuesta de niveles de morosidad y acción a tomar

Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC 2017 Y 2018.

Plan de Actividades

Actividades:						
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunion con gerencia general	2/01/2020	1	3/01/2020	Aceptacion de la reunion	Gerencia Financiera
2	Reunion con las areas de servicio	4/01/2020	1	5/01/2020	Aceptacion de lo planteado	Area de servicios
3	Solicitar las politicas de cobranzas implementadas por la empresa	6/01/2020	2	8/01/2020	Identificacion de falta de actualizaciones de politicas	Area de calidad
4	Evaluar las politicas de cobranza	9/01/2020	12	21/01/2020	Políticas que ayuden radicalmente a la empresa	Jefa de credito y cobranzas
5	Implementar politicas que ayuden a la gestion diaria	22/01/2020	15	6/02/2020	Poner en practica las politicas establecidas	Jefa de credito y cobranzas
6	Poner en practica	7/02/2020	5	12/02/2020	Evaluar los procedimientos implementados	Jefa de credito y cobranzas

Cuadro 10. Matriz propuesta Plan de actividades de Obj.3.

En el control de plan de actividades del objetivo 3 se puede observar que inicia desde el 02 de enero y dando culminación el 07 de febrero del 2020, enfocándose en lo siguiente;

Primero, se realizará la reunión al área de gerencia, presentando las políticas a implementar que ayudarían a la gestión diaria.

Segundo, se realizará una reunión con el área encargada de dar los servicios, haciendo indicaciones de la importancia y compromiso con la implementado, esto debe cumplirse cabalmente.

Tercero, se evaluarán las políticas de cobranzas anteriores y así actualizarlas para una mejor gestión de área y personal involucrado.

Cuarto, se realizará la evaluación de las políticas propuestas para tomarlas en acción lo más rápido posible, y así observar el cambio.

Quinto, se realizará la implementación presentando lo propuesto al área de calidad, dándonos la aprobación para la ejecución de mismo.

Sexto, se pondrá en práctica todo lo mencionado y daremos cumplimiento al plan, se evaluará y comparará los estados financieros evaluando las cuentas por cobrar.

Viabilidad económica

La propuesta a la solución es viable y aceptada por los miembros aprobadores de la gestión diaria ya que se logró identificar el tercer problema el cual es causante de la gestión diaria de las gestoras de cobranzas, cabe resaltar que sin una buena gestión antes de los gestores no se puede llegar a realizar una cobranza optima, es por ello que en esta implementación no solo se involucra al área de cobranzas sino también al área que realiza los servicios.

Es dinámico ya que permite una evaluación constante de lo que viene sucediendo en la empresa, de esta manera se seguirá implementando medidas que ayuden al mejoramiento continuo.

Evidencia

Se realizó un análisis vertical en los estados financieros de los números que se viene mostrando y reflejando el problema.

INSPECCIONES Y SERVICIOS DEL PERU SAC									
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA									
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017									
(Expresado en Soles)									
	2017	%	2018	%		2018	%	2017	%
ACTIVO					PASIVO				
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	1,583	3%	699	1%	Obligaciones Financieras	3,112	6%	2,776	6%
Cuentas por cobrar comerciales, neto	26,461	51%	20,518	44%	Cuentas por pagar comerciales	6,262	12%	4,075	9%
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	220	0%	328	1%	Cuentas por pagar a partes relacionadas	1	0%	12	0%
Otras cuentas por cobrar	2,265	4%	2,733	6%	Otras cuentas por pagar	6,832	13%	3,292	7%
Existencias	2,554	5%	1,994	4%					
Gastos pagados por anticipado	2,034	4%	4,556	10%	Total Pasivo Corriente	16,208	31%	10,154	22%
Total Activo Corriente	35,117	67%	30,828	66%					
ACTIVO NO CORRIENTE					PASIVO NO CORRIENTE				
Instalaciones, mobiliario y equipos netos de depreciación acumulada	17,043	33%	16,172	34%	Obligaciones financieras	2,711	5%	3,454	7%
Intangible, neto de amortización acumulada	15	0%	21	0%	Cuentas por Pagar a partes relacionadas	10,877	21%	2,296	5%
Total Activo no Corriente	17,058	33%	16,193	34%	Ingresos Diferidos	175	0%	196	0%
					Total del Pasivo no Corriente	13,764	26%	5,945	13%
					TOTAL PASIVO	29,972	57%	16,100	34%
					PATRIMONIO				
					Capital social	8,216	16%	8,216	17%
					Reserva legal	1,643	3%	1,636	3%
					Resultados Acumulados	10,093	19%	19,597	42%
					Resultado del ejercicio	2,251	4%	1,472	3%
					TOTAL PATRIMONIO	22,203	43%	30,921	66%
Total Activo	52,175	100%	47,021	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	52,175	100%	47,021	100%

Figura 16. Estado de situación financiera – Cuentas por cobrar

Análisis Horizontal: En el año 2018 las cuentas por cobrar tienen una variación de 28.96% respecto al año anterior, es decir no ha cambiado la gestión de cobranzas, pues la cartera sigue alta.

Análisis Vertical: En esta evaluación vertical podemos observar que las cuentas por cobrar en el año 2018 aumentaron a comparación del 2017, estas representan el 50.72% del total de sus activos, mientras que el 2017 representa el 44%.

IV. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La presente investigación de título gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, periodo 2017 y 2018 ha logrado terminar con la investigación realizada y formular óptimamente la propuesta que da solución al problema identificado en la empresa, como son la morosidad en la cartera de cobranza, control de entrega de documentos electrónicos y políticas y procedimientos de cobranzas eficientes para una gestión óptima en la empresa.

Los resultados obtenidos en la presente investigación de gestión de cuentas por cobrar mediante la entrevista y ficha documental arrojaron desde ya una deficiencia en la gestión de cuentas por cobrar, en las cuales cada miembro entrevistado indicaba la falta de políticas y procedimientos a entablar al momento de realizar su gestión, recurriendo a estrategias propias las cuales en ocasiones daban resultados buenos como también degustación y acoso en los clientes, esto conllevó a identificar el problema y plantear un mecanismo de solución el cual se basa en la creación de políticas y procedimientos actualizados, los cuales velen por la integridad de la empresa y del cliente, un cliente satisfecho es un ingreso más a la empresa, mientras que en el análisis documental realizada se pudo observar los días de retraso que cuentan las cuentas por cobrar en la cartera de gestión, es decir son 360 días de mora que cuentan muchos de los clientes con la empresa, a esto se le dio una proyección del 25% lo cual serviría para minimizar los días de atraso, lo que plantea este trabajo de investigación es no llegar a ese extremo, con una evolución y políticas previas esto no ocurriría en un futuro.

En consecuencia, a estos problemas encontrados se propone mecanismos de mejora y ayuda para la entidad proponiendo un análisis de gestión e implementación de políticas y procedimientos, no solo al personal de cobranzas sino también desde donde parte la venta pues el personal que realiza el contrato es quien debe evaluar al cliente para que así en otro momento no impacte como una morosidad en la cartera.

Las cuentas por cobrar desarrollan un papel fundamental en el desarrollo de este proceso de investigación puesto que viene afectando directamente a la liquidez de la empresa, esto es debido a que no se viene contando con factores y estrategias que conlleven a una buena gestión interna para así disponer de mejoras continuas en la empresa, es por ello que se plantean metodologías de mejora. (Meza, 2007).

De la propuesta planteada por Meza (2007), en su investigación contabilidad análisis de cuenta se llega a un consenso que si son sumas de dinero que adeudan los clientes y las cuales se dividen en varias cuentas por cobrar, pues si bien es cierto son las cuentas por cobrar las que disponen de un profundo análisis para poder llegar a realizar una cobranza razonable.

Según Cinollo, Jorguera, Romero y Tornaghi, (2016). En su artículo titulado Modalidades de cobro y pago en el comercio internacional, hace énfasis a los medios de cobranzas los cuales para ello son la cobranza simple la cual esta propuesta de transacciones es decir cheques, letras, recibos, hoy en día se viene trabajando de la misma manera, uno de los requisitos es que el cliente no pague en efectivo pues este únicamente puede hacer sus pagos mediante cheque gerencia o depósito a cuenta, de esta manera se evita cualquier mal acto de las empresas.

Se dice que las cuentas por cobrar impactan en la liquidez puesto que son un activo circulante del cual se espera su retorno inmediato para así poder enfrentarnos a pagos e inversiones, la segunda solución al problema es el análisis directo de crédito que se le otorgaría a cada cliente, pues este se sometería a una evaluación bajo las políticas entabladas para así facilitar un crédito de acuerdo al perfil evaluado, como última solución se tiene el control directo de documentos electrónicos, para disponer de una cobranza consensa y agresiva se requiere estar seguro de lo que se va a cobrar, es decir dirección correcta hacia el cliente, evitando que este se justifique de no haber recibido comunicación alguna y nosotros podamos usar nuestras políticas implementadas.

Se puede concluir que la propuesta cumple con los objetivos planteados para dar solución a la reducción de morosidad en las cuentas por cobrar y evitar su impacto en la liquidez.

4.2 Conclusiones

- Primera:** De acuerdo a las entrevistas realizadas y el análisis en el programa atlas ti, se pudo identificar la falta de conocimiento, políticas y procedimientos de cobranzas, también como la actualización de estas normativas básicas de la empresa, lo cual conlleva a los gestores de cobranzas a usar mecanismos propios de cobranzas para cumplir con sus objetivos, ocasionando degustación e incomodidad en los clientes ya que la gestión no distinguía la deuda y lo pagado de cada cliente, realizando cobranzas innecesarias y pérdida de tiempo en el día a día.
- Segunda:** Se diagnosticó también una elevada morosidad en cartera que son de clientes que cuentan con un retraso mayor a 90 días, lo cual es de suma importancia ya que a mayor día estos pueden ser incobrables y perdida para la empresa.
- Tercero:** Se identificó un retraso en los comprobantes electrónicos, es decir facturas emitidas que no eran entregadas en su momento de emisión, lo cual conllevaba a disponer de un retraso en los días de crédito facilitados, esto no solo impactaba en la cartera si no también alargaba el crédito de los clientes, generando un descontrol en la gestión.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** Luego de realizar un profundo análisis se llegó a la conclusión de implementar políticas y procedimientos de cobranzas, los cuales ayuden a disponer de una mejor gestión en el área involucrada, permitiendo establecer una guía de proceso lo cual lleve tanto a las gestoras como el cliente a un comportamiento responsable con sus obligaciones.
- Segunda:** Es de vital importancia realizar un análisis a los clientes que se les facilita servicio puesto que muchos de ellos no cuentan con un buen comportamiento frente a sus obligaciones, generando morosidad en la cartera de cobranza, es por ello que se implementa la segmentación a cada uno de ellos antes de facilitar crédito alguno.
- Tercera:** Se sugiere realizar un control diario sobre los cargos de documentos electrónicos a los clientes, como también controlar a las áreas administrativas encargadas de la entrega de los mismos, para así poder realizar una cobranza limpia y sin errores, otro punto es inducir y capacitar al cliente mediante correo el uso de su correo corporativo, si bien es cierto hoy en día la tecnología avanza y se está dando mayor uso a lo electrónico.

REFERENCIAS

- Cortez, D. y Burgos J. (2016). *La Gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. Revista Observatorio de la economía latinoamericana, Universidad Técnica de Machala, España.
- Cruz, L. (2013). *Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflor*. Revista científica de FAREM-Esteli, Medio Ambiente, tecnología y desarrollo humano, UNAM-Managua FAREM, Managua, Nicaragua.
- Ludovic, A, Aranguiz, M, y Gallegos, J. (2018). *Análisis del riesgo crediticio, propuesta del modelo CREDIT SCORING*. Revista facultad de Ciencias Economica: Investigación y Reflexión. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Instituto Pacífico S.A.C. (2019) *Opciones de Financiamiento Factoring – Leasing*. Revista Staff Actualidad empresarial, Lima, Perú.
- Diario Gestión (2016). *Factura Electrónica como herramienta para el factoring*. Perú.
- Equifax. (2017). *Claves para potenciar la cobranza en su negocio*. Diario Gestión de Lima, Perú.
- Posada. C. (2017). *El dinero y la liquidez*. Revista Ensayos sobre política y economía. Colombia.
- García, A. (1999). *Consumo privado y restricciones de liquidez: el caso español*. Estudios de economía aplicada.
- Cortez, D. y Burgos J. (2016). *La gestión de la cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez en las empresas comerciales*. Revista observatorio de la economía aplicada. Ecuador.

- Pere, B. (2012). *Gestión de crédito y cobro Material complementario del libro, gestión de crédito y cobro*. España.
- Morales Castro, Arturo y Morales Castro J. (2014) *Crédito y cobranza*, Grupo Editorial Patria. México.
- Rivera Huerta, R., López, N. y Mendoza, A. (2016). *Políticas de apoyo a la productividad de la Microempresa informal ¿Dónde está México?*, Revista Problemas del desarrollo. México.
- Rivera Mir, S. (2016). *Los primeros años de Ediciones Frente cultural. De la teoría revolucionaria al éxito de ventas*. Estudios de Historia Moderna y Contemporánea de México. México.
- Tinto Arenales, J., Luna Altamirano, K. y Cisneros Quintanilla, D. (2017). *Teoría de los efectos olvidados en el rescate de la imagen comercial de los artesanos del calzado en el cantón*. Revista Visión General. Ecuador.
- Barahona Vinasco, J. y Calderon Garcia, H. (2015). *La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas*. Revista Innovar Journal. España.
- Arroba Salto, J. y Morales Anguieta, J. (2018). *Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez*. Revista Eumed.net. Guayaquil.
- Izar Landeta, J. y Ynzunza Cortes, C. (2017). *El impacto de crédito y la cobranza en las utilidades*. Revista Poliantea (p.48-62)
- Solbes Ferri, S. (2005). *Teoría y práctica de administración y cobranza de rentas reales en Navarra (siglo XVIII)*. Investigaciones de historia económica. España.

- Meza Vargas, C. (2017). *Contabilidad análisis de cuentas*. Editorial Universidad Estatal a distancia. Costa Rica.
- Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de la administración financiera*. Prentice Hall.
- Alanis Aguila, I. (2002). *Planeación financiera de la empresa Industrial*. Universidad Autonoma de nueva Leon.
- Cinollo, R., Jorguera, J., Romero, N. y Tornaghi, C. (2016). *Modalidades de cobro y pago en el comercio internacional*. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Guajardo Cantu, G. (2008). *Contabilidad Financiera 5ta Edición*. Mc.Graw Hill. Campus Monterrey.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed.). México: Mc. Graw Hill Educación.
- Galán Amador, M. (2009). *El cuestionario aplicado en la investigación*. Metodología de a investigación.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador J. y Donado Campos J. (2003). *La encuesta como técnica de la investigación*. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.
- Mendieta Izquierdo, G. (2015). *Informantes y muestre en investigación cualitativa*.
- Cegarra, J. (2012). *Proyectos de Investigación Madrid*, España Ediciones Díaz Santos.

- Torres Miranda, J. y Avelino Ramirez, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CIA LTDA*. (Tesis de Titulación). Guayaquil. Universidad Laica “Vicente Rocafuente de Guayaquil”.
- Muñiz Muñiz, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS*. (Tesis de Titulación). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Mendoza Castillo, J. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015*. (Tesis de Titulación). Lima-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Monge Gaspar, C. (2018). *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa de Insumos Químicos Alfa SAC, 2018*. (Tesis de Titulación). Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título:

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1: Cuentas por cobrar				
			Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
Falta de políticas y procedimientos de cobranzas	Crear políticas y procedimientos de cobranzas eficientes		Políticas de crédito	1.			
				2.			
			Procedimientos de cobranzas	3.			
				4.			
			Nivel de Ventas	5.			
				6.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Categoría 2:				
Morosidad en las cuentas por cobrar	Evaluar la gestión y crédito otorgado a cada cliente		Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
			Liquidez	1.			
2.							
3.							
4.							
Retraso en la entrega de documentos a los clientes	Controlar e incentivar al cliente la recepción de la factura electrónica			5.			
				6.			
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Deductivo		Población: Empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC Muestra: Área de créditos y cobranzas Unidad informante: jefa de créditos y cobranzas, gestores de cobranzas, asistente de facturación		Técnicas: Entrevista y ficha documental Instrumentos: Guía de entrevista y análisis de EEFF.		Procedimiento: Análisis de datos:	

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

Manual de aviso de emisión de factura electrónica.

Estimados Señores;

Buenos días,

Por medio de la presente nos es grato saludarlos y al mismo hacer de su conocimiento que nuestra empresa ha emitido y/o generado el día de ayer jueves 04 de diciembre, comprobantes electrónicos, es decir, en formato digital XML y PDF.

1. Podrán acceder a nuestro portal web para visualizar sus comprobantes de pago electrónicos mediante un USUARIO Y CONTRASEÑA que se genera automáticamente desde la web que envía las facturas y es proporcionado en el correo de aviso de emisión, seguir los pasos del manual adjunto.
2. Así mismo, recibirá su comprobante de pago a través del correo electrónico, postmaster@fexcomprobante.pe, para lo cual, requerimos incluir esta dirección de correo electrónico en su lista de correos permitidos.
3. Podrá acceder a los comprobantes ingresando con su clave SOL a la web de SUNAT y verificar en la opción de Comprobantes Electrónicos el documento generado.

Agradeceré nos confirme al correo Tiffany.Garrido@pe.bureauveritas.com, si es requisito indispensable que nuestras, facturas, boletas, notas de crédito y/o notas de débito, sean enviados en físico después de su emisión electrónica o solo será recibido por correo para el respectivo proceso y registro en su área contable y procedan al pago.

De no tener respuesta en el plazo de 07 días después de su emisión, estaremos considerando como aceptada.

Así mismo, le hacemos llegar nuestros números de cuenta corriente, al cual, pueden realizar sus abonos a favor de Inspecciones y Servicios del Perú S.A.C.

Banco de Crédito del Perú:

Cta. Cte. Soles: 192-1530427-0-57

Cta. Cte. Dólares: 192-1530494-1-44

Sin otro particular, quedamos de ustedes,

Atte.

Manual de comunicación de facturas pendientes

Estimados Señores,

Nos complace saludarlo y a su vez debemos manifestarle que a la fecha mantiene **saldos vencidos pendientes de pago**, por lo cual, solicitamos la regularización inmediata del pago de nuestra(s) facturas(s), o indicarnos cualquier discrepancia al respecto a nuestro Departamento de Cobranzas al teléfono 6138080 anexo 8022 / 8041 / 8065 y/o por correo electrónico a jose.fuentes@pe.bureauveritas.com.

Hacemos llegar nuestros números de cuenta corriente a donde pueden realizar sus abonos a favor de **Inspecciones y Servicios del Perú SAC**.

Banco de Crédito del Perú:

Cta. Cte. Soles: 193-1127179-0-45

Cta. Cte. Dólares: 193-1126040-1-51

Así mismo, tener en cuenta que si realiza el pago mediante depósito directo o transferencia bancaria, debe enviar vía email el comprobante de depósito para poder identificar su pago. Y en caso de haber abonado con anterioridad, indicar fecha, forma e importe exacto del pago para la identificación y registro correspondiente.

Sin otro particular, quedamos de ustedes,

Atte.

Anexo 3: Instrumento cuantitativo – registro documental

Título del documento:		Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC						
Período o año:		2017-2018						
Objetivo del documento:		Descripción del documento:		El documento responde al área de:				
Determinar las cuentas por cobrar		Análisis Cuantitativo de las cuentas por cobrar en la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC		Créditos y cobranzas - Empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC				
N°	Docu- mentos	Descripción	Registro documental	Formula	%	Análisis		
1	Estado de Situación Financiera	Balance general o estado de situación o posición financiera, el cual permite conocer los recursos económicos que utilizó la entidad para alcanzar sus objetivos, clasificados en orden de su disponibilidad, y las fuentes de donde provienen, ya sean externas, que son las obligaciones para con los acreedores y proveedores de bienes y servicios clasificadas por su exigibilidad; o internas, que son la aportación de socios,	Análisis Horizontal 2018-2017		28.96	En el año 2018 las cuentas por cobrar tienen una variación de 28.96% respecto al año anterior, es decir no ha mejorado.		
				<u>Cuentas por cobrar comerciales 2018</u>			26,461,472	
				<u>Cuentas por cobrar comerciales 2017</u>			20,518,434	
			Análisis Vertical 2018-2017	-	50.72		En esta evaluación vertical podemos observar que las cuentas por cobrar en el año 2018 aumentaron a comparación del 2017, estas representan el 50.72% del total de sus activos,	
				<u>Cuentas por cobrar comerciales, neto</u>				26,461,472
				Total, Activo 2018				52,174,964

		dueños o propietarios de la empresa, todos ellos a una fecha.(Romero, 2014)				43.64	
				<u>Cuentas por cobrar comerciales, neto</u>	20,518,434		
				Total, Activo 2017	47,020,613		
2	Estado de Resultados integrales	La información relativa al resultado de las operaciones de una entidad se refiere en especial a la obtención de ingresos y su enfrentamiento con sus costos y gastos, para obtener la utilidad o pérdida neta, lo que permitirá evaluar los logros alcanzados con los esfuerzos desarrollados durante el periodo. (Romero, 2014).	Liquidez	Rotación Promedio de cobranza 2018		93 días	Las cuentas por cobrar están circulando para el año 2018 en 93 días, es decir está tardando en convertirse en efectivo, mientras que el 2017 fue de 88 días.
				<u>Cuentas por cobrar *360</u>	9,526,129,920		
				Ventas anuales	102,232,845		
				Rotación Promedio de cobranza 2017		88 días	
				<u>Cuentas por cobrar *360</u>	7,386,636,240		
				Ventas anuales	83,894,361		
				Rotación de cuentas por cobrar 2018		3.86	
				<u>Ventas anuales a crédito</u>	102,232,845		
				Cuentas por cobrar	26,461,472		
				Rotación de cuentas por cobrar 2017		4.09	
				<u>Ventas anuales a crédito</u>	83,894,361		
				Cuentas por cobrar	20,518,434		
			Ratios de Gestión	Rotación de cartera 2018 y 2017		82.72	Esto quiere decir que la empresa convierte su efectivo en cuentas por

				<u>Cuentas por cobrar promedio*360</u>	8,456,383,080		cobrar en 82 días o rotan 4.35 veces al año.
				Ventas	102,232,845		
				Rotación Anual 2018		4.35	
				-	360		
					83		
Fecha:.....							
.....Lugar:.....							

Anexo 4: Instrumento cualitativo – guía de entrevista

Entrevista

Concepto de entrevista	En la presente investigación se usará como instrumento la entrevista, la cual tiene como finalidad poder descubrir el desarrollo y gestión que realizan los encargados del área, es decir los gestores de cobranzas y jefe encargando y responsable de velar por las cobranzas de la empresa.	
Entrevistados		
Entrevistado1 (Entv.1)	Entrevistado1 (Entv.2)	Entrevistado1 (Entv.3)
Jefe de Créditos y cobranzas Tiene como función principal velar por las cobranzas de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC	Asistente de Cobranzas Trabaja de la mano con el jefe de cobranzas, gestionando los reportes a presentar.	Gestor de créditos y cobranzas Personal encargado de realizar las cobranzas directamente con los clientes, con el fin de lograr el objetivo propuesto por el jefe de créditos y cobranzas.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de créditos y cobranzas
Nombres y apellidos	Luisa Barco Barco
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	11/10/19
Lugar de la entrevista	Empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿De qué manera la empresa Inspecciones y Servicios del Perú realiza sus cobranzas?
2	¿Usted como jefa de área dispone de mecanismos, estrategias o procedimientos de cobranzas?
3	¿Por qué la empresa hoy en día cuenta con una alta morosidad en su cartera, influye en el nivel de ventas?
4	¿De qué manera la empresa mide el ingreso de las cobranzas? ¿Dispone de indicadores? ¿Cómo cuáles?
5	¿Es de aplicación las políticas que la empresa demanda o se hacen uso de otras?
6	¿Usted cree que ha mejorado las cobranzas al día de hoy?
7	¿Cómo miembro del área de cobranzas qué opina de los procesos que actualmente demanda la empresa o viene llevando?

Anexo 5: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera la empresa Inspecciones y Servicios del Perú realiza sus cobranzas?	Inspecciones y Servicios del Perú, básicamente es una empresa que otorga créditos comerciales de 30, 45, 60 incluso hasta 90 días a clientes corporativos TOP, ahora como nosotros planteamos las cobranzas es básicamente en el seguimiento desde la emisión de la factura, asegurar la entrega de la factura al cliente, ver las fechas de corte de cada cliente tener en cuenta que son empresas grandes como mineras, petroleras y nada hay que estar ahí pendientes que sean registradas contabilizadas y que cuenten con la fecha de pago.
2	¿Usted como jefa de área dispone de mecanismos, estrategias o procedimientos de cobranzas?	Mecanismos si, nos ayudamos con un software que fue desarrollado en argentina que se llama GCOB, básicamente nos permite migrar la información de cobranza que tenemos, este software nos permite mantener una agenda actualizada de contactos o nexos directos con lo que es tesorería de parte del cliente, y procedimiento de cobranzas sí, es básicamente una política que la desarrollamos con cada gerente de división que consiste en si pasado 30 días del crédito comercial el cliente no nos cancela pasamos a bloquear sus resultados.
3	¿Por qué la empresa hoy en día cuenta con una alta morosidad en su cartera, influye en el nivel de ventas?	Básicamente es por el tiempo de crédito comercial que se les otorga y por temas administrativos en los clientes que demoran en el registro de las facturas, valorizaciones, documentación etc, influye cuando bloqueamos sus resultados, al no disponer de ello retrasa la gestión de trabajo.
4	¿De qué manera la empresa mide el ingreso de las cobranzas? ¿Dispone de indicadores?¿Cómo cuáles?	El indicador universal es el DSO, que es tiempo que demoramos en recuperar la inversión desde la emisión de la factura, es un indicador que se mide de forma mensual.
5	¿Es de aplicación las políticas que la empresa demanda o se hacen uso de otras?	Como política si claro, una política reciente es tener la seguridad de que las facturas han sido entregadas.
6	¿Usted cree que ha mejorado las cobranzas al día de hoy?	Se ha logrado disminuir un 50% en la actualidad, si bien es cierto Inspecciones y servicios cuenta con divisiones las cuales son encargadas de sus documentos a entregar y hacernos saber, como ejemplo una de ellas que es de la división de

		HSR no mejora por ser un caso donde las facturas no se entregan simplemente por llegar los números solicitados por gerencia, es decir no llega a cobrar sus facturas debido a que se emiten sin autorización del cliente.
7	¿Cómo miembro del área de cobranzas qué opina de los procesos que actualmente demanda la empresa o viene llevando?	Siempre hay opción a mejorar, pero si sería dable de que créditos y cobranzas pueda llegar más allá del inconveniente, también ten en cuenta que inspecciones se maneja por divisiones y muchas veces se guardan información y no la entregan todas a cobranzas, somos un área de recolección más que todo.

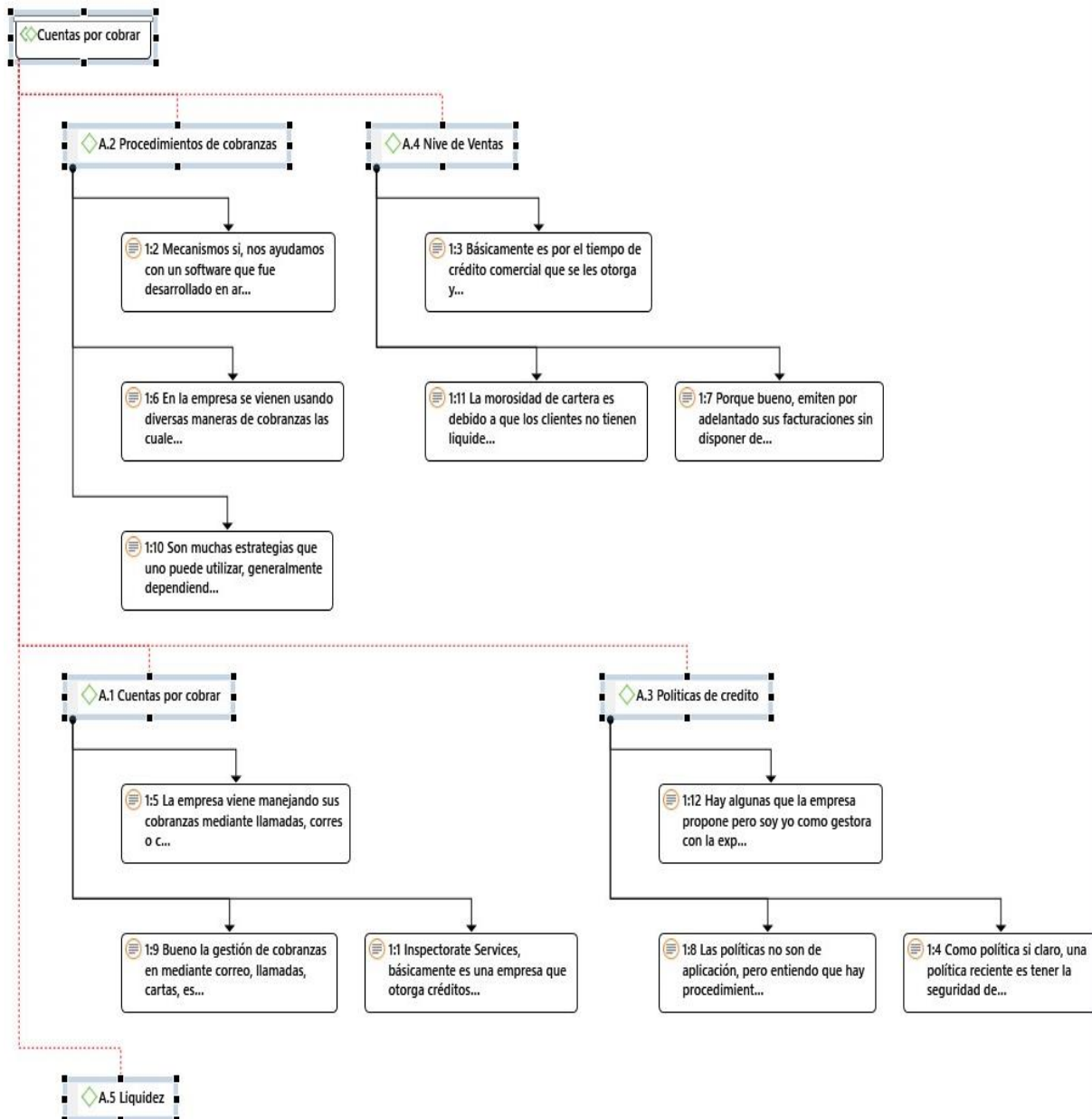
Entrevistado1 (Entv.2)

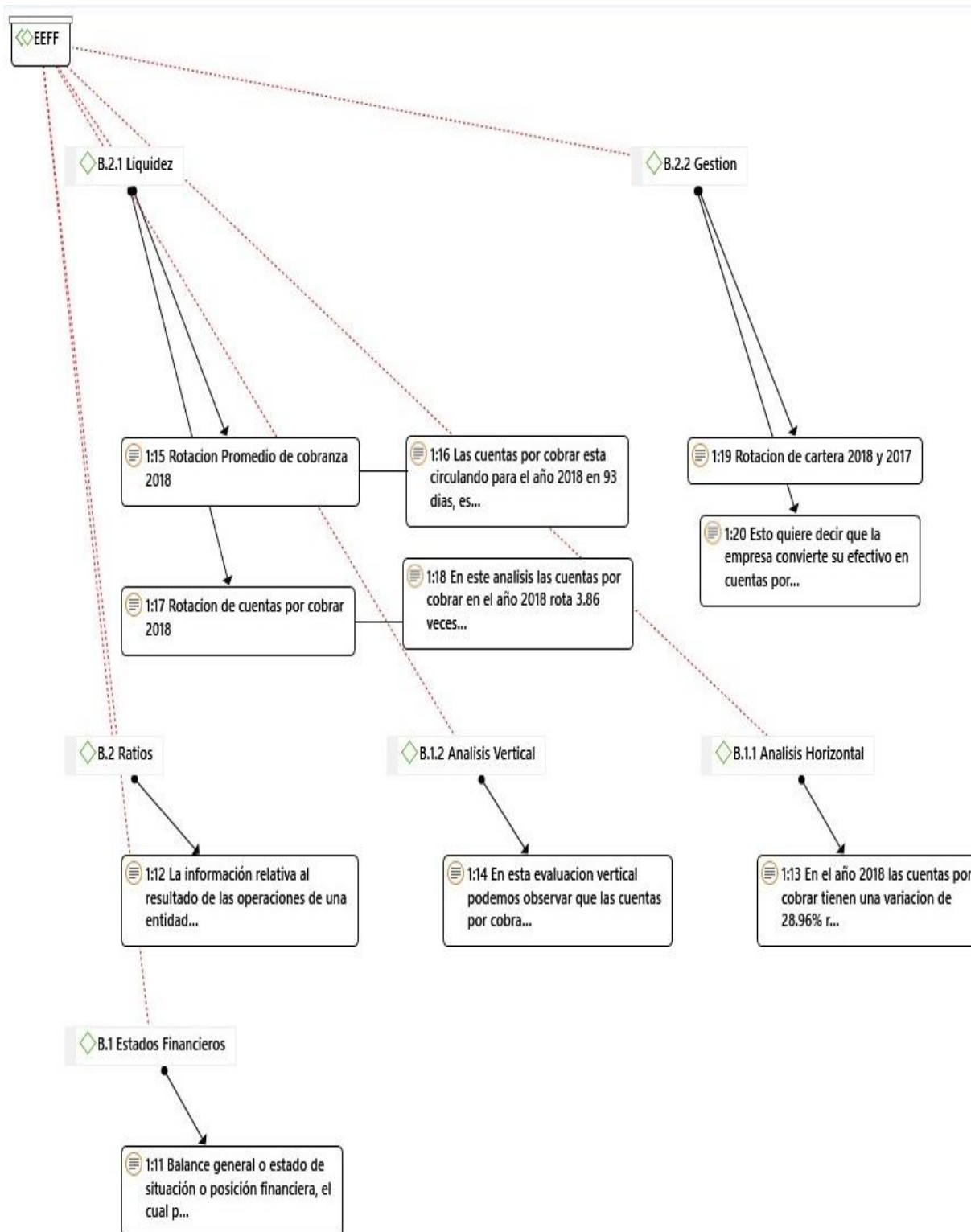
Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera la empresa Inspecciones y Servicios del Perú realiza sus cobranzas?	La empresa viene manejando sus cobranzas mediante llamadas, correos o cartas.
2	¿Usted como asistente de cobranzas dispone de mecanismos, estrategias o procedimientos de cobranzas?	En la empresa se vienen usando diversas maneras de cobranzas las cuales llevan a cabo cada gestora que lo realiza, estas sometidas a objetivos que deberán cumplir.
3	¿Por qué la empresa hoy en día cuenta con una alta morosidad en su cartera, influye en el nivel de ventas?	Porque bueno, emiten por adelantado sus facturaciones sin disponer de las valorizaciones y órdenes del cliente, entonces cuando tienen que efectuar la cobranza muchas veces el cliente solicita las conformidades y no existe, entonces las facturas rebotan y al final la tienen que pagar en un mes o más de dos meses.
4	¿De qué manera la empresa mide el ingreso de las cobranzas? ¿Dispone de indicadores? ¿Cómo cuáles?	Retrasando y elevando los indicadores de la empresa que somete al área de créditos y cobranzas.
5	¿Es de aplicación las políticas que la empresa demanda o se hacen uso de otras?	Las políticas no son de aplicación, pero entiendo que hay procedimientos como primero realizar llamadas, correos, cartas.
6	¿Usted cree que ha mejorado las cobranzas al día de hoy?	Las cobranzas al día de hoy, desde mi punto de vista creo que la cosa sigue igual hasta incluso no ha mejorado, pero el área de cobranza viene buscando forma para mes a mes cumplir con lo solicitado.
7	¿Cómo miembro del área de cobranzas qué opina de los procesos que actualmente demanda la empresa o viene llevando?	Yo creo que al principio puedes tener muchas cosas por mejorar pero al final te adecuas al ritmo que ellos tienen, es una lucha constante que al final tiene como finalidad cumplir con los que los de arriba nos indican.

Entrevistado1 (Entv.3)


Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera la empresa Inspecciones y Servicios realiza sus cobranzas?	Bueno la gestión de cobranzas en mediante correo, llamadas, cartas, este todo el proceso de cobranzas es de acuerdo a las facturas emitidas a los clientes, nosotros esperamos ciertos días de crédito al cliente, por ejemplo con un crédito de 30 días yo ya a los 15 días estoy generado el envío de correo en seguimiento si es antes mucho mejor para a la fecha de vencimiento no tenga obstáculos para cobrar las facturas.
2	¿Usted cómo gestora de cobranzas dispone de mecanismos, estrategias o procedimientos de cobranzas?	Son muchas estrategias que uno puede utilizar, generalmente dependiendo de la política que cada cliente tiene, haciendo las consultas que tiene.
3	¿Por qué la empresa hoy en día cuenta con una alta morosidad en su cartera, influye en el nivel de ventas?	La morosidad de cartera es debido a que los clientes no tienen liquidez y ellos también si bien es cierto tienen un crédito de 30 días o 7 días a esos clientes se le entrega las facturas e indican que no tienen el pago o cuentan con liquidez, esto hace que se actué en el instante respondiendo para sustentar a mis superiores, nosotros también informamos al área comercial para negociar con el cliente.
4	¿De qué manera la empresa mide el ingreso de las cobranzas? ¿Dispone de indicadores? ¿Cómo cuáles?	Claro se ve directamente con la jefa de cobranzas son indicadores que se reportan mensualmente, hay grupos grandes que dan el número que se solicita, como gestora agoto mis herramientas.
5	¿Es de aplicación las políticas que la empresa demanda o se hacen uso de otras?	Hay algunas que la empresa propone, pero soy yo como gestora con la experiencia que tengo propongo y aplico y la verdad que si funciona, proactivamente se viene realizando esto por los resultados de cada mes.
6	¿Usted cree que ha mejorado las cobranzas al día de hoy?	Estamos en constante verificación y gestión para cambiar lo que ahora son las facturas con vencimiento más elevado para así mejorar las cuentas de a cartera.
7	¿Cómo miembro del área de cobranzas qué opina de los procesos que actualmente demanda la empresa?	Mira con os medios de cobranzas considero que es suficiente pero no sé si está en regla si hacer visita al cliente, tocarle la puerta, tenemos facturitas de menor importe que son de suma, también deberíamos aplicar las visitas para poder hacer la gestión.

Anexo 6: Pantallazos del Atlas.ti





Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta


Universidad Norbert Wiener

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: *Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa. Inspecciones y Servicios del Adu Soc periodos 2017-2018*

Nombre de la propuesta: *Control de*

Yo, *Andrés Norberto* identificado con DNI Nro *70000014* Especialista en *Administración* laboro en *laboro*

Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:


Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
 Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
 Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

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

Y después de la revisión opino que

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;


 Firma

Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa



Anexo 9: Matrices de trabajo

1. Matriz - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Gestión de crédito y riesgos crediticios	La Gestión de crédito y riesgo hace índice a un correcto análisis antes de facilitar crédito a un cliente, esto implica implementar políticas de crédito las cuales se basen directamente en el historial del cliente, de qué manera trabajan, verificar si cuenta con morosidad, de esta forma permitirá organizar mejor la marcha de la empresa hacia sus obligaciones.	Internacional
	Título del informe		Actualmente las cuentas por cobrar influyen directamente en la liquidez y rentabilidad de las empresas, ya que son un factor clave al momento que son cobradas, permitiendo la toma decisiones para proceder con las obligaciones que se tiene, se debe tener en cuenta diversidades de estrategias para la gestión de crédito a facilitar, puesto que muchas veces empieza a parecer morosidades en la cartera diaria, dificultando así nuestra toma de decisiones. Cada empresa cuenta con sus políticas de crédito las cuales muchas veces no se hacen uso de ellas, esto es sumamente importante ya que son una herramienta clave para llevar a cabo una gestión productiva, eficiente y oportuna. (Cortez y Burgos, 2016).
	La Gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales.		
	Referencia		
	Cortez, D. y Burgos J. (2016). <i>La Gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales</i> . Revista Observatorio de la economía latinoamericana, Universidad Técnica de Machala, España. http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Control interno en las cuentas por cobrar	El control interno dentro de una organización es muy importante puesto que permite verificar si la empresa cuenta con las políticas de crédito plasmadas, si se llevan a cabo las indicaciones expuestas por gerencia, si se hace el uso correcto de los materiales que existen dentro de la organización, las cuentas por cobrar es una herramienta básica ya que es participe en la toma de decisiones.	
	Título del informe		
	Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar del Foro Militar.		
Referencia			
Cruz, L. (2013). <i>Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores</i> . Revista científica de FAREM-Esteli, Medio Ambiente, tecnología y desarrollo humano, UNAM-Managua FAREM, Managua, Nicaragua https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628/2378			
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Análisis de riesgo en las cuentas por cobrar.	Existen diversidades de variables para analizar a un cliente, entre ellas esta verificar la calidad crediticia que cuentan cada uno de ellos, para así poder tomar decisión de los créditos que		
Título del informe			

	Análisis del riesgo crediticio, propuesta del modelo CREDIT SCORING	facilitamos, unicamente de esta monera podremos clasificar a los clientes y darles un credito de acuerdo a su capacidad crediticia.		
	Referencia			
	Ludovic, A, Aranguiz, M, y Gallegos, J. (2018). <i>Análisis del riesgo crediticio, propuesta del modelo CREDIT SCORING</i> . Revista facultad de Ciencias Economica: Investigación y Reflexión. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf			
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema	
	Opciones de financiamientos	Uno de los mecanismos para no tener que preocuparnos en la cobranza a tiempo es usando opciones de financiamiento, pues estas si bien es cierto generan comisiones por el servicio de cobranza a realizar pero son muy efectivas en su proceso, entre ellas tenemos el factoring, leasing y leasback.	Nacional	
	Título del informe			
	Opciones de Financiamiento Factoring-Leasing-Leaseback			
	Referencia			
	Instituto Pacífico S.A.C. (2019) <i>Opciones de Financiamiento Factoring – Leasing</i> . Revista Staff Actualidad empresarial, Lima, Perú. https://actualidadempresarial.pe/libro/1041bdca-8e44-4592-8b41-373b185b57cc#			Actualmente las cuentas por cobrar se ha vuelto un factor muy importante en la empresa, puesto que permite a la empresa disponer de liquidez para hacer frente a sus pasivos. También podemos indicar que se muestran opciones de poder llevar una cartera de cobranzas limpia y sin moras, pero ello está expuesto a diversos mecanismos a usarse, como en que opción de financiamiento usar, de qué manera llegar al cliente para disponer de respuestas favorables, que probabilidades dispongo frente a la necesidad del cliente para que ejecute sus pagos sin problemas, dispongo de lo necesario para poder exigir una cobranza, diversos mecanismos pueden generar que nuestras cuentas por cobrar sean exitosas.
	Informe nacional #2	Esencia del problema		
	Factura electrónica	Para disponer de liquidez es necesario hacer uso de herramientas como el factoring ya que automatiza los procesos de cobranza, dándole seguridad a la empresa que el dinero entrara de forma oportuna puesto que se tiene como intermediario a una entidad bancaria.		
	Título del informe			
	La factura electrónica como herramienta para el factoring			
	Referencia			
	Diario Gestión (2016). <i>Factura Electrónica como herramienta para el factoring</i> . Perú. https://gestion.pe/economia/factura-electronica-herramienta-factoring-115489-noticia/			
	Informe nacional #3	Esencia del problema		
Opciones de cobranzas	La manera mas oportuna de actuar frente a una cartera de deudores es empezar por la buena gestión de cobranza esto se hace frente al momento de entregar los comprobantes de pagos, estos deben contar con lo ya solicitado por el cliente, de esa manera las probabilidades de disponer de una cartera limpia de mora serian mayores.			
Título del informe				
Claves para potenciar la cobranza en su negocio.				
Referencia				
Equifax. (2017). <i>Claves para potenciar la cobranza en su negocio</i> . Diario Gestión de Lima, Perú. https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528-noticia/				

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Control Interno	1. Existen diversos materiales de apoyo en los cuales se puede sostener para ejecutar una correcta gestión de cobranza.	El personal no está totalmente capacitado y comprometido con la organización puesto que no realiza una buena labor frente a sus obligaciones, esto viene afectando grandemente a la cartera de crédito ya que no se está cumpliendo con los objetivos previstos.	Actualmente se viene llevando a cabo una gestión baja relacionada a las cuentas por cobrar ya que, por falta de compromiso del personal, el equipo de trabajo, soporte tecnológico y demás, este viene agotando todas sus opciones, es por ello que se ha evaluado cada una de las causas para así poder llegar a un resultado el cual nos indica el déficit que dispone la empresa frente a sus cuentas por cobrar, la morosidad que existe en ella, las facturas que tienen más de 90 días pendientes de pago, la falta de estrategias y políticas de cobranzas, todos estos factores llevan a la empresa a cambiar drásticamente sus opciones frente a las obligaciones que tiene.
		2. Se deberían evaluar diversos métodos de apoyo para llegar a cumplir con lo provisionado.		
	2. Incumplimiento de las políticas	3. Las empresas cuentan con diversas políticas las cuales, el personal debería verificar y cumplir.		
		4. De existir políticas de cumplimiento verificar y colaborar en su actualización para así disponer de una mejor información.		
	3. Compromiso con la entidad	5. El personal no dispone de compromiso en el puesto que labora, realizando su labor sin compromiso alguno.		
		6. El personal no está capacitado para ejecutar un buen trabajo, por lo que generalmente solo cumple con sus parámetros.		
C2. Equipo	4. Trabajo en equipo	7. Muchas veces se está acostumbrado a realizar las labores de manera individual, buscando competitividad lo que genera descoordinación con el equipo.	En muchas empresas se está acostumbrado a competir por los puestos lo cual genera que hoy en día el cumplimiento de objetivos se vea de manera individual, los compromisos y objetivos no llegan a cumplirse debido a este déficit obtenido por lo cual se requerirá de capacitaciones del	
		8. Un equipo de trabajo se compone por un líder el cual debería estar comprometido con las obligaciones establecidas.		
	5. Compromiso y objetivos	9. El equipo de trabajo no cumple con los objetivos llevando a la organización a cambios de decisiones.		
		10. Los objetivos deben ser claros y precisos, de esta manera podrán cumplirse.		
	6. Aportaciones del equipo.	11. No basta con cumplir si no también con aportar mejoras para el cumplimiento.		
		12. No se dispone de mejoras, los cuales llevan a realizar siempre lo mismo.		

			equipo encargado de cobranzas.	
C3. Procesos	7. Tecnología	13. No se logra obtener un buen sistema de facturación y herramientas que ayuden con las cobranzas.	La tecnología, innovación y estrategias son de suma importancia puesto que están son el soporte de una buena gestión de grupo, agilidad en los procesos diarios, eficiencia y ahorro de tiempo, con materiales óptimos se llega a obtener mejores resultados y a disponer de una mejor gestión en el día a día.	
		14. La falta de tecnología afecta el proceso de cobro, retrasando realizar los procedimientos correspondientes.		
	8. Innovación	15. Falta de agentes de sistemas capacitados para realizar un sistema de cobranzas.		
		16. Falta de innovación por parte del personal encargado de las cuentas por cobrar.		
	9. Estrategias	17. No se investiga opciones y/o maneras de cobranzas efectivas.		
		18. La falta de estrategias para llegar a un cliente genera morosidad.		
C4. Opciones de cobranzas	10. Evaluación crediticia	19. No hay un sistema que ayude a evaluar el estado del cliente frente a otros.	Existen diversas opciones para llevar a cabo una buena gestión de cobranza, entre ellas aparecen opciones de financiamientos, políticas de créditos a facilitar, evaluación antes de realizar algún servicio, de esta manera mejoraría la organización frente a los créditos que facilita.	
		20. La falta de evaluación genera que exista falta de pago a la organización.		
	11. Opciones de financiamiento	21. Existen diversidades formas de financiamiento las cuales pueden ayudar a disponer de una mejor gestión de cobranza.		
		22. Una de las formas más frecuentes es el leasing, pero a pesar de ello genera comisiones.		
	12. Opciones de crédito	23. No hay establecimiento de crédito en la empresa lo cual genera que una factura sea pagada después de 90 días.		
		24. Todos los créditos se basan a contratos los cuales no cuentan con un establecimiento de crédito designado.		

Problema general	Objetivo general
¿De qué manera influyen las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC?	Determinar de qué manera influyen las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿De qué manera influyen políticas de crédito en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2015 al 2016?	Determinar de qué manera influyen las políticas de crédito en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2015 al 2016.
¿De qué manera influye el nivel de ventas en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2015 al 2016?	Determinar de qué manera influye el nivel de ventas en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2015 al 2016.
¿De qué manera influyen los procedimientos de cobranzas en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2015 al 2016?	Determinar de qué manera influyen los procedimientos de cobranzas en la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2015 al 2016.

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	La presente investigación tiene como objetivo identificar el problema que atraviesa la empresa por lo cual las teorías propuestas conllevarían a una posible solución.	La presente investigación investiga la problemática que pasa la empresa por falta de liquidez debido a las cuentas por cobrar, lo que se busca es identificar la problemática lo que conlleva a la gestión de cuentas por cobrar.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Las teorías aportan a la investigación en base a las cuentas por cobrar, liquidez, nivel de ventas y políticas de crédito.	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	Se realiza el trabajo de investigación para proponer mejoras que ayuden a la empresa a fortalecer sus puntos frágiles.	
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque de esta manera se identificara el problema y se pondrá el practica la propuesta planteada.	La presente investigación busca proponer una solución en base a la morosidad de las cuentas por cobrar con el fin de que esta disminuya y así la liquidez de la empresa sea optima.
¿Cuál será la utilidad?	Disponer de un mayor flujo de dinero, lo cual sería exitoso ya que la investigación trata de observar la problemática de las cuentas por cobrar.	
¿Qué espera con la investigación?	Se espera disponer de soluciones de mejoras que conlleven al reconocimiento de la investigación realizada.	

Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Se investiga bajo el tipo holístico ya que este permitirá analizar el sintagma de la problemática y así comprobar la hipótesis planteada.	La presente investigación se realizó bajo el tipo holístico ya que busca analizar con profundidad la problemática y así identificar claramente el problema, confirmando la hipótesis planteada y dando propuestas de mejoras.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	El resultado permitirá localizar el problema de la empresa y así llevarlo a cabo para disponer de los resultados esperados.	

Teoría 1: Liquidez					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Posada P. Carlos Esteban	2017	Posada P. Carlos (2017). El dinero y la liquidez. Ensayos sobre política y economía, 32, pp.36-58	La teoría de liquidez indica que no es solo una característica física del activo si no también una característica relacionada a la economía, es decir el dinero para el espectador es su máxima liquidez sin embargo otros activos del espectador disponen de grados de liquidez sumamente altos.(Posada 2017).	En la presente investigación, esta teoría es de gran importancia ya que es una investigación Holística la cual ayuda identificar el problema y también a implementarlo directamente en el área afectada de la empresa, por lo tanto, esta teoría es esencial para la investigación a desarrollarse.	La teoría clásica de la liquidez avalada por Cortez y Burgos sustenta la importancia que implica disponer de una mayor liquidez en una empresa, ya que esta sin una buena gestión de cobranzas se vería sumamente afectada, en consecuencia, la liquidez se relaciona tanto con las cuentas por cobrar como también con la economía, es decir el dinero en su máximo esplendor. (Posada, 2017).
Referencia:	Posada. C. (2017). <i>El dinero y la liquidez</i> . Revista Ensayos sobre política y economía. Colombia. //repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/6507/?sequence=1				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
García García, A.	1999	García, A. (1999). <i>Consumo privado y restricciones de liquidez: el</i>	García, A. (1999) justifica las restricciones de liquidez cuando este frente a un incremento de renta, crece	Esta teoría es importante ya que nos indica acerca de las restricciones que dispone la liquidez, es una investigación la cual ayuda a complementar el problema en el área afectada de la	

		caso español. Estudios de economía aplicada.	considerablemente el consumo, dando a entender que el consumidor no es capaz de obtener un préstamo enfrentándose a restricciones de liquidez.	empresa, por lo cual se deduce que esta teoría es esencial para a investigación a desarrollarse.	
Referencia:	Garcia, A. (1999). <i>Consumo privado y restricciones de liquidez: el caso español</i>. Estudios de economía aplicada. file:///C:/Users/alumno/Downloads/Dialnet-ConsumoPrivadoYRestriccionesDeLiquidez-176022.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Cortez Rivas, D. y Burgos Burgos J.	2016	Cortez, D. y Burgos J. (2016). <i>La gestión de la cartera de crédito y el riesgo creditico como determinante de morosidad o liquidez en las empresas comerciales</i> . Revista observatorio de la economía aplicada.	Cortez, D. y Burgos J. (2016). Indicó que la teoría de la gestión de cartera de crédito es una de la gestión más importante de la empresa es por ello se puede sostener que afecta directamente a la liquidez de la empresa, llevándola al riesgo de no poder cubrir con sus obligaciones a corto plazo.	Esta teoría es importante ya que nos permite entender el por qué la liquidez se vería afectada puesto que hay un factor el cual influiría mucho en ella, a menor cobranza mayor riesgo de disponer de liquidez, es una investigación la cual ayuda a complementar el problema en el área afectada de la empresa, por lo cual se deduce que esta teoría es esencial para a investigación a desarrollarse.	
Referencia:	Cortez, D. y Burgos J. (2016). <i>La gestión de la cartera de crédito y el riesgo creditico como determinante de morosidad o liquidez en las empresas comerciales</i>. Revista observatorio de la economía aplicada. Ecuador. http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html				

Teoría 1: Políticas de crédito

Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Pere J. Brachfi eld	2012	Pere, B. (2012). <i>Gestión de crédito y cobro</i> Material complementario del libro, gestión de crédito y cobro.	Pere, B. (2012). Indicó que la morosidad es un factor deficiente en una organización, este retrasa los objetivos que la empresa dispone para con sus obligaciones, llevándola a la falta de liquidez, lo que también en ocasiones provocaría la quiebra, es por ello que propone políticas de crédito los cuales ayudarían a conllevar un buen flujo económico.	Esta teoría es importante ya que nos permite identificar la deficiencia española, la crisis que conlleva a esta, comparándola con el manejo empresarial, entablado posibles soluciones que conllevarían al crecimiento, por lo cual se deduce que esta teoría es sumamente importante para la investigación a desarrollarse.	La teoría avalada por Morales Castro, A. y Morales Castro, J. sustenta la importancia de las políticas dentro de una organización, que si bien es cierto no garantiza el rendimiento de esta pero tampoco te lleva al fracaso, puesto que disponer de políticas te lleva a soluciones y mejoras continuas dentro de una organización, de esta manera podemos decir que la política de crédito dispone de posibles soluciones las cuales llevarían al crecimiento económico. (Pere, B.)
Referencia:	Pere, B. (2012). <i>Gestión de crédito y cobro</i> Material complementario del libro, gestión de crédito y cobro. España. https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Morales Castro, Arturo y Morales Castro J.	2014	Morales Castro, Arturo y Morales Castro J. (2014) <i>Crédito y cobranza</i> , Grupo Editorial Patria.	Morales Castro, Arturo y Morales Castro, J. (2014). Indicó que créditos y cobranzas se basa en economía, finanzas, contabilidad y costos; estructura organizacional que no garantiza el rendimiento pero si esta, está mal diseñada puede llevar al fracaso, es por ello que ellos usan	Esta teoría es interesante ya que enfatiza en usar políticas de crédito, estrategias y evaluaciones ante de relacionarse con el cliente, lo cual no garantiza rendimiento absoluto pero si evitaría caer en el fracaso, es por ello que la teoría es importante para el desarrollo del trabajo de investigación a realizarse.	

			estrategias de cobranzas lo que conlleva a disponer de buenas políticas y evaluaciones de crédito al momento de dar servicio o bien a un cliente.		
Referencia:	Morales Castro, Arturo y Morales Castro J. (2014) <i>Crédito y cobranza</i>, Grupo Editorial Patria. México. https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Rivera Huerta, R., López, N. y Mendoza, A.	2016	Rivera Huerta, R., López, N. y Mendoza, A. (2016). <i>Políticas de apoyo a la productividad de la Microempresa informal ¿Dónde está México?</i> , Revista Problemas del desarrollo.	Rivera Huerta, R., López, N. y Mendoza, A. (2016). Indicó que promover políticas en todos los aspectos impulsa el desarrollo de la actividad de la empresa, de esta manera diversos países han empezado a establecer diversas políticas para fortalecer el crecimiento de las áreas productivas y/o de apoyo dentro de la economía.	Esta teoría es de mucha ayuda ya que enfatiza que establecer políticas en una organización ayuda notablemente en el crecimiento de la empresa, apoyando no solo el control interno que hay en ella si no dando opciones de mejora continua.	
Referencia:	Rivera Huerta, R., López, N. y Mendoza, A. (2016). <i>Políticas de apoyo a la productividad de la Microempresa informal ¿Dónde está México?</i>, Revista Problemas del desarrollo. México. https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0301703616000067?token=13F10D40555438A99653F6DF90BC95FC064E0B0BB8C7BF92BAFE560FA89F64E63A3767575CCB35366E8DDEB7DB710789 https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301703616000067				

Teoría 1: Ventas					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)

Rivera Mir, S.	2016	Rivera Mir, S. (2016). <i>Los primeros años de Ediciones Frente cultural. De la teoría revolucionaria al éxito de ventas.</i> Estudios de Historia Moderna y Contemporánea de México.	Rivera Mir, S. (2016). Indicó que el éxito llega de a poco, puesto que empezaron a vender a bajo costo, para así hacerse conocer al público con sus teorías de máximo, lo que lleva al crecimiento económico a la empresa.	La teoría ayuda a disponer de una idea respecto a las ventas, la cantidad de ventas que puede disponer una empresa para poder llegar al éxito, estrategias para resolver el nivel de las ventas.	La teoría avalada por Rivera sustenta que para tener un nivel de ventas alto es necesario empezar por lo bajo, sabiendo lo que el público desea, evaluando las capacidades de este, de esta manera se lograra ver un aumento económico a futuro. También es importante el uso tecnológico, hoy en día el marketing no solo abarca calles si no también laptops, celulares y demás instrumentos tecnológicos los cuales ayudan al desarrollo de las ventas. (Barahona Vinasco, J. y Calderon Garcia, H. 2015).
Referencia:	Rivera Mir, S. (2016). <i>Los primeros años de Ediciones Frente cultural. De la teoría revolucionaria al éxito de ventas.</i> Estudios de Historia Moderna y Contemporánea de México. México. http://www.scielo.org.mx/pdf/ehmcm/n51/0185-2620-ehmcm-51-00112.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Tinto Arenales, J., Luna Altamirano, K. y Cisneros Quintanilla, D.	2017	Tinto Arenales, J., Luna Altamirano, K. y Cisneros Quintanilla, D. (2017). <i>Teoría de los efectos olvidados en el rescate de la imagen comercial de los artesanos del calzado en el</i>	Tinto Arenales, J., Luna Altamirano, K. y Cisneros Quintanilla, D. (2017). Indica que una buena comercialización es la lleva al producto al mercado y se establece en la mente del consumidor.	Esta teoría abarca en la comercialización de los productos y de acuerdo a ello al nivel de ventas que esta dispondría, esto sin antes disponer de una buena comercialización y estatus en el mercado.	

		cantón. Revista Visión General.			
Referencia:	Tinto Arenales, J., Luna Altamirano, K. y Cisneros Quintanilla, D. (2017). <i>Teoría de los efectos olvidados en el rescate de la imagen comercial de los artesanos del calzado en el cantón</i> . Revista Visión General. Ecuador. https://www.redalyc.org/pdf/4655/465549683003.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Barahona Vinasco, J. y Calderon Garcia, H.	2015	Barahona Vinasco, J. y Calderon Garcia, H. (2015). <i>La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas</i> . Revista Innovar Journal.	Barahona Vinasco, J. y Calderon Garcia, H. (2015). Indica que los procesos de automatización de las fuerzas de ventas deben de disponer de estrategias las cuales favorezcan su uso y ayuden a que la empresa crezca, tiene como principal objetivo hacer uso de la tecnología para asi disponer de mayor cantidad de ventas.	Esta teoría será de aplicación para evaluar el nivel de ventas que realiza la empresa, si el nivel va de acuerdo a las cobranzas realizadas para así disponer de un porcentaje de evaluación y saber si es óptimo.	
Referencia:	Barahona Vinasco, J. y Calderon Garcia, H. (2015). <i>La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas</i> . Revista Innovar Journal. España. http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v27n66/0121-5051-inno-27-66-00029.pdf				
Teoría 1: Procedimientos de cobranzas					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)

Arroba Salto, J. y Morales Anguieta, J.	2018	Arroba Salto, J. y Morales Anguieta, J. (2018). <i>Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez</i> . Revista Eumed.net	Arroba Salto, J. y Morales Anguieta, J. (2018). Indicó que es el proceso de cobranzas lo que lleva a la empresa a disponer de resultados favorables o desfavorables, los cuales estarían bajo una serie de políticas de cobranzas.	Esta teoría será de aplicación ya que se busca estrategias de procesos de cobranzas para una pronta solución lo que conllevaría a disponer de resultados favorables o desfavorables.	La teoría avalada por Izar Landeta, J. y Ynzunza Cortes, C. sustenta que es de vital importancia llevar procedimientos de cobranzas de esta manera se sabrá como atacar a las empresas frente a una morosidad alta, y así evitar falta de liquidez.
Referencia:	Arroba Salto, J. y Morales Anguieta, J. (2018). <i>Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez</i> . Revista Eumed.net. Guayaquil. https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Izar Landeta, J. y Ynzunza Cortes, C.	2017	Izar Landeta, J. y Ynzunza Cortes, C. (2017). El impacto de crédito y la cobranza en las utilidades.	Izar Landeta, J. y Ynzunza Cortes, C. (2017). Indican que es de vital importancia para las empresas entablar procedimientos de crédito y cobranzas eficientes.	Esta teoría es de suma utilidad ya que permitirá entablar políticas y procesos de créditos los cuales llevaran a dar respuesta al problema de la investigación.	
Referencia:	Izar Landeta, J. y Ynzunza Cortes, C. (2017). <i>El impacto de crédito y la cobranza en las utilidades</i> . Revista Poliantea (p.48-62) file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ElImpactoDelCreditoYLaCobranzaEnLasUtilidades-6160650.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

Solbes Ferri, S.	2005	Solbes Ferri, S. (2005). Teoría y práctica de administración y cobranza de rentas reales en Navarra (siglo XVIII). Investigaciones de historia económica.	Solbes Ferri, S. (2005). Indica que en los tiempos antiguos las rentas se recaudaban tardíamente lo que ocasionaba el retraso del dinero, estableciendo leyes como proceso de crédito para evitar morosidades en sus carteras.	Esta teoría basada en la época antigua es bastante interesante ya que si bien es cierto ellos hablan de leyes, lo que hoy en día son procesos de cobranzas, se establecían estos para así disponer de mejor disposición de dinero.	
Referencia:	Solbes Ferri, S. (2005). <i>Teoría y práctica de administración y cobranza de rentas reales en Navarra (siglo XVIII)</i> . Investigaciones de historia económica. España. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1698698905700205				

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 1: Internacional			
Título	Análisis del riesgo crediticio, propuesta del modelo CREDIT SCORING.	Metodología	
Autor	Alexi Ludovic Leal, Marco Aranguiz Casanova y Juan Gallegos Mardones. Lugar: Bogotá, Colombia	Tipo	Descriptiva
Año	2018	Enfoque	Mixto
Objetivo	Establecer una metodología de evaluación crediticia de los clientes de Fantasía S.A. que permita mejorar la toma de decisiones en la gestión de crédito.	Diseño	De campo
Resultados	A continuación, se muestran los resultados para credit scoring propuesto para Fantasía S.A. Para esto, se muestra en detalle la aplicación del modelo de credit scoring a dos clientes de Fantasía S.A. (anexos 7 y 8), y así evaluar la calidad crediticia de cada uno de ellos y de esta forma, asegurar que la asignación de créditos actual está ajustada a los niveles de riesgo propuestos por la empresa.	Método	Delphi
		Población	50 personas
		Muestra	Entrevistas
		Técnicas	Observación específica
		Instrumentos	Procesamientos de datos
Conclusiones	La propuesta e implementación de un modelo de credit scoring para Fantasía S.A. implicó revisar y evaluar la calidad y	Método de análisis de datos	Estadístico

	<p>objetividad de sus procesos de gestión de créditos. Producto de lo anterior, Fantasía concluyo que el sistema actual de gestión de créditos no se ajusta a los desafíos y crecimientos de la organización. Es por ello, que concluye que un modelo de credit scoring les permite una mayor flexibilidad y objetividad en el proceso de gestión de créditos permitiendo clasificar aquellos clientes sujetos de créditos y aquellos que simplemente no califican.</p>		
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Ludovic, Aranguiz y Gallegos (2018) realizó el artículo de Análisis del riesgo crediticio en el cual evidenció la calidad y necesidad de evaluación a todos los clientes antes de facilitarles un crédito, puesto que hoy en día la morosidad aumenta considerablemente en las cuentas por cobrar, también nos indican procesos a seguir los cuales ayudaran en la gestión diaria de las cuentas por cobrar los cual permitirá flexibilidad y objetividad en los procesos, permitiendo así clasificar a los clientes que la organización dispone.</p>		

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 2: Internacional			
Título	Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía INTVESCO S.A.	Metodología	
Autor	Lucia Encalada Cabrera. Lugar: Guayaquil, Ecuador	Tipo	cualitativo
Año	2016	Enfoque	Mixto
Objetivo	Analizar la provisión de cuentas por cobrar y su incidencia en el resultado de los estados financieros de la compañía INTVESCO S.A.	Diseño	Investigación metodologica
Resultados	Los resultados obtenidos en base a las entrevistas se basan en los inconvenientes que mantienen en la recuperación de la cartera por la flexibilidad de los procesos que se ejecutan, los mismos que es conveniente definirlos en un manual de políticas y procedimientos. Así como también implementar técnicas y estrategias para la recuperación de la cartera.	Método	Delphi
		Población	100 personas
		Muestra	Entrevistas
		Técnicas	Documental
		Instrumentos	Guía de entrevistas
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> Implementar estrategias que permitan la recaudación de la cuenta por cobrar y que reduzca el nivel de morosidad. 	Método de análisis de datos	Levantamiento de datos.

	<ul style="list-style-type: none"> • A medida que aumentan los riesgos en cuanto al otorgamiento de crédito se recomienda a la compañía analizar el capital, capacidad financiera, condiciones en general al momento de otorgar crédito, para evitar la iliquidez en la compañía. • Se recomienda a la compañía que provisione las cuentas por cobrar según la antigüedad de la cartera y la contabilidad de la misma, para que pueda cumplir con los compromisos a corto plazo. 		
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Encalada (2016) evidenció que para llevar un mejor control en base a las cuentas por cobrar es necesario implementar políticas, técnicas y estrategias para así disponer de una recuperación de cartera, este mecanismo aportaría grandemente ya que permitiría evaluar el estado que conlleva las cuentas por cobrar en el tiempo, medir que tan rápido ingresa el dinero una vez facilitado el crédito, y así disponer de una mejor gestión y menos morosidad en la organización evaluada.</p>		

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 3: Internacional			
Título	La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales.	Metodología	
Autor	Diego Cortez Rivas y John Burgos Burgos. Lugar: Ecuador	Tipo	Mixto
Año	2016	Enfoque	Mixto
Objetivo	De qué manera la gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad impacta en la liquidez de las empresas comerciales.	Diseño	Metodológico
Resultados	El establecer políticas que regulen de manera periódica la Gestión de cartera de crédito en las empresas comerciales ayudara a determinar si es conveniente para la empresa realizar ventas a crédito, estas políticas permitirán establecer quien estará en condiciones de cumplir con las obligaciones que contraerá con la empresa en un periodo de tiempo establecido. El crecimiento económico de las empresas y su afán de expandirse en el mercado conlleva a la captación de nuevos clientes entre los cuales muchos trataran de adquirir	Método	Deductivo
		Población	50 personas
		Muestra	Encuestas
		Técnicas	Estadísticos
		Instrumentos	Encuestas.

	un bien o servicio por medio de ventas al crédito lo cual significara un aumento en los niveles de morosidad si no se plantean políticas eficientes de la cartera de crédito.		
Conclusiones	Realizar un estudio técnico y enfocado al riesgo crediticio permitirá identificar que clientes se encuentran en condiciones realizar compras a crédito en la empresa y evaluar si podrán cumplir con los pagos que se establecen en las negociaciones. Mantener los índices de morosidad bajo control será parte fundamental de la gestión de cartera de crédito ya que influye de manera directa con la liquidez de que pueda obtener.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Cortez y Burgos (2016) Evidencian la importancia de disponer de políticas de crédito los cuales ayudarían a verificar que tan fiable puede ser un cliente frente a una obligación, de esta manera se optaría por designar cierta modalidad de acuerdo al perfil evaluado, evitando así morosidades, disponer de una cartera con una morosidad elevada, dejar sin liquidez a la organización, todos estos factores se verían menos afectados gracias a una evaluación anticipada.</p>		

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 4: Internacional			
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA.	Metodología	
Autor	Torres Miranda, José	Tipo	Descriptiva
Año	2017	Enfoque	Cualitativo.
Objetivo	Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA.	Diseño	
Resultados	Para todos los ejercicios económicos analizados, la empresa presenta indicadores de liquidez superiores a la unidad, sin embargo, este indicador viene de 1.75% para la empresa sería importante que se considere un aumento del capital, para ratificar el compromiso de los socios y para mantener la solidez de la compañía.	Método	Inductivo y Deductivo
		Población	20 personas
		Muestra	Entrevistas
		Técnicas	Observación científica
		Instrumentos	Técnicas de procesamientos y análisis de datos, resultados y discusión de la entrevista.
Conclusiones	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 ADECAR CIA LTDA.	Método de análisis de datos	Estudio estadístico de datos para presentación de estados de resultados.

<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Torres (2017) realizó la tesis titulada <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA</i>, cuyo objetivo es evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cia Ltda., la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto aplicando el método inductivo y deductivo, con una muestra de 20 trabajadores de la empresa Adecar, utilizando entrevistas y observaciones para la recolección de datos, dando como resultado que la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las cuentas por cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar una cartera vencida e incobrable, determinando un riesgo de deterioro de cartera y a su vez un riesgo para el activo que respalda la situación de emisión.</p>
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Torres Miranda, J. y Avelino Ramirez, M. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CIA LTDA</i>. (Tesis de Titulación). Guayaquil: Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”</p> <p>http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adecar.html</p>

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 5: Internacional			
Título	Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS.	Metodología	
Autor	Muñiz Muñiz, Wendy y Mora Reyes Wendy	Tipo	Cualitativo
Año	2017	Enfoque	Mixto
Objetivo	Propuesta de control interno de cuentas por cobrar en Promocharters SA	Diseño	Investigación de campo
Resultados	La actividad realizada se refiere al manejo de los gastos y costos que mantienen la nueva área de crédito y cobranza de la empresa PROMOCHARTERS S.A. manteniendo las negociaciones de vuelos internacionales con decisiones estratégicas que relacionan al cliente como eje de contante participación de contado ya crédito. La tendencia de crédito es importante debido a que la facturación se incrementa, se gestionan mayores ingresos y se produce un flujo de efectivo que es fortaleza para el éxito del área en la empresa PROMOCHARTERS S.A. que busca reducir el riesgo de la inversión, manejando adecuadamente la solicitud de crédito y considerando que las cobranzas se las realizan a través de diferentes	Método	Probabilístico
		Población	30 personas
		Muestra	Entrevistas
		Técnicas	Documental para levantamiento de datos
		Instrumentos	Entrevistas, mediante un cuestionario de preguntas

	medios, basado en operaciones dinámicas y efectivas en el área.		
Conclusiones	<p>La gestión de ventas al momento de facturar se presentan un aporte en efectivo y la diferencia a crédito en los vuelos internacionales y servicios relacionados, donde la empresa PROMOCHARTERS S.A. mantiene una base de dato que recopila las necesidades de una línea de crédito para todas aquellas personas que son clientes fijos y nuevos en las negociaciones. Se establece el crédito en la empresa PROMOCHARTERS S.A. por los convenios o contratos existentes, considerando el firmar un pagare, compromiso, cheques a fechas, todo previo al análisis completo para con el cliente, representado las políticas del área de crédito y cobranzas establecido en el presente manual realizado.</p> <p>La empresa PROMOCHARTERS S.A. proporcionará los lineamientos aplicados por un colaborador que negocia los vuelos internaciones y servicios relacionados, en el área de venta y facturación, considerando que la viabilidad de la negociación es por la prestación inmediata del crédito.</p> <p>En el momento que en la base de dato que se refleja en el área de crédito y cobranza de la empresa PROMOCHARTERS S.A., cuando exista problemas en el pago de los valores adeudados, es obligación del ejecutivo de la cuenta el llamar al</p>	Método de análisis de datos	Levantamiento de datos

	<p>cliente para informa sobre lo acontecido con su pago y de es amañera gestionar su recuperación inmediata. Aplicar el manual del área de crédito y cobranza como estrategia básica en la aplicación de del cobro o para disminuir las cuentas incobrables e informar quienes tienen opción inmediata de otorgación del crédito, disminuyen por el estudio al cliente los riesgos de problemas e inconvenientes en el pago según las políticas de crédito y cobranzas implementadas.</p>		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Muñiz Muñiz, W.(2017) <i>Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS</i>, cuyo objetivo es evaluar Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en Promocharters SA, la investigación lo realizo mediante el método cualitativo, con una muestra de 30 trabajadores de la empresa Promocharters, utilizando el instrumento de la técnica documental y entrevista, ya que permite recopilar información histórica, dando como resultado que la empresa que las facturas no se emiten a su debido momento ocasionando el retraso en las cuentas por cobrar, así como también no se tiene las políticas de cobros actualizando y estas no son llevadas a cabo.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Muñiz Muñiz, W. y Mora Reyes, W. (2017). <i>Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS</i>. (Tesis de Titulación). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.</p> <p>http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf</p>		

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 1: Nacional			
Título	Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015.	Metodología	
Autor	Mendoza Castillo, Juan	Tipo	Descriptivo correlacional
Año	2015	Enfoque	No experimental
Objetivo	Determinar cómo la administración de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015.	Diseño	Transversal
Resultados	Las políticas de crédito no impactan en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres.	Método	Cualitativo
		Población	20 empresas ferreteras
	Las políticas de crédito impactan en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres.	Muestra	Muestreo probabilístico
		Técnicas	Revisión documental, encuesta y validez y confiabilidad de datos
	La administración de cuentas por cobrar incide en la capacidad de pago de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres.	Instrumentos	Encuestas
La administración de cuentas por cobrar no incide la capacidad de pago de las empresas			

	<p>ferreteras del distrito de San Martin de Porres.</p> <p>La administración de cuentas por cobrar incide en la capacidad de pago de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres.</p> <p>La política de cobros incide en el nivel de liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres.</p> <p>La política de cobros no incide en el nivel de liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres.</p> <p>La política de cobros incide en el nivel de liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres.</p>		
Conclusiones	<p>La administración de cuentas por cobrar si incide en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres 2014, a lo cual se concluye que las empresas manejan un deficiente gestión de sus cuentas por cobrar y por consecuencia no generan suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y seguir con sus actividades, sin embargo hay algunas empresas que si tienen una política de créditos eficientes y que les permiten obtener la liquidez necesaria para hacer</p>	Método de análisis de datos	Gráficos estadísticos

	<p>frente a sus obligaciones de corto plazo y seguir operando en condiciones óptimas.</p> <p>La hipótesis específica 1 planteada fue validada y aceptada, de forma que las políticas de crédito si impactan en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres, con ello se concluye que las empresas están estableciendo inadecuadamente sus condiciones de crédito, ya sea en límites de crédito o el plazo del crédito por lo cual no se está generando un retorno adecuado de liquidez para seguir con sus actividades.</p> <p>La hipótesis específica 2 planteada fue validada y aceptada, de forma que la administración de cuentas por cobrar si incide en la capacidad de pago de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres, con lo cual se concluye que las empresas no están analizando la capacidad de pago de sus clientes generándose así una falta de liquidez para que las empresas puedan cubrir a tiempo sus compromisos con sus proveedores, empleados, en el pago de sus impuestos y obtención de nueva mercadería.</p> <p>La hipótesis específica 3 planteada fue validada y aceptada, de forma que la política de cobros incide en el nivel de liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San</p>		
--	--	--	--

	<p>Martin de Porres, con lo cual se concluye que las empresas no cuentan con una política eficiente de cobros, esto debido a que en muchos casos los clientes demoran en hacer efectivo el crédito y también viene condicionado por la determinación del plazo del crédito, generándose así una baja liquidez y viéndose en la necesidad de recurrir a financiamiento para aumentar su liquidez y seguir operando.</p>		
<p>Redacción final al estilo Tesis</p>	<p>Mendoza Castillo, J. (2015) <i>Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015</i>. cuyo objetivo es evaluar determinar cómo la administración de cuentas por cobrar inciden en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015, la investigación es de enfoque no experimental, de método cualitativo, con una muestra de 20 empresas ferreteras, utilizando el instrumento de la técnica entrevista, ya que permite recopilar información brindada por cada encargado principal, dando como resultado que la administración de cuentas por cobrar claramente incide en la liquidez de las empresas ferreteras a lo que se logra concluir que las empresas manejan una deficiente gestión de sus cuentas por cobrar por lo que ocasiona deficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus obligaciones.</p>		
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Mendoza Castillo, J. (2015). <i>Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015</i>. (Tesis de Titulación). Lima-Perú: Universidad Privada del Norte.</p> <p>http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10826</p>		

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 2: Nacional			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular lima, periodo 2010-2015	Metodología	
Autor	Gonzales Pisco, Esmina y Sanabria Bolaños Sussan	Tipo	Descriptivo, explicativo
Año	2016	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima 2010-2015.	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados que se obtuvieron en esta investigación, permitieron comprobar las hipótesis planteadas en el primer capítulo del presente proyecto investigativo; prueba de ello lo constituyen los procedimientos que se aplicaron para determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular periodos 2010-2015; la comprobación de las hipótesis, está en consonancia con lo que expone el autor: Víctor Humberto Aguilar Pinedo del trabajo investigativo titulado: “La gestión	Método	
		Población	Datos financieros de la facultad
		Muestra	Datos del informe financiero contable
		Técnicas	Análisis descriptivo, inferencial y de correlación.
		Instrumentos	Análisis de correlación

	<p>de las cuentas por cobrar y su incidencia en administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate”, quien llega a las siguientes conclusión: Sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar. Con respecto a la liquidez se resume diciendo que sin manejo de liquidez no hay empresa, porque si no hay dinero o clientes que deban, cómo se podrá cumplir con las obligaciones o deudas. Quien también llevo a la conclusión, la administración eficiente de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la industria maquiladora de prendas de vestir, depende de la planificación e implementación de procedimientos y políticas de crédito acorde del giro del negocio, las cuales deben ser cumplidas a cabalidad, además de ser revisadas y controladas periódicamente para asegurar una óptima gestión administrativa de cuentas por cobrar.</p>		
Conclusiones	<p>Según el estudio se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 - 2015. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito,</p>	Método de análisis de datos	Estadística paramétrica

	<p>procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en las ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.</p> <p>Respecto a los procedimientos de crédito, la evaluación del crédito, en el largo plazo, tiene una mayor participación o efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos. Es decir, el nivel de activo circulante es adecuado a pesar de existir cuentas por cobrar originadas al inicio de las matrículas, por las tardanzas de los estudiantes en cancelar sus obligaciones financieras. Lo mismo refleja el análisis de riesgo que presenta un efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos. Es decir, el nivel de activo circulante es adecuado a pesar de existir cuentas por cobrar originadas al cierre de las matrículas, por las tardanzas de los estudiantes en cancelar sus obligaciones financieras.</p> <p>Respecto al procedimiento de cobranza, la condición de cinco armadas tiene mayor participación o efecto sobre el ratio de liquidez corriente, debido a que la mayoría de estudiantes se acogen a esta modalidad de cobranza; confirmada con el ratio razón</p>		
--	--	--	--

	<p>de efectivo que refleja el importe de las cuentas caja y bancos.</p> <p>En cuanto a los ratios de actividad se observa una mayor participación en la liquidez corriente, debido a que según las veces de rotación de nuestras cuentas por cobrar se ha logrado la recaudación del efectivo quedando aún cuentas por cobrar. Mientras que en el ratio de efectivo según las veces de rotación de las cuentas por cobrar se ha logrado la recaudación en el efectivo.</p> <p>Respecto a la morosidad, en el nivel de morosidad, se observa que tiene un mayor efecto en el capital de trabajo neto sobre total de activo, en el largo plazo. Es decir, en el nivel de activo se encuentra las deudas totales (deudas inicio matricula y durante el ciclo académico).</p>		
<p>Redacción final al estilo Tesis</p>	<p>Gonzales Pisco, E. y Sanabria Bolaños, S. (2016) <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular lima, periodo 2010-2015</i>. cuyo objetivo es determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, la investigación es de enfoque cuantitativo, con una muestra de datos de información de la universidad, utilizando el instrumento de análisis de correlación, que permite relacionar las variables designadas en la presente investigación, dando como resultado que los procedimientos de cobranzas establecidos en la universidad viene afectando la liquidez, por lo cual llega a la conclusión que sin una buena política de crédito entablado en la universidad esta no alcanzara los niveles razonables de cobranzas que favorezcan sus objetivos.</p>		

Referencia (tesis)	Gonzales Pisco, E. y Sanabria Bolaños, S. (2016) <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular lima, periodo 2010-2015.</i> (Tesis de Titulación). Lima-Perú: Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/530
--------------------	--

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018	Metodología	
Autor	Monge Gaspar, Pamela	Tipo	Proyectiva no experimental
Año	2018	Enfoque	Mixto, Holístico
Objetivo	Proponer la mejora en la gestión de cobranzas, para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC	Diseño	Proyectista
Resultados	<p>En los resultados cuantitativos se realizaron los ratios financieras 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.</p> <p>En los resultados cualitativos se obtuvo lo siguiente:</p> <p>A nivel de Políticas de Cobranzas, los entrevistados mencionaron en gran porcentaje</p>	Método	Cualitativo y Cuantitativo
		Población	15 personas
		Muestra	Área administrativa, financiera y contable
		Técnicas	Encuestas y entrevistas
		Instrumentos	cuestionario

	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.		
Conclusiones	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.	Método de análisis de datos	Tablas de frecuencia absoluta y porcentual
Redacción final al estilo Tesis	Monge Gaspar, C. (2018) <i>Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018.</i> cuyo objetivo es Proponer la mejora en la gestión de cobranzas, para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, la investigación es de enfoque holístico, de tipo proyectiva no experimental, con una población de 15 personas, utilizando el instrumento de la encuesta, dando como resultado que la empresa no se encuentra en una buena posición liquida ya que tienen inconvenientes para hacer frente a sus obligaciones, haciendo énfasis a que la empresa no cuenta con suficientes estrategias de créditos y cobranzas, como por ejemplo seleccionar mejor a sus clientes.		
Referencia (tesis)	Monge Gaspar, C. (2018) <i>Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018.</i> (Tesis de Titulación). Lima-Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2489/TESIS%20Monge%20Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y		

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 4: nacional			
Título	En el 2018 aumento la morosidad crediticia en el Perú.	Metodología	
Autor	Bobadilla Elena	Tipo	Proyectiva
Año	2019	Enfoque	Mixto
Objetivo	Alta morosidad crediticia en el Perú.	Diseño	Proyectista
Resultados	MONEDERO smart abarcará todos los segmentos socioeconómicos, ya que según la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Eresel) que realizó el Osiptel en el 2016, detalló que entre los años 2012-2016 el número de familias que accedió a un smartphone aumentó en 500 %; es decir, cuatro de cada seis hogares contaron por lo menos con un teléfono inteligente. Incluso un dato interesante es que la tasa de posesión de smartphones se duplicó en los segmentos D y E. En base a estas cifras han podido identificar esta oportunidad que ofrece el mundo digital para educar financieramente en nuestro país y América Latina.	Método	Cualitativo y cuantitativo
		Población	El Perú
		Muestra	Personas afectas
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Estadísticos
Conclusiones	De esta forma buscan fomentar el uso responsable de la cartera de servicios de	Método de análisis de datos	Tablas de frecuencias porcentuales

	entidades bancarias y así evitar manejos incorrectos del dinero que conlleven a incumplimientos de pago y por consiguiente, el alza de tasas de morosidad.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Bobadilla, E. (2019). Realizo el artículo de la morosidad crediticia en el Perú el cual evidencio la falta de responsabilidad de las personas al momento de adquirir un bien, no contando con los altos intereses que estos imponen al momento de facilitar los créditos, generando así morosidad en las empresas y deudas a ellos.</p> <p>https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/</p>		

Matriz de antecedentes:

Datos del antecedente 5: nacional			
Título	La legislación peruana y el pago: Antes del inicio de la cobranza coactiva- en la legislación peruana. Apuntes y Disquisiciones.	Metodología	
Autor	Aguayo López, Juan	Tipo	
Año	2014	Enfoque	Mixto
Objetivo	Exponer de manera general la naturaleza y características de las instituciones jurídicas, antes de la cobranza coactiva.	Diseño	
Resultados	El artículo 31° del Código Tributario 97 establece que cada vez que se realice un pago, este se imputará, en primer lugar a los intereses, de haberse generado, y en segundo lugar al tributo. Asimismo, señala que, como regla general, el deudor tributario (contribuyente o responsable) tiene la potestad de decidir el periodo y concepto que cancela; en su defecto, cuando no se haga tal indicación, el pago se imputará a la deuda más antigua.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	Tal y como explicáramos al inicio del presente trabajo, nuestra intención ha sido, modestamente, ayudar a explicar la	Método de análisis de datos	

	<p>manera en que nuestra legislación recoge a la obligación tributaria y al pago, como medio de extinción de la misma, con la finalidad de presentar un esquema inicial que permita profundizar estos temas, detectar, cuestionar y comentar algunas inconsistencias que se aprecian en nuestra legislación, y, en general, impulsar el estudio y discusión de la Parte General del Derecho Tributario en el Perú; lo que esperamos haber logrado.</p>		
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Aguayo López, Juan (2014). Realizo el articulo La legislación peruana y el pago: Antes del inicio de la cobranza coactiva- en la legislación peruana. Apuntes y Disquisiciones, evidencio que existen leyes de cobro lo que conlleva a establecer o conocer los intereses, diversas empresas hacen uso de este método, pues es una manera mas eficiente de obtener rápidamente dinero en caja, mientras que otras entidades no pueden hacer uso de ello y se someten a una cobranza rigurosa.</p> <p>http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12573</p>		

Matriz de categorización

Categoría problema: Cuentas por cobrar	
Sub categorías apriorísticas	
Procedimientos de cobranzas	Nivel de Ventas
Políticas de crédito	
Sub categorías emergentes	
Liquidez	

Categoría problema: liquidez	
Sub categorías apriorísticas	
Prestamos	Flujos de caja
Deuda	
Sub categorías emergentes	
-	

Variable o categoría 1: CUENTAS POR COBRAR						
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Meza Vargas, Carlos	2007	Meza (2007), indica que cuentas por cobrar o también llamada cuenta circulante, son sumas que adeudan los clientes a las empresas, las cuentas por cobrar también se dividen en tipos como cuentas por cobrar de terceros, diversas y más.	Las cuentas por cobrar son sumas de dinero que deben los clientes a las empresas, estas son importantes, ya que si no se dispone de una buena gestión de cobranza esta puede causar déficit de liquidez y así afectar a la empresa.	Es de mucha utilidad ya que nos ayudara a identificar su desarrollo frente a la empresa a investigar, de ella se tomaran datos como los tipos de cuentas por cobrar y su implicancia en los estados financieros.	Las cuentas por cobrar desarrollan un papel fundamental en el desarrollo de este proceso de investigación puesto que viene afectando directamente a la liquidez de la empresa, esto es debido a que no se viene contando con factores y estrategias que conlleven a una buena gestión interna para así disponer de mejoras continuas en la empresa, es por ello que se plantean metodologías de mejora.	
Referencia:	Meza Vargas, C. (2017). Contabilidad análisis de cuentas. Editorial Universidad Estatal a distancia. Costa Rica.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Van Horne, J. y Wachowicz, J.	2002	Van y Wachowicz (2002) sostienen que las cuentas por cobrar se basan en factores que ayudan al procedimiento de esta, dando mejores resultados a su proceso.	Las cuentas por cobrar influyen en la rentabilidad de la empresa por lo que es necesario disponer de mecanismos de trabajo los cuales permitan disponer de las cuentas por cobrar de manera balanceada y óptima.	La cuenta por cobrar permitirá desarrollar estrategias para que se lleve a cabo una mejor gestión de este.		
Referencia:	Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2002). <i>Fundamentos de la administración financiera</i> . Prentice Hall. https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Alanis Aguila, I.	2002	Alanis (2002). Sostiene que las cuentas por cobrar implica por lo general con la liquidez y productividad.	Las cuentas por cobrar influyen notablemente en la liquidez de la empresa, por lo cual entra en juego la productividad de la empresa, ante una mala gestión esta se vería afectada.	Las cuentas por cobrar permitirá a la empresa disponer de una buena liquidez lo que conllevara a mejoras continuas.		
Referencia:	Alanis Aguila, I. (2002). <i>Planeación financiera de la empresa Industrial</i> . Universidad Autonoma de nueva Leon. http://eprints.uanl.mx/921/1/1020147481.PDF					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Cinollo, R., Jorguera, J., Romero, N. y Tornaghi, C.	2016	Cinollo, Jorguera, Romero, y Tornaghi, C. (2016). Sostiene que las cuentas por cobrar se desarrollan mediante procesos, los cuales son la cobranza simple, esta es el cobro aislado sin necesidad de disponer de acompañamiento documentario.	Las cuentas por cobrar disponen de procesos de cobro entre ellos se manifiesta la cobranza simple la cual esta propuesta de transacciones es decir cheques, letras, recibos.	Es de aplicación ya que propone un método factible en el planteamiento problemático de la investigación, procesos que hoy en día se están dejando de lado.		
Referencia:	Cinollo, R., Jorguera, J., Romero, N. y Tornaghi, C. (2016). <i>Modalidades de cobro y pago en el comercio internacional</i> . Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7558/cinollo-r-jorguera-j-romero-n-tornaghi-c.pdf					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Guajardo Cantu, G.	2008	Guajardo (2008). Sostiene que las cuentas por cobrar que corresponde a	Las cuentas por cobrar deben de registrarse de manera correcta en los	Es de aplicación puesto que se trabajara con una data para		

		<p>cada cliente se logra ver detalladamente a cliente por cliente, es decir en un reporte detallado el cual tuvo un registro previo y correcto.</p>	<p>sistemas de cada empresa, para así obtener una información confiable y fidedigna.</p>	<p>poder observar la cantidad de documentación pendiente por cobrar y el monto pendiente que se tiene, analizar los días de mora de acuerdo a cada emisión.</p>	
Referencia:	<p>Guajardo Cantu, G. (2008). Contabilidad Financiera 5ta Edicion. Mc.Graw Hill. Campus Monterrey. https://www.academia.edu/26475454/Contabilidad_Financiera_Guajardo_Cant%C3%BA_5ta.Edici%C3%B3n_McGrawHill.pdf</p>				

Variable o categoría 2: Procedimientos de cobranzas					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Van Horne, J. y Wachowicz, J.	2002	Van y Wachowicz (2002). Sostiene que la empresa determina sus procedimientos de políticas de cobranzas, como el envío de cartas, llamadas telefónicas visitas. Siendo una de las variables principales la cantidad de dinero gastado y la que se espera obtener.	Los procedimientos de cobranzas lo establece cada empresa mediante estrategias planteadas o políticas estructuradas, estos pueden ser envío de cartas, visitas presenciales, llamadas, correos.	Los procedimientos de cobranzas es de suma importancia puesto que nos plasma ideas de planteamiento frente a una gestión de cobranzas permitiendo así tener éxito durante el proceso.	Los procedimientos de cobranzas se basan en métodos para llegar a un cliente y este nos realice el pago, sea por transferencia, cheque, pagare o efectivo. La liquidez de la empresa depende mucho de este puesto que sin ello no se podría llegar a disponer de un buen manejo frente a obligaciones que se tiene con la empresa.
Referencia :	Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2002). <i>Fundamentos de la administración financiera</i> . Prentice Hall. https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Cinollo, R., Jorguera, J., Romero, N. y Tornaghi, C.	2016	Cinollo, Jorguera, Romero, y Tornaghi, C. (2016). Sostiene que los procedimientos de cobranzas se basan en cobranzas documentarias, que indica que todo tipo de documento de cobro debe de ir acompañado de ordenes concretas y fedateadas.	Los procedimientos de cobranzas se basan en procesos de cobros los cuales son ordenes fidedignas, las cuales no pueden ser alteradas ni manipuladas, para así disponer de un documento con más valor.	Sera de aplicación puesto que es uno de los elementos con mucha significancia para el planteamiento del problema.	
Referencia :	Cinollo, R., Jorguera, J., Romero, N. y Tornaghi, C. (2016). <i>Modalidades de cobro y pago en el comercio internacional</i> . Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7558/cinollo-r-jorguera-j-romero-n-tornaghi-c.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Cámara Cordova	2012	Camara Cordova (2012) sostiene que existen medios de cobros los cuales son procedimientos de cobranzas a emplearse en la investigación estos se formalizan de acuerdo a un contrato, entre ellos tenemos Ordene de pago, transferencias, Remesas, etc.	En los procedimientos de cobranzas también abarcan los medios de cobros los cuales se basan en simples y documentarios, simples cuando son montos pequeños, y documentarios cuando se requiere algo más formal.	Sera de aplicación ya que abarca más elementos en los procesos diarios, para que de esta manera las cobranzas mantengan una estabilidad de ingreso oportuno.	
Referencia :	Cámara Cordova (2012). La Caixa. Barcelona. http://camaracordoba.com/sites/default/files/formacion%202012/23/medios-cobro.PDF				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Guajardo Cantu, G	2008	Guajardo (2008). Sostiene que los procedimientos de cobranzas también se encontraran con cuentas incobrables los cuales se lograran identificar al momento de no tener respuesta por parte del cliente.	Las cuentas incobrables deben reconocerse en el registro de asientos contables con un código específico el cual dará a entender que existe un momento cuyo fin no entrará a cartera y así disponer de soluciones inmediatas para cubrir ese imprevisto.	Es de aplicación ya que la incobrabilidad ocurre en toda empresa, esto debido a que carecen de análisis a clientes antes de facilitar un servicio o venta.	

Referencia :	Guajardo Cantu, G. (2008). Contabilidad Financiera 5ta Edicion. Mc.Graw Hill. Campus Monterrey. https://www.academia.edu/26475454/Contabilidad_Financiera_Guajardo_Cant%C3%BA_5ta.Edici%C3%B3n_McGrawHill.pdf			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Guajardo Cantu G.	2014	Guajardo, (2014). Sostiene que los procedimientos de cobranzas se basan en las opciones de pago que cuenta el cliente como son los pagarés, transferencias, cheques.	Los procedimientos de cobranzas se basan especialmente en procesos de cobro y pago que se tiene con el cliente, para de esta manera disponer de liquidez en la empresa.	Es de aplicación y que se caracteriza por entablar métodos de pago y así llevar una cartera en optimas condiciones.
Referencia :	Guajardo Cantu G. (2014). Contabilidad Financiera 6ta Edicion. Mc. Graw Hill. Campus Monterrey. https://www.academia.edu/38678217/Contabilidad_financiera_6ta_ed_Gerardo_Guajardo_Cantu			

Variable o categoría 3 : Nivel de ventas					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Ramirez Padilla, D.	2008	Ramírez, (2008). Sostiene que las ventas, influyen en las utilidades de las empresas, incluyendo el precio, el volumen y costos. Indica que para plantear correctamente un volumen de ventas es necesario disponer de márgenes de contribución.	Las ventas se miden de acuerdo a márgenes y análisis de la empresa, están impactan notablemente en la utilidad, puesta que sin ventas no habría cobranzas y sin cobranzas no habría liquidez.	Es de aplicación ya que el nivel de ventas dara a la empresa mayor cobranza y esta al tener mayor cobranza tendrá oportunidades de ingresos de liquidez.	El nivel de ventas influye notablemente en la empresa, a mayor liquidez mayor cuentas por cobrar, como también a mayor inversión mayor nivel de ventas, estos se relacionan puestos que interfieren en el proceso diario de la empresa, impactando en los estados financieros, aportando ganancias o pérdidas.
Referencia:	Ramirez Padilla, D.(2008). Contabilidad Administrativa 8va Edición. Mc Graw Hill. Monterrey. file:///C:/Users/user/Downloads/CONTABILIDAD-ADMINISTRATIVA%20(3).pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Guajardo Cantu G.	2014	Guajardo, (2014). Sostiene que el nivel de ventas y crédito disponen de mayor importancia dentro de la organización, ya que si no se concede crédito el nivel de ventas disminuye.	Las ventas dependen del crédito facilitada ya que sin crédito son muy pocas las entidades que compran al contado, es por ello que siempre hay un riesgo al cual la empresa se enfrenta,	Es de aplicación ya que se evaluará las ventas como el crédito a facilitar, esto previo a una evaluación planteada en las políticas de crédito.	
Referencia:	Guajardo Cantu G. (2014). Contabilidad Financiera 6ta Edición. Mc. Graw Hill. Campus Monterrey. https://www.academia.edu/38678217/Contabilidad_financiera_6ta_ed_Gerardo_Guajardo_Cantu				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Administración Financiera de cuentas por cobrar	2019	Administración Financiera de cuentas por cobrar(2019) sostiene que el nivel de ventas se basa en las cuentas por cobrar aplicando la rotación de cuentas por cobrar.	El nivel de ventas es influido notablemente por las cuentas por cobrar por lo cual se puede hallar variaciones para así saber cuál es la influencia de este.	Es de aplicación ya que se planteara un análisis de variación de acuerdo a las cuentas por cobrar que se tiene para así llevar un control de la cartera de cobranzas.	
Referencia:	Administración Financiera de cuentas por cobrar (2019). https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/12/Admin_financiera.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Muñoz Jimenez, J.	2008	Muñoz (2008) sostiene que el nivel de ventas es fundamental de la empresa ya que permite obtener beneficios económicos a cambio de un servicio o bien.	El nivel de ventas se basa en obtener beneficios económicos, los cuales incrementen la cuentas por cobrar, sin ventas la empresa no marcharía sea bien o servicio.	Es de aplicación ya que es uno de las variables a desarrollarse, indica beneficio, el cual sostendría a la empresa.	
Referencia:	Muñoz Jimenez, J.(2008). Contabilidad Financiera. Pearso Education S.A. España. https://contabilidadparatodos.com/manual-contabilidad-financiera/				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Vallado Fernandez, R.	2019	Vallado (2019). Sostiene que se relaciona con el nivel de inversión	El nivel de ventas se viene relacionando también con la inversión por que a mayor	Es de aplicación ya que se evaluara el rateo de financiamiento relacionado	

	debido al plazo promedio en días de crédito que sostiene. Las ventas representan un indicador fundamental en los ratios de la empresa.	inversión se obtiene bienes o servicios de los cuales se obtendrán beneficios económicos logrando así disponer no solo de recupero sino también de ganancia.	a las ventas para así calcular la importancia de este.	
Referencia:	Vallado Fernández, R. (2019). Administración Financiera de las cuentas por cobrar. Facultad de contaduría y Administración. http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf			

Variable o categoría 4: Políticas de crédito					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Van Horne, J. y Wachowicz, J.	2002	Van y Wachowicz (2002) sostienen que “una adecuada formulación de la política de crédito y cobranza ayuda a romper las barreras entre Marketing y Finanzas”	Las políticas de crédito son estrategias planteadas y plasmadas por gerencia las cuales permitirán facilitar la gestión diaria del personal a cargo de cobranzas.	Permitirá llevar a cabo las obligaciones del personal bajo políticas establecidas las cuales llevaran, los cuales permitirá llevar a cabo sus obligaciones de la empresa.	Las políticas de crédito se establecen dentro de una organización las cuales se plasman en base a las necesidades que la empresa crea conveniente, el personal de cobranza debe llevar a cabo estas políticas puesto que sin ellas no plantaría su gestión como deberían realizarse, es por ello que siempre es recomendable basarse en procesos que la empresa designa para su éxito.
Referencia:	Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2002). <i>Fundamentos de la administración financiera</i> . Prentice Hall. https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Alanis Aguila, I.	2002	Alanis (2002). Sostiene que las políticas de crédito y los esfuerzos de cobro determinaran el monto de la inversión relacionada con las ventas.	Las políticas de crédito se relaciona directamente con las estrategias a plantearse al momento de realizar o dar el servicio, sin una buena política planteada no se llevaría a cabo una buena cobranza.	Permitirá establecer una mejora de acuerdo a políticas planteadas ante de cualquier iniciativa, de esta manera se obtendrán mejores resultados.	
Referencia:	Alanis Aguila, I. (2002). <i>Planeación financiera de la empresa Industrial</i> . Universidad Autonoma de nueva Leon. http://eprints.uanl.mx/921/1/1020147481.PDF				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Guajardo Cantu G.	2014	Guajardo, (2014). Sostiene que las políticas de crédito se basan en estrategias planteadas para asi llevar a cabo los procesos de cobranzas.	Las políticas de crédito es de suma importancia ya que sin estos no se sabría llevar a cabo una gestión correcta de cobranza, teniendo dificultades en el proceso.	Es de aplicación ya que las políticas cumplen un rol fundamental en el proceso de cobranzas, sin una buena estrategia de política la empresa no dispondría de una cartera limpia de morosidad.	
Referencia:	Guajardo Cantu G. (2014). <i>Contabilidad Financiera 6ta Edicion</i> . Mc. Graw Hill. Campus Monterrey. https://www.academia.edu/38678217/Contabilidad_financiera_6ta_ed_Gerardo_Guajardo_Cantu				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
James.	2018	James, (2018) sostiene que las políticas de crédito se basan en métodos efectivos de cobranzas los cuales se verán relacionados con los procedimientos de cobranzas.	Las políticas de crédito controlan el proceso de cobranzas dando opciones de aplicación al personal para llevar a cabo su objetivo.	Es de aplicación ya que permite lograr aplicar las propuestas señaladas para asi disponer de posibles mejoras.	
Referencia:	James,(2018). <i>Teoria de cuentas por cobrar</i> . https://creditokitma.weebly.com/blog/teoria-de-cuentas-por-cobrar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	

Administración Financiera de cuentas por cobrar	2019	Administración Financiera de cuentas por cobrar. (2019) sostiene que las políticas de crédito deben tener como principal objetivo elevar el rendimiento sobre la inversión.	Las políticas de crédito deben de disponer de un rendimiento óptimo para así desarrollar y disponer de resultados verídicos.	Es de aplicación ya que permitirá evaluar la inversión y posterior cobranza en base a las políticas plasmadas para un mayor resultando que sea eficiente y concenso.	
Referencia:	Administración Financiera de cuentas por cobrar (2019). https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/12/Admin_financiera.pdf				

Variable o categoría 5: Liquidez					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Calderon Angulo, R., Gil Espinoza, D., Mora Aristega, J. y Escobar Ecuador Diana.	2018	Calderon, Gil, Mora, Aristega y Escobar (2018) sostienen que la liquidez es la facilidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones, por lo cual se tendrá que disponer de dinero en los momentos adecuados.	La liquidez es fundamental en toda empresa, ya que esta cubre necesidades como obligaciones inmediatas que se requiera en el momento oportuno, es por ello que una empresa sin liquidez se ve afectada notablemente.	Este concepto es de suma importancia ya que la liquidez es una variable afectada por la falta de cobranzas.	La liquidez es fundamental para la empresa puesto que esta sirve para hacer frente a las obligaciones financiera que tiene la empresa, es decir la empresa hace uso de dinero en el momento para cubrir sus gastos, como son compras, inversiones y de esta manera darle movimiento al dinero esperando un beneficio futuro en el tiempo es decir no tener el mismo valor hoy que mañana.
Referencia:	Calderon Angulo, R., Gil Espinoza, D., Mora Aristega, J. y Escobar Ecuador Diana. (2018). <i>Gestión de tesorería y su contribución al crecimiento económico y social de las organizaciones públicas</i> . Revista Contribuciones a la Economía.Ecuador. https://eumed.net/rev/ce/2018/3/tesoreria-crecimiento-economico.html				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Diaz Llanes, M.	2012	Diaz (2012). Sostiene que es el grado de incertidumbre de efecto inmediato. Es el dinero en efectivo que dispone la empresa, es decir a la capacidad de enfrentar pagos a corto plazo.	La liquidez influye en el dinero circulante que dispone la empresa para hacer frente a sus obligaciones.	Es de aplicación ya que evidencia el movimiento de efectivo dentro de la empresa.	
Referencia:	Diaz Llanes, M. (2012). Inmovilizado: El punto de partida de la liquidez. Revista universo Contábil. Blumenau. https://gorila.furb.br/ojs/index.php/universocontabil/article/view/2667/1949				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Roig Hernando, J. y Soriano Llobera J.	2015	Hernando y Soriano (2015) sostienen que la liquidez es la capacidad de un activo para luego convertirse en dinero de forma óptima y sin perder valor en el tiempo.	La liquidez se entiende como dinero en efectivo el cual la empresa dispone al momento de realizar sus cobranzas necesarias, en el momento oportuno y sin retrasos ni moras.	Es de aplicación para entender como el dinero en efectivo de la empresa es útil en el proceso de obligaciones a corto tiempo.	
Referencia:	Roig Hernando, J. y Soriano Llobera J. (2015). Liquidez y cotización respecto al valor neto de los activos de los REIT españoles (las SOCIMI). Revista Europea de Direccion y Economia de la Empresa.España. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000626				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Rodriguez Morales, L.	2008	Rodríguez (2012) sostiene que hacer el análisis operativo y relacionarlo con la liquidez también debe se considera el tiempo de este ciclo de operación, la empresa se tarda más en convertir sus recursos en dinero y que	El tiempo en que la organización realiza sus servicios se deben relacionar también con la liquidez, es decir lo que en algún momento podría tardar en volverse dinero es decir la liquidez, entonces las	Se aplicará a la investigación para disponer del efectivo que se recuperará al realizar las cobranzas. El dinero será para disposición de la organización y es ahí donde	

		es donde el tiempo influye en la liquidez de la empresa.	políticas de cobro y pago son puntos que deberían tocarse de manera estratégica.	podrá hacer frente a sus obligaciones y toma de decisiones.	
Referencia:	Rodríguez Morales, L. (2008). Analisis de estados financieros un enfoque en la toma de decisiones. Mc. Graw Hill. https://es.scribd.com/document/361523053/Analisis-de-Estados-Financieros-Leopoldo-Rodriguez-Morales				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Cordova Padilla, M.	2015	Cordova.(2015) Indicó que la liquidez de una empresa se viene midiendo por su capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.	La capacidad que dispone una empresa de poder hacer frente con sus obligaciones es sumamente importante ya que si no se tiene un buen manejo de recursos este puede verse afectado ya que no se podrían cubrir.	Esta conceptualización será aplicable ya que con la recuperación se obtendrá liquidez en la empresa. Liquidez que como bien se ha mencionado no es que no estén resultando las ventas de la empresa si no que no está disfrutando de todo el beneficio que la empresa dispone.	
Referencia:	Cordova Padilla, M. (2015). Analisis Financiero. Ecoe Ediciones. Cordova.				

Variable o categoría 6: Prestamos					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pedrosa Jorge	2018	Pedrosa, (2018). Sostiene que el préstamo es una operación financiera entre dos o más personas que se otorga mediante un contrato., esto a cambio de una tasa de interés.	El préstamo se da a fin de recibir intereses, este hará que el dinero no se congele.	Es de aplicación ya que influye en la liquidez de la empresa.	Los prestamos juegan un papel sumamente importante dentro de las organizaciones, estos influyen en las inversiones realizadas por las empresas, dando a analizar por qué las salda y porque tanto ingreso en un corto tiempo, tener un buen manejo de préstamo influye grandemente en la solvencia económica de la empresa para así hacer frente a futuras obligaciones.
Referencia:	Pedrosa, J. (2018). Préstamo. Economipedia https://economipedia.com/definiciones/prestamo.html				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Nieto Ojeda, C.	2010	Ojeda (2010). Sostiene que los prestamos son salidas de dinero las cuales se espera en el tiempo su retorno pero con otro valor.	El préstamo viene dándose de diversas maneras, las cuales salen de manera favorable como también desfavorable, puesta esta cumple una serie de mecanismos.	Es de aplicación puesto que se verá el crecimiento en el tiempo, ya que si bien es cierto es una salida de dinero pero también con un beneficio a futuro.	
Referencia:	Nieto Ojeda, Concepción (2010). Aplicaciones didácticas ciclos formativos de Administración. Manual contabilidad Financiera I. http://www.eduinnova.es/monografias2010/nov2010/financiera1.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Guajardo Cantu y Andrade de Guajardo	2008	Guajardo y Andrade (2008) sostienen que los prestamos son salidas de dinero y posteriormente documentos pendientes de pago que realiza una empresa prestamista o inversionistas.	El préstamo son salidas de dinero de las entidades los que conllevan a una disminución en los estados de resultados de las empresas lo que conlleva a realizar un seguimiento continuo.	Es de aplicación para evaluar la salida de dinero y análisis el transcurso de este y si dispone de beneficios económicos.	
Referencia:	Guajardo Cantu, G. y Andrade de Guajardo, N. (2008) Contabilidad Financiera 5ta edición. Mc Graw Hill. Campus Monterrey. https://www.academia.edu/25499343/LIBRO_CONTABILIDAD_FINANCIERA_DE_GUAJARDO_CANTU				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Oceano Centrum	2010	Oceano Centrum (2010) sostiene que el préstamo no solo es de efectivo sino también de activos fijos, los cuales se les hace llamar trasposos voluntarios, para beneficio de los acreedores.	Los prestamos son de mucha utilidad puesto que se puede lucrar con ellos como también no, depende del apoyo que la empresa quiera brindar para un mejor manejo.	Es de aplicación hay que en toda empresa influye los activos fijos, de qué manera se lleva esto y por qué necesitaría transferirlo a una empresa en baja.	
Referencia:	Oceano Centrum (2010). Contabilidad Financiera. https://jalfaroman.files.wordpress.com/2010/06/contabilidad-financiera-edic-occ3a9ano-centrum.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Universidad Interamericana	2014	La Universidad Interamericana de desarrollo sostiene que los prestamos son parte de la	Los prestamos dentro de una organización es normal, muchas veces las organización prefieren	Es de aplicación ya que se relaciona con la Contabilidad Financiera,	

para el desarrollo		contabilidad financiera puesto que estos influyen en las salidas de efectivo o funcionan como inversionistas.	movilizar el dinero a tenerlo estancado, de esta manera el dinero cambia de valor en el tiempo, generando ganancias gracias a los intereses financieros.	puesto que sin movimiento de dinero, sin salidas ni crecimiento la empresa solo se beneficiaria de ingresos directos como son en base a sus ventas.	
Referencia:	Universidad Interamericana para el desarrollo. Contabilidad Financiera https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ejec/AD/CF/S01/CF01_Lectura.pdf				

Variable o categoría 7: Flujos de caja					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Leopoldo Rodríguez Morales	2012	Rodríguez (2012) sustenta que las entradas y salidas de efectivo resultan de las decisiones sobre las operaciones, las inversiones y la forma de financiamiento en un periodo determinado. Es decir informa de donde viene y en que se usó el dinero en ese tiempo. Al analista financiero le permite saber la forma como se genera y utiliza el efectivo, información necesaria para determinar la capacidad de generación de recursos.	En este estado de flujo de caja se presentará todos los movimientos de dinero en efectivo ya sea ingresos y salidas donde todos ellos que se causan por operaciones de negocio o inversiones en las que haya incurrido durante un determinado ejercicio.	Ayudará en la investigación de la empresa ya que podrá ver el control del dinero y evaluar el déficit de las cuentas por cobrar. aprovechando al máximo esta herramienta y al utilizarla se puede aprovechar para tener conocimientos de las partidas exactas que podrán determinar la utilización del dinero.	Los flujos de efectivo son movimientos del dinero en el tiempo ya que estos resultan de las operaciones de salidas de efectivos y decisiones al momento de dar la orden, los flujos de efectivo son operaciones normales, de financiamiento.
Referencia:	Leopoldo Rodríguez Morales (2012) Análisis de los Estados financiero Bresca, México. https://issuu.com/fernandoruizher/docs/analisisdeestadosfinancieros				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Weston Eugene Brigham	1997	Weston (1997) sostiene que los flujos de efectivos son operaciones normales, es decir, son iguales a la diferencia existente entre el ingreso por venta y los gastos en efectivo, incluyendo impuestos pagados. Los otros flujos de efectivo son aquellos que vienen de la emisión de acciones.	El flujo de efectivo en el estado de resultados se mostrará como los ingresos, costo de ventas o servicio sino también el resumen de la renta por pagar si es que la empresa se encontró beneficiada.	En el estado de resultados se mostrara el total de pago, ingreso de ventas y cobranzas de servicios que está incurriendo la empresa para otorgar el servicio esperado por partes de su cliente.	
Referencia:	Weston y Eugene Brigham (1997) Fundamentos de la Administración financiera México				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Horngren Sundem Elliott	2000	Sundem, (2000). El flujo de efectivo contiene las actividades de efectivo, tanto ingresos como desembolsos, de una empresa, durante un periodo determinado.	El flujo de efectivo es determinante ya que en ello se refleja todas las actividades que realiza la empresa en los desembolsos o ingresos, que incurre para brindar el servicio como los ingresos producto de las operaciones de inversión que realiza la empresa.	Este flujo de efectivo es aplicable para poder brindar información que necesita la empresa y poder distinguir las operaciones, ver realmente en que se está invirtiendo el dinero que ingresa a la empresa.	
Referencia:	Sundem, H. (2000) Contabilidad financiera Editorial Marisa de Anta, México. https://books.google.com.pe/books?id=-BJyun6IDP8C&pg=PA396&dq=flujo+de+efectivo&hl=es-				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	

Nuria Arimany y Carme Viladecans	2010	Arimany y Viladecans (2010) El flujo de efectivo, tiene como objetivo hacer un análisis, desde el punto de vista teórico como practico, de los dos nuevos estados contables que nos presenta.	El estado de flujo de efectivo tiene como objetivo analizar los estados de resultados a través de los indicadores de un periodo a otro periodo, viendo mejoras en la rentabilidad de la empresa para poder visualizar los cambios realizados.	Este estado financiero de flujo de efectivo debe ser analizado con los indicadores para así tener una idea más clara de que manera viene afectándose la liquidez de la empresa.
Referencia:	Nuria Arimany y Carme Viladecans (2010) Estados de Cambios en el patrimonio Neto y Estado de flujos de efectivo Editorial S.I.Barcelona España. https://books.google.com.pe/books?id=Dzkgv0W_osAC&printsec=frontcover&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Juan Carlos Román Fuentes	2017	Román (2017) Indica que los cambios en los recursos y fuentes de financiamiento se da en la empresa en el mismo periodo, clasificados por actividades de operación, de inversión y financiamiento.	El flujo de efectivo, también puede determinar los ingresos y gastos que no han sido producto de las ventas o desembolsos para cubrir el bien o servicio prestado sino que también los que son producidos por un apalancamiento.	Es de aplicación ya que se podría mostrar de manera clara los pago que han sido productos de las operaciones y lo que la empresa ha tenido que incurrir para llevar a cabo sus actividades.
Referencia:	Román J. (2017) Estados Financieros Básicos, Editorial ISEF Empresa Líder, Perú.,K. https://books.google.com.pe/books?id=scomDwAAQBAJ&pg=PT118&dq=flujos+de+efectivo+roman&hl=es			

Variable o categoría 8: Deuda					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Guajardo Cantu y Andrade de Guajardo	2008	Guajardo y Andrade (2008) sostienen que las deudas son documentos o cuentas que se originan diversas transacciones, de las cuales representan la actividad normal de la empresa.	Las deudas son cuentas originarias de distintas transacciones los cuales conlleva a hacer cumplimiento de estas para evitar intereses por cargo	Es de aplicación ya que se evaluara en la investigación el motivo de deuda, retraso y morosidad de los clientes a evaluar.	La deuda sirve como apalancamiento financiero, de esta manera la empresa evalúa si es mejor pagar los pasivos o retenerlos para así cubrir con inversiones los cuales favorecen ya que traen ingresos directos a la empresa, si bien es cierto estos son con vista a futuro ya que el dinero de lo contrario quedaría inmovilizado.
Referencia:	Guajardo Cantu, G. y Andrade de Guajardo, N. (2008) Contabilidad Financiera 5ta edición. Mc Graw Hill. Campus Monterrey. https://www.academia.edu/25499343/LIBRO_CONTABILIDAD_FINANCIERA_DE_GUAJARDO_CANTU				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Oceano Centrum	2010	Oceano Centrum (2010) sostiene que los casos de deuda son causados por dificultades financieras de las empresas.	La deuda muchas veces se da dividido a inconvenientes empresariales, cuando esta está en déficit o presenta algún tipo de estafa,	Es de aplicación porque de esta manera evaluaremos el estado de la empresa, a demasiada deuda mayor análisis de lo que estaría ocurriendo.	
Referencia:	Oceano Centrum (2010). Contabilidad Financiera. https://jalfaroman.files.wordpress.com/2010/06/contabilidad-financiera-edic-occ3a9ano-centrum.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Villarroya Lequericaonandia, B.	2019	Villarroya (2019). Sostiene que el empleo de la deuda en el capital de trabajo de una empresa se le llama apalancamiento financiero. A mayor deuda mayor grado de apalancamiento financiero tiene la empresa.	La deuda es el apalancamiento financiero de la empresa, es decir que al hacer uso de ella se lograran obtener beneficios a futuros de ella, esto gracias a los intereses.	Es de aplicación ya que la deuda interviene en el proceso de investigación, funcionando como un apalancamiento financiero.	
Referencia:	Villarroya Lequericaonandia, B. (2017). Manual de contabilidad Financiera y Analítica. Universidad de Valladolid. España. http://lenkafranulic.cl/attachments/article/45/contabilidad%20financiera.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Herz Gherzi, J.	2015	Herz (2015) sostiene que un instrumento de deuda representa el pacto de pago a futuro. Este no tiene potestad de voto en la empresa. El pago de intereses es deducible para la empresa.	Las deudas son instrumentos de representación de un pago a futuro del cual se espera obtener beneficios por medio de los interés esto mediante bonos de pago, cupones, etc.	Es de aplicación hay que se logran identificar diversidades de opciones de pago y aplicación en los estados de resultados.	
Referencia:	Herz Gherzi, J.(2015). Apuntes de contabilidad financiera. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. https://www.academia.edu/24465574/Apuntes_de_contabilidad_financiera				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	

Fierro M., A.	2001	Fierro (2001) sostiene que las deudas son apalancamientos financieros que consiste en utilizar mecanismos para aumentar la cantidad de dinero y así poder destinarla a una inversión.	Las deudas sirven para aumentar el dinero es decir disponer de flujo de efectivo para así obtener beneficios y alargar los pagos para que de esta manera el dinero tenga movimiento.	Es de aplicación por aplicaremos una evaluación en el proyecto de acuerdo al activo no circulante y pasivo que la empresa tiene.	
Referencia:	Fierro M, A. (2005). Congtabilidad de Pasivoa. ECOE Ediciones 5ta edición. Colombia. https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Contabilidad-de-pasivos-2ed-edicion.pdf				

Matriz del método

Enfoque - mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P.	2014	Hernandez Sampieri, R. (2014) indica que el enfoque cuantitativo se caracteriza por disponer de planeamientos acotados, mide fenómenos, utiliza estadísticas, prueba de hipótesis y teorías, mientras que el enfoque cualitativo tiene planteamientos más abiertos que van enfocándose, se conduce en ambientes naturales, los significados se extraen de los datos y no se fundamenta en la estadística, se dice que es mixto cuando se usa ambos enfoques, es decir se realizara una investigación combinada.	El enfoque mixto es la combinación del enfoque deductivo y cualitativo la cual afirma hipótesis y dispone de datos exactos, ambos enfoques llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos, establecen hipótesis o ideas, demuestran el grado en que las hipótesis se fundamentan y proponen nuevas observaciones para aclarar más las suposiciones. Para poder plantear el enfoque mixto se tiene que plasmar pasos, fases los cuales conlleven a una buena investigación, esto esclarecerá y ayudara a desarrollar el problema a desarrollarse. (Sanpieri, 2014).	Ayudará a identificar el enfoque de la investigación, el cual es el mixto, la investigación se llevará a cabo bajo los procesos de exigencia que este dispone para así poder comprobar la hipótesis y analizar los datos encontrados los cuales nos llevaran al resultado del problema, realizando también encuestas, entrevistas.
Referencia:	Hernandez Sampieri, R. (2014) <i>Metodología de la investigación</i> . Mc Graw Hill Education. México. http://docs.wixstatic.com/ugd/986864_5bcd4bbbf3d84e8184d6e10eecea8fa3.pdf			

Tipo - proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera, J.	2000	Hurtado (2000) Indica que el nivel comprensivo se evalúa en relación a diversos eventos en un holo mayor, dando a resaltar en las relaciones de causa, estos objetos a nivel de integración es "modificar", "evaluar" y "confirmar".	La presente investigación da a conocer la comprensión de sucesos que ocurren y afectan a la variable de investigación, que tiene por objetivo principal dar ideas de propuestas a los objetivos científicos, centrándose en la causa, los cuales sirven al investigador para dar soluciones a los problemas que se van identificando a lo largo del estudio, es decir se basa en la modificación, evaluación y confirmación de la investigación. (Hurtado, 2000).	Se aplicará en la investigación ya que nos da a conocer estrategias y procedimientos para que se apliquen rápidamente, así también obteniendo resultados óptimos.
Referencia:	Hurtado de Barrera, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf			

Nivel - comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera, J.	2000	Hurtado (2000) El nivel de la investigación es el grado de comprensión con el que se evalúa un hechos de realidad social, dentro de un estudio de investigación, relacionándose con la causa.	La presente investigación es de nivel comprensiva ya que busca un grado alto de comprensión al momento de identificar la causa del problema para así darle una solución de mejora. (Hurtado, 2000)	En la investigación a desarrollarse se aplicara el nivel comprensivo buscando el origen del problema, por el cual el factor importante será la realidad social, basándose en la causa que lleva a la problemática a desarrollarse.
Referencia:	Hurtado de Barrera, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf			

Método – deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cegarra Sánchez, J.	2012	Cegarra (2012) indica que el método deductivo extrae situaciones lógicas a partir de premisas o proposiciones, este va de lo general a lo específico permitiendo disponer de posibles soluciones.	En la presente investigación el método a utilizar es el método deductivo el cual se basa en lo lógico este buscara dar solución a los problemas a través de hipótesis planteadas realizando la comprobación de los datos, basándose de lo general a lo específico (Cegarra, 2012).	En la investigación a desarrollarse ayudará a identificar el problema de acuerdo a la comprobación de datos, yendo de lo general a lo específico, de esta manera se podrá identificar el problema de las cuentas por cobrar.
Referencia:	Cegarra, J. (2012). <i>Proyectos de Investigación Madrid</i> , España Ediciones Díaz Santos. http://dct.digitalcontent.com.co/sview/?i=5926&p=1&idtienda=1&token=84080683-EE48-4C33-BD1B-CB1036B94394&code=B54E39C5-1339-414B-AA7F-BE3C21F45542			

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Hernández, R., Fernández, C. y	2010	Según Hernández, Fernández, y Baptista, P. (2010). Definen la población como la delimitación a desarrollarse el problema la cual será	La población a desarrollarse constara de un grupo de personas las cuales se delimitarán en un determinado espacio, tiempo y lugar.	La aplicación se realizará en la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC, en el área contable, personas que ayudaran con una	La población limita el área de estudio a desarrollar

Baptista, P.		estudiada y analizada y sobre la cual se obtendrán resultados.	(Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	información eficiente y clara al investigador.	por lo cual hará más factible el desarrollo de la investigación, personas específicas relacionadas al tema y basándose también es una muestra la cual consolide la información recopilada en la población.
Número de colaboradores:		30 colaboradores de la empresa.			
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). <i>Metodología de la investigación. (5ta. Ed.)</i> . México: Mc. Graw Hill Educación. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf				
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.	2010	Según Hernández, Fernández, y Baptista, P. (2010). Indica que la muestra es la unidad de análisis, un subgrupo de la población el cual permite una mejor visibilidad de los resultados.	La muestra se basa en un análisis de un subgrupo de la población el cual permitirá una mejor identificación y representación de resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	La muestra será de aplicación en el presente trabajo de investigación ya que nos permitirá mostrar el resultado de la investigación realizada.	
Número de colaboradores:		30 colaboradores de la empresa.			
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). <i>Metodología de la investigación. (5ta. Ed.)</i> . México: Mc. Graw Hill Educación. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf				
Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Mendieta Izquierdo, G.	2015	Mendieta Izquierdo, G. (2015). Indica que los informantes son los objetos de estudios, personas que harán parte de esta	Las unidades informantes ayudaran a resolver que mejor claridad la investigación a desarrollarse, disponiendo de personas las cuales aporten	a) Muestreo de voluntarios b) Muestreo de casos y controles c) Muestreo propositivo d) Muestreo por cuota	La unidades informantes sirven de mucha ayuda ya

		investigación a desarrollarse, no importa el número de informantes, si no lo que ellos tienen para decir.	verdaderamente al trabajo de investigación. (Mendieta Izquierdo, G. 2015).	e) Muestreo por conveniencia	que permitirá disponer de personal clave para el desarrollo de la presente investigación, dejando atrás la cantidad basándose en la calidad de información proporcionada.
Número de colaboradores:	30 colaboradores de la empresa.				
Referencia:	Mendieta Izquierdo, G. (2015). <i>Informantes y muestra en investigación cualitativa</i> . https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8906/06CapituloAmbitoMetodologico.pdf?sequence=9				

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Casas Anguita, J., Repullo Labrador J. y Donado Campos J.	2003	Casas, Repullo y Donado. (2003). Indicarón que la encuesta permite obtener y elaborar datos de forma rápida y eficaz.	La técnica de la encuesta permite desarrollar preguntas de acuerdo con la necesidad del problema lo cual es de suma importancia ya que limitaremos al encuestad con preguntas de	En la presente investigación se aplicará el instrumento de la encuesta ya que permitirá reconocer eficazmente la información requerida	Es de suma importancia usar la técnica de la encuesta de esta manera se descartarán y

			importancia. (Casas, Repullo y Donado, 2003).	para el desarrollo de la investigación.	aprobaran hipótesis planteadas en el problema a desarrollarse.
Referencia:	Casas Anguita, J., Repullo Labrador J. y Donado Campos J. (2003). <i>La encuesta como técnica de la investigación</i> . Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf				
Instrumento: Cuestionario					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Galán Amador, M.	2009	Galán (2009). Indicó que el cuestionario es un conjunto de preguntas las cuales contienen los datos necesarios para desarrollar los objetivos propuestos de la investigación a desarrollarse, este puede ser de aplicación a grupos, personales estando presente la persona encargada del cuestionario.	El cuestionario consiste en una serie de preguntas las cuales disponen de datos necesarios que serán de utilidad para la investigación a desarrollarse, es de aplicación para un grupo y/o individuos.(Galán 2009).	Se aplicara a la investigación ya que permitirá conocer posibles hipótesis del problema a desarrollarse.	El cuestionario es de suma importancia ya que permite validar y cuantificar las hipótesis planteadas.

Referencia:	Galán Amador, M. (2009). <i>El cuestionario aplicado en la investigación</i> . Metodología de a investigación. http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html				
Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.	2010	Según Hernández, Fernández, y Baptista, P. definen la entrevista como una reunión para entablar una conversación de un tema en específico, intercambiando información útil para la identificación del problema.	La entrevista consiste en conocer más acerca de la otra persona, es decir ocurre entre dos o más personas, esta ayuda a entablar una conversación más directa, da confianza y ayuda a disponer de los elementos propuesto más rápidamente, ya que se dirige a un objetivo.	En la presente investigación contribuirá para así determinar el problema de la investigación, permitiendo disponer de datos más concretos respecto al desarrollo de la investigación.	La entrevista servirá para disponer de una conversación más íntima como nuestro entrevistado, el cual llevara a preguntas específicas y respuestas relacionadas al tema a desarrollarse.
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . (5ta. Ed.). México: Mc. Graw Hill Educación. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf				
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final

Hurtado de Barrera, J.	2000	Según Hurtado (2000), La Elaboración de la Guía de Entrevista menciona lo siguiente: La Guía de Entrevista debe disponer de datos generales de identificación de la persona entrevistada; datos censales o sociológicos; y los datos concernientes al tema de investigación.	La elaboración de la guía de entrevista debe disponer de datos necesarios como la identificación de las personas que serán entrevistadas, preguntas claves de interés del tema de la investigación a desarrollarse y que este también se relacione específicamente con el tema que se desarrolle, datos censales y sociológicos, esto permitirá que se pueda entender con claridad y sea de utilidad para la recolección de datos.	Esto servirá para verificar la veracidad de nuestras hipótesis, poder encontrar el problema originario y darle solución, así como también permitirá conocer al entrevistado y el aporte que da para desarrollar esta investigación.	La guía de entrevista servirá para llevar a cabo nuestro proceso de investigación, este permitirá identificar fiablemente lo que se lleva a cabo dentro de una organización, las personas que hay en ella, y el proceso que cumplen.
Referencia:	Hurtado de Barrera, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf				

Matriz rosada

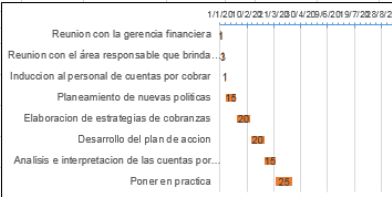
Diagnóstico		Priorización de problemas	Consolidación del problema
Quantitativo	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Inadecuada gestion de las cuentas por cobrar 2.- La circulacion de las cuentas por cobrar esta tardando 3.- Se realizan notas de credito para disimular el retraso de cobranzas 4.- Los creditos no son evaluados a los clientes 5.- La morosidad del cliente se incrementa cada vez mas 6.- Se hace uso de factoring para llegar a disponer de liquidez mas rapido 	<ul style="list-style-type: none"> A.- Morosidad en las cuentas por cobrar 	<p>Gestion de cuentas por cobrar</p>
Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> 1. Falta de politicas y evaluacion de gestion de cobranzas por la empresa 2.- Demora en el desembolso 3.- Demora en la entrega del bien o servicio 4.- Las facturas no llegan al cliente en el momento oportuno, retrasando la gestion de cobranzas 5.- Se emiten notas de credito para anular las facturas generando retraso en la cartera, y liquidez 6.- Errores o dificultades en la aplicacion de pagos 	<ul style="list-style-type: none"> B.- Retraso en la entrega de documentos a los clientes C.- Falta de politicas y procedimientos de cobranzas 	

Creado para el Taller de Tesis - Facultad de Ingeniería y Negocios Universidad Norbert Wiener (LGSM-IMCM-FANL)

Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					✓ 1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta		
	Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social							
	0.20	0.30	0.30	0.10	0.10							
1 S1 Establecer políticas y procedimientos de cobranzas	4	2	4	2	1	2.900	S1 Establecer políticas y procedimientos de cobranzas	A.- Morosidad en las cuentas por cobrar	1.-Evaluar la gestion y credito otorgado a cada cliente			
2 S2 Evaluar y reducir el credito a los clientes	4	2	3	3	1				2.700	B.- Retraso en la entrega de documentos a los clientes	2.- Controlar e incentivar al cliente la recepcion de la factura electronica	
3 S3 Controlar las emisiones de notas de credito	3	2	2	3	2				2.300		C.- Falta de políticas y procedimientos de cobranzas	3.- Crear políticas y procedimientos de cobranzas eficientes
4 S4 Controlar la recepcion de documentos	3	2	3	3	2				2.600			

Problema 1:		Morosidad en las cuentas por cobrar			Objetivo:	Evaluar la gestion y credito otorgado a cada cliente			Alternativa de solución:	Establecer lineamientos generales al momento del otorgamiento del credito para c			
Actividades:													
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida				
1	Reunion con la gerencia financiera	02/01/2020	1	03/01/2020	Aceptacion de la propuesta	Gerencia Financiera	0.00	7.74	-7.74				
2	Reunion con el área responsable que brinda los servicios	04/01/2020	3	07/01/2020	Compromiso del personal	Jefa de Creditos y Cobranzas y área encargada	0.00	109.80	-109.80				
3	Induccion al personal de cuentas por cobrar	08/01/2020	1	09/01/2020	Compromiso de las gestoras	Jefa de Creditos y Cobranzas	0.00	13.00	-13.00				
4	Planeamiento de nuevas politicas	10/01/2020	15	25/01/2020	Realizar politicas que mejoren la gestion	Jefa de Creditos y Cobranzas/Área de Calidad	0.00	12.50	-12.50				
5	Elaboracion de estrategias de cobranzas	26/01/2020	20	15/02/2020	Lograr mecanismos de accion que ayuden a la gestion diaria	Jefa de Creditos y Cobranzas/Área de Calidad	0.00	355.00	-355.00				
6	Desarrollo del plan de accion	16/02/2020	20	07/03/2020	Disminucion de los retrasos de cobranza	Jefa de creditos y cobranzas	0.00	245.00	-245.00				
7	Analisis e interpretacion de las cuentas por cobrar	08/03/2020	15	23/03/2020	Disminuir la morosidad presentada	Jefa de creditos y cobranzas	0.00	124.00	-124.00				
8	Poner en practica	24/03/2020	25	18/04/2020	Cumplimiento del plan	Jefa de creditos y cobranzas	0.00	23.75	-23.75				
							S/	-	S/	890.79	-S/	890.79	
Plan de contingencia:						Indicadores:			Productos:				
Nro	Actividad	Justificación				Rotacion promedio de cobranzas		Indicador 1:	Indicador 2:	Indicador 3:	Indicador 3:	Indicador 3:	Producto 1:
1	Reunion con la gerencia financiera	Envio de correos dando conocimiento de las mejoras a proponerse				XXX		$Liquidez = \frac{Cuentas\ por\ cobrar + 360}{Ventas\ anuales} * 100$	$Liquidez = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente} * 100$	$Liquidez = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente} * 100$	XXX	XXX	
2	Reunion con el área responsable que brinda los servicios	Envio de comunicados para hacer de su conocimiento el plan de accion				XXX							
3	Induccion al personal de cuentas por cobrar					XXX							
4	Planeamiento de nuevas politicas					XXX							
5	Elaboracion de estrategias de cobranzas	Resaltar mejores estrategias de cobro a los clientes				g (tasa de crecimiento) =		-25%	a de crecimiento) =	g (tasa de crecimiento) =			Mejorar la circulacion de cuentas para el retorno oportuno del
6	Desarrollo del plan de accion	Evidenciar el problema encontrado											
7	Analisis e interpretacion de las cuentas por cobrar												
8	Poner en practica	Evaluar los analisis											
9	#REF!					Año		Indicador 1: cion promedio de cobra	Indicador 2: XXX	Indicador 3: XXX			Producto 2:
10	#REF!					2016							
11	#REF!					2017		88					
12	#REF!					2018		93					
13	#REF!					2019		69.75	0.00	0.00			
14	#REF!					2020		52.31	0.00	0.00			Establecer lineamientos gene otorgamiento de credi
15	#REF!					2021		39.23	0.00	0.00			
16	#REF!					2022		29.43	0.00	0.00			Producto 3:
17	#REF!					2023		22.07	0.00	0.00			
						2024		16.55	0.00	0.00			

Problema 1:		Retraso en la entrega de documentos a los clientes		Objetivo:	Controlar e incentivar al cliente la recepción de la factura electrónica	Alternativa de solución:		Controlar la entrega de cada factura al día siguiente de su emi						
Actividades:														
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida					
1	Inicio	01/01/2020	1	02/01/2020	Aceptación de gerencia	Gerencia de Finanzas	0.00	7.74	-7.74					
2	Reunion con el area encargada de brindar los servicios	03/01/2020	2	05/01/2020	Aceptacion y entendimiento de la importancia de entrega de la facturacion electronica	Area de servicios	0.00	27.30	-27.30					
3	Induccion al personal de emision de factura electronica	06/01/2020	2	08/01/2020	Compromiso de envio y entrega al cliente	Personal administrativo	0.00	27.30	-27.30					
4	Planeamiento de nuevas estrategias y politicas	09/01/2020	5	14/01/2020	Disminuir la morosidad en cartera gracias a la entrega oportuna de la factura	Facturador	0.00	12.50	-12.50					
5	Desarrollo del plan de accion	15/01/2020	30	14/02/2020	Medir el tiempo de cobranza implementado con el plan de accion	Jefe de creditos y finanzas	0.00	245.00	-245.00					
6	Poner en practica	15/02/2020	2	17/02/2020	Facturas pagadas de acuerdo a su credito	Jefe de creditos y finanzas	0.00	23.75	-23.75					
							S/	-	S/	343.59	-S/	343.59		
Plan de contingencia:					Indicadores:					Productos:				
Nro	Actividad	Justificación			Indicador 1: Periodo Promedio de pago a proveedores			Indicador 2: por año			Indicador 3: XXX			Product
1	Inicio	Enviar propuesta de lo diagnosticado para su conocimiento			$Gestion = \frac{Cuentas\ por\ cobrar + 360}{Compras\ a\ proveedores} * 100$			$Gestion = \frac{Cuentas\ por\ pagar\ promedio + 360}{Compras\ a\ proveedores}$			$Liquidez = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente} * 100$			
2	Reunion con el area encargada de brindar los servicios	Enviar comunicados de mejoras y solicitar se cumplan			g (tasa de crecimiento) = -15%			g (tasa de crecimiento) = -15%			g (tasa de crecimiento) =			
3	Induccion al personal de emision de factura electronica	Ordenar realizar una gestion basada en los cambios propuestos			Evidenciar y dar a conocer el problema									Disponer de un contro document
4	Planeamiento de nuevas estrategias y politicas	Evaluacion minuciosa de las politicas ya implementadas en la empresa			Evidenciar y dar a conocer el problema									
5	Desarrollo del plan de accion	Evidenciar y dar a conocer el problema			Evidenciar y dar a conocer el problema									
6	Poner en practica	Evidenciar y dar a conocer el problema			Evidenciar y dar a conocer el problema									
7	#REF!													
8	#REF!													
9	#REF!													
10	#REF!													
11	#REF!													
12	#REF!													
13	#REF!													
14	#REF!													
15	#REF!													
16	#REF!													
17	#REF!													
18	#REF!													
19	#REF!													
20	#REF!													



Problema 1:		Falta de políticas y procedimientos de cobranzas			Objetivo:	Crear políticas y procedimientos de cobranzas eficientes	Alternativa de solución:	Establecer lineamientos generales para llevar la empresa a cab				
Actividades:												
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	1/1/2010 2/2010 3/2004 2004/2010/2019		
1	Reunion con gerencia general	02/01/2020	1	03/01/2020	Aceptacion de la reunion	Gerencia Financiera	0.00	7.74	-7.74	Reunion con la gerencia financiera		
2	Reunion con las areas de servicio	04/01/2020	1	05/01/2020	Aceptacion de lo planteado	Area de servicios	0.00	27.30	-27.30	Reunion con el área responsable que brinda		
3	Solicitar las políticas de cobranzas implementadas por la empresa	06/01/2020	2	08/01/2020	Identificacion de falta de actualizaciones de políticas	Area de calidad	0.00	12.50	-12.50	Induccion al personal de cuentas por cobrar		
4	Evaluar las políticas de cobranza	09/01/2020	12	21/01/2020	Políticas que ayuden radicalmente a la empresa	Jefa de credito y cobranzas	0.00	10.50	-10.50	Planeamiento de nuevas políticas		
5	Implementar políticas que ayuden a la gestion diaria	22/01/2020	15	06/02/2020	Poner en practica las políticas establecidas	Jefa de credito y cobranzas	0.00	12.50	-12.50	Elaboracion de estrategias de cobranzas		
6	Poner en practica	07/02/2020	5	12/02/2020	Evaluar los procedimientos implementados	Jefa de credito y cobranzas	0.00	23.75	-23.75	Desarrollo del plan de accion		
							S/	-	S/	94.29	-S/	94.29
Plan de contingencia:												
						Indicadores:			Productos:			
Nro	Actividad	Justificación				Indicador 1:	Analisis Horizontal	Indicador 2:	Analisis Vertical	Indicador 3:	XXX	
1	Reunion con gerencia general	Comunicar los cambios a realizar para una mejora con el area				Analisis horizontal = $\frac{\text{Cuentas por cobrar 2018}}{\text{Cuentas por cobrar 2017}} + 100$	Analisis Vertical = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Total Activo}} + 100$	Liquidez = $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} + 100$				
2	Reunion con las areas de servicio	Comunicar las propuestas y mejoras que se desarrollaran										
3	as políticas de cobranzas implementadas por la	Solicitar a la gerencia				g (tasa de crecimiento) = -5%						
4	Evaluar las políticas de cobranza	Analisis de lo que se viene trabajando				g (tasa de crecimiento) = -5%						
5	plementar políticas que ayuden a la gestion dia	Dar a conocer opciones de mejoras				g (tasa de crecimiento) = -5%						
6	Poner en practica	Analizar y comparar lo que puede mejorar				Creacion de politi						
7	#REF!											
8	#REF!											
9	#REF!											
10	#REF!											
11	#REF!											
12	#REF!											
13	#REF!											
14	#REF!											
15	#REF!											
16	#REF!											
17	#REF!											
18	#REF!											
19	#REF!											
20	#REF!											

Inspecciones y Servicios del Perú SAC														
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA														
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017														
	Proyeccion													
ACTIVO	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
ACTIVO CORRIENTE														
Efectivo y equivalente de efectivo	699	1%	1,583	3%	1,805	4%	2,093	4%	2,470.17	5%	2,964.21	6%	3,616.34	7%
Cuentas por cobrar comerciales, neto	20,518	44%	26,461	51%	22,757	46%	19,571	41%	16,831	35%	14,475	30%	12,448	24%
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	328	1%	220	0%	211	0%	203	0%	194	0%	187	0%	179	0%
Otras cuentas por cobrar	2,733	6%	2,265	4%	2,175	4%	2,088	4%	2,004	4%	1,924	4%	1,847	4%
Existencias	1,994	4%	2,554	5%	2,656	5%	2,815	6%	3,040	6%	3,344	7%	3,746	7%
Gastos pagados por anticipado	4,556	10%	2,034	4%	2,115	4%	2,242	5%	2,421	5%	2,663	5%	2,982.93	6%
Total Activo Corriente	30,828	66%	35,117	67%	31,718	64%	29,012	60%	26,961	56%	25,557	52%	24,820	49%
ACTIVO NO CORRIENTE														
Instalaciones, mobiliario y equipos netos de depreciacion acumulada	16,172	34%	17,043	33%	17,894.93	36%	19,147.57	40%	20,870.85	44%	23,166.65	48%	26,178.31	51%
intangible, neto de amortizacion acumulada	21	0%	15	0%	15.99	0%	17.11	0%	18.65	0%	20.71	0%	23.40	0%
Total Activo no Corriente	16,193	34%	17,058	33%	17,911	36%	19,165	40%	20,890	44%	23,187	48%	26,202	51%
Total Activo	47,021	100%	52,175	100%	49,629	100%	48,176	100%	47,851	100%	48,745	100%	51,021	100%
PASIVO														
PASIVO CORRIENTE														
Obligaciones Financieras	2,776	6%	3,112	6%	3,058	6%	1,211	3%	271	1%	285	1%	299	1%
Cuentas por pagar comerciales	4,075	9%	6,262	12%	5,948	12%	5,422	11%	5,069	11%	4,933	10%	6,130	12%
Cuentas por pagar a partes relacionadas	12	0%	1	0%	1	0%	2	0%	2	0%	2	0%	2	0%
Otras cuentas por pagar	3,292	7%	6,832	13%	6,444	13%	6,766	14%	7,104	15%	7,459	15%	7,832	15%
Total Pasivo Corriente	10,154	22%	16,208	31%	15,451	31%	13,400	28%	12,446	26%	12,679	26%	14,263	28%
PASIVO NO CORRIENTE														
Obligaciones financieras	3,454	7%	2,711	5%	2,358.90	5%	2,477	5%	2,601	5%	2,731	6%	2,867	6%
Cuentas por Pagar a partes relacionadas	2,296	5%	10,877	21%	9,463.26	19%	9,936	21%	10,433	22%	10,955	22%	11,503	23%
Ingresos Diferidos	196	0%	175	0%	152	0%	160	0%	168	0%	176	0%	185	0%
Total del Pasivo no Corriente	5,945	13%	13,764	26%	11,975	24%	12,573	26%	13,202	28%	13,862	28%	14,555	29%
TOTAL PASIVO	16,100	34%	29,972	57%	27,426	55%	25,973	54%	25,648	54%	26,541	54%	28,818	56%
PATRIMONIO														
Capital social	8,216	17%	8,216	16%	8,216	17%	8,216	17%	8,216	17%	8,216	17%	8,216	16%
Reserva legal	1,636	3%	1,643	3%	1,643	3%	1,643	3%	1,643	3%	1,643	3%	1,643	3%
Resultados Acumulados	19,597	42%	10,093	19%	10,093	20%	10,093	21%	10,093	21%	10,093	21%	10,093	20%
Resultado del ejercicio	1,472	3%	2,251	4%	2,251	5%	2,251	5%	2,251	5%	2,251	5%	2,251	4%
TOTAL PATRIMONIO	30,921	66%	22,203	43%	22,203	45%	22,203	46%	22,203	46%	22,203	46%	22,203	44%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	47,021	100%	52,175	100%	49,629	100%	48,176	100%	47,851	100%	48,744	100%	51,021	100%