



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Implementación de políticas, procedimientos de créditos y
cobranza para la reducción de las cuentas por cobrar en una
empresa comercial, Lima 2020**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTOR

Br. Palacios Samaniego, Jiomar Maikol

Código ORCID

0000-0002-5354-5018

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza para reducción de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de Calidad

Asesor

Dr. Pineda Villavicencio, German Alexis

Código ORCID

0000-0001-9220-3187

Miembros del Jurado

Dr. Genaro Edwin Sandoval Nizama (ORCID: 0000-0002-0001-4567)

Presidente del Jurado

Dra. Victoria Gardi Melgarejo (ORCID: 00000-0001-6016-8719)

Secretario

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático

Dr. Pineda Villavicencio, German Alexis (ORCID: 0000-0001-9220-3187)

Asesor metodólogo

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


Dedicatoria

En la presente tesis está dedicada a toda mi familia, pues sin ellos no lo había logrado por su apoyo incondicional en cada momento, ellos me dieron muchas motivación, amor y paciencia para poder lograr este sueño hecho realidad.

Agradecimiento

Agradezco a Dios porque siempre está a mi lado, regalando vida, salud y mucha fuerza para poder avanzar día a día en la vida, además agradezco también a la Universidad Privada Norbert Wiener por la formación brindada con el apoyo del Dr. Fernando Nolazco y la Dra. Irma Carhuacho por todos conocimientos, experiencia y valores compartidos en todo este tiempo.

Declaración de autoría

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

Yo, Palacios Samaniego Jiomar Maikol estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza para la reducción de las cuentas por cobrar una empresa comercial, Lima 2020." para la obtención del título profesional de Contador Público es de mi autoría y declaro lo siguiente:

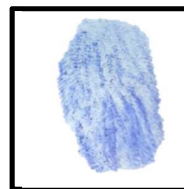
1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse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



.....
Firma

Nombres y apellidos del estudiante

DNI: 44033550



Huella

Lima, 02 de diciembre de 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Resumo	xiii
Introducción	14
CAPITULO I: EL PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación de la investigación	17
1.4.1 Teórica	17
1.4.2 Metodológica	18
1.4.3 Práctica	18
1.5 Limitaciones de la investigación	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.1.1 Antecedentes internacionales	20
2.1.2 Antecedentes nacionales	21
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Cuentas por Cobrar	23
2.3 Marco conceptual	25
2.3.1 Implementar un manual de políticas y procedimientos de cobranza y actualización del sistema de control de créditos y cobranza (Categoría solución)	31

CAPITULO III: METODOLOGÍA	40
3.1 Método de investigación	40
3.2 Enfoque	40
3.3 Tipo de investigación	41
3.4 Diseño de la investigación	41
3.5 Población, muestra y unidades informantes	42
3.6 Categorías y subcategorías	42
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7.1 Técnicas	45
3.7.2 Instrumento	45
3.7.3 Descripción	46
3.7.4 Validación	46
3.8 Procesamiento y análisis de datos	47
3.9 Aspectos éticos	48
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	49
4.2 Descripción de resultados cualitativos	58
4.1.1 Subcategoría Clasificación de las cuentas	58
4.2.1 Subcategoría Control de crédito	60
4.1.2 Subcategoría Eficiencia	62
4.2.4 Categoría Cuentas por cobra	63
4.3 Diagnóstico	64
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	68
4.5 Propuesta	69
4.5.1 Priorización de los problemas	69
4.5.2 Consolidación del problema	69
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	70
4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	70
4.5.5 Impacto de la propuesta	71
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	72
4.5.7 Entregable 1	75
4.5.8 Entregable 2	79
4.5.9 Entregable 3	82
4.6 Discusión	85

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1 Conclusiones	90
5.2 Recomendaciones	91
REFERENCIAS	92
ANEXOS	98
Anexo 1: Matriz de consistencia	99
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	100
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	109
Anexo 4: Instrumento cualitativo	111
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos/cualitativos	112
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	118
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	119
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental	122
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	125

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de categorización de las cuentas por cobrar	43
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	44
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	46
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	47
Tabla 5. Ratio de Liquidez general correspondiente al 2018-2019-2020	49
Tabla 6. Ratio de Liquidez absoluta correspondiente al 2018-2019-2020	50
Tabla 7. Ratio de capital de trabajo correspondiente al 2018-2019-2020	51
Tabla 8. Efectivo y equivalentes de efectivo en los años 2018-2019-2020	52
Tabla 9. Cuentas por cobrar comerciales a terceros en los años 2018-2019-2020	53
Tabla 10. Variación del Efectivo y equivalentes de efectivo en los años 2018-2019-2020	54
Tabla 11. Variación de las Cuentas por cobrar comerciales en los años 2018-2019-2020	55
Tabla 12. Ratios de rotación de cuentas por cobrar y período promedio de cobranza	56
Tabla 13. Matriz de direccionalidad de la propuesta - O1	72
Tabla 14. Matriz de direccionalidad de la propuesta – O2	73
Tabla 15. Matriz de direccionalidad de la propuesta - O3	74
Tabla 16. Estado de situación financiera proyectado 2021-2024	75
Tabla 17. Estado de resultado integral proyectado 2021-2024	76
Tabla 18. Ratio de Rentabilidad neta proyectada	77
Tabla 19. Ratio de cuentas por cobrar proyectadas	78
Tabla 20. Ratio de Tasa de Morosidad proyectada	80
Tabla 21 Ratio de Periodo promedio de cobranza proyectado	81
Tabla 22. Ratio de rentabilidad bruta proyectada	83
Tabla 23. Ratio de Liquidez proyectada	84

Índice de figuras

Figura 1. Formas eficientes de reducir las cuentas por cobrar pendientes	35
Figura 2. Elementos para actualizar el marco de un buen sistema de control interno	39
Figura 3. Análisis del ratio de Liquidez general correspondiente al 2018-2019-2020	49
Figura 4. Análisis del ratio de Liquidez absoluta correspondiente al 2018-2019-2020	50
Figura 5. Análisis del Ratio de capital de trabajo correspondiente al 2018-2019-2020	51
Figura 6. Análisis vertical del efectivo y equivalentes de efectivo en 2018-2019-2020	52
Figura 7. Análisis vertical de Cuentas por cobrar comerciales en 2018-2019-2020	53
Figura 8. Análisis horizontal del Efectivo y equivalentes de efectivo en 2018-2019-2020	54
Figura 9. Análisis horizontal de las Cuentas por cobrar comerciales en 2018-2019-2020	55
Figura 10. Análisis de Ratios de rotación de cuentas por cobrar	56
Figura 11. Análisis de Ratios del período promedio de cobranza	56
Figura 12. Red semántica de la subcategoría Clasificación de las cuentas	58
Figura 13. Red semántica de la subcategoría Control de crédito	60
Figura 14. Red semántica de la subcategoría Eficiencia	62
Figura 15. Red semántica final de la categoría Cuentas por cobrar	63
Figura 16. Variación de la rentabilidad neta proyectada	77
Figura 17. Variación de las cuentas por cobrar proyectadas	78
Figura 18. Manual de políticas y procedimientos de cobranza	79
Figura 19. Variación de Tasa de Morosidad proyectada	80
Figura 20. Variación del Periodo promedio de cobranza proyectada	81
Figura 21. Directiva de requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas	82
Figura 22. Variación de rentabilidad bruta proyectada	83
Figura 23. Variación de la liquidez proyectada	84
Figura 24. Ingreso a la plataforma EQUIFAX	85
Figura 25 Manual de políticas y procedimientos de cobranza	100
Figura 26. Flujograma de procedimientos de cobranza	103
Figura 27 Directiva de requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas	105

Resumen

En la presente investigación titulada “Implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza para la reducción de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020” se realizó con el objetivo de proponer un sistema de control de políticas y procedimientos para reducir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez debido a que la empresa carece una adecuada liquidez para cumplir sus compromisos financieros, por tal motivo esta investigación se desarrolló un análisis con el propósito de establecer los componentes subyacente que implican la gestión de las cuentas por cobrar y la conducción de las cobranzas y créditos.

Para el presente estudio de investigación se desarrolló un enfoque mixto con sintagma holístico donde se une los métodos cuantitativos y cualitativos, de nivel comprensivo, además se utilizó una metodología inductiva- deductiva, de tipo proyectiva en consecuencia que se averigüe como aportar en la búsqueda de soluciones y seguidamente la ejecución a futuro para optimizar el manejo de las cuentas. Posteriormente de los resultados conseguidos de uno y otra herramienta, se realizó la triangulación mediante el instrumento del Atlas.Ti9.

Finalmente, debido a las evidencias donde muestran que hay una débil rotación de las cuentas por cobrar, debido a que la compañía carece una definida política y procedimientos de créditos y cobranza, además la empresa no tiene un sistema donde pueda evaluar los posibles riesgos en la toma de decisiones, por tal motivo se plantea mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, lo cual se conseguirá optimizar los cobros, créditos y aminorar los riesgos crediticios. Es por ello que esta investigación tuvo como propósito elaborar un plan donde acceda a proporcionar como remediar los problemas mencionados.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, políticas, procedimientos, créditos y cobranzas.

Resumo

Na presente pesquisa intitulada "Implemento de contas a receber e sua eficiência em políticas, procedimento de crédito e cobrança em uma empresa comercial, Lima 2020 foi realizada com o objetivo de propor um sistema de controle de políticas e procedimentos para reduzir as contas a receber e aumentar a liquidez devido à falta de liquidez adequada para cumprir seus compromissos financeiros, por essa razão, foi desenvolvida uma análise com o objetivo de estabelecer os componentes subjacentes que envolvem a gestão de contas a receber e a realização de cobranças e créditos.

Para o presente estudo, foi desenvolvida uma abordagem mista com o sintetma holístico onde se juntam métodos quantitativos e qualitativos, de nível compressivo, além de uma metodologia indutiva-dedutiva, de um tipo projetivo, conseqüentemente, que se descobre como contribuir na busca de soluções e, em seguida, a execução futura para otimizar a gestão das contas. Após os resultados obtidos de ambas as ferramentas, a triangulação foi realizada utilizando-se o instrumento Atlas.Ti8.

Por fim, devido às evidências que mostram que existe um giro do contas a receber fraco, pois a empresa não possui uma política e procedimentos de crédito e cobrança definidos, além disso, a empresa não possui um sistema onde possa avaliar os possíveis riscos na decisão -fazendo, por isso, propõe-se aprimorar a gestão do contas a receber, o que otimizará a cobrança, o crédito e reduzirá os riscos de crédito. É por isso que o objetivo desta investigação foi desenvolver um plano onde se concorda em fornecer uma solução para os problemas acima mencionados.

Palavras-chave: Contas a receber, políticas, procedimentos, créditos e cobranças.

Introducción

Las empresas que ofrecen comercio en el rubro de editorial son de valiosa importancia para el sector educativo ya que gran parte de su actividad se desarrolla constantemente, de tal modo este rubro tiene mucha demanda en el mercado y un papel importante en la economía. En el presente trabajo de investigación da conocer cómo se maneja las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020 donde se encontró algunas falencias en su proceso como muchos créditos sin pago que arrastran cada año luego posterior se convierte en cobranza dudosas, créditos pagados con más 30 días de retraso sin cobrar alguna moratoria o interés por el tiempo de retraso, clientes fallecidos por la pandemia donde no se pudo realizar el cobro por ser una situación fortuita, ya que todos estos inconvenientes mencionados producen retrasos en el fluido del efectivo para cumplir con los compromisos con terceros y seguir invirtiendo en el giro del negocio.

Todo lo acontecido se da porque la compañía no cuenta con una política de créditos y cobranza claras, bien estructura y por la excesiva confianza por parte de la empresa con los clientes. Para señalar que las cuentas por cobrar simbolizan el factor fundamental de los ingresos a corto plazo que percibe la empresa, de igual manera mediante los indicadores financieros permite cuantificar los resultados, el nivel eficiencia y el proceder de la compañía en la utilización de sus activos. De acuerdo a lo indicado, se propone un diseño para mejorar las políticas, procedimientos de créditos y cobranza mediante una directiva que abarque diversas opciones de soluciones que conlleve alcanzar una meta en optimizar los cobros y control en los créditos otorgados. En el trabajo de investigación está estructurado por cinco capítulos los cuales están conformados por el esquema de investigación recomendado por la universidad.

En el capítulo I: la introducción se da a conocer específicamente el problema de la investigación que sirve como base la aplicación del problema, asimismo encontramos el objetivo general y los objetivos específicos y que tipo de metodología de investigación a utilizar en consecuencia las teorías que avalan la investigación. El capítulo II está compuesto por el marco teórico donde se indagó los antecedentes nacionales e internacionales. En el capítulo III se explicó la metodología aplicada y las teorías que avalan la investigación. En el capítulo IV se encuentran los resultados que comprenden el análisis cuantitativo a través del registro documental y el análisis cuantitativo mediante las entrevistas por medio del Atlas.Ti8. En el capítulo V está comprendido por la conclusión y recomendación respectiva.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo, la mayoría de las empresas tienen políticas formales de cuentas por cobrar que dictan cuándo facturar, cuánto facturar y cuándo cobrar. Desgraciadamente, no todas las empresas aplican esas políticas de manera eficaz, o incluso adoptan los procesos inadecuados, en muchos casos, se trata de la cultura. Las empresas que dan prioridad a las ventas a menudo caen en la trampa de conceder crédito a los clientes, ofreciendo descuentos o ignorando las condiciones de pago si eso significa ganar nuevas ventas. De esta manera, se acaba proporcionando involuntariamente a los clientes financiación gratuita. Algunos pueden argumentar que esto no es gran cosa, pero la verdad no es tan simple ya que, si una empresa necesita pedir dinero prestado para cumplir con sus obligaciones porque los clientes están pagando tarde, podría incurrir en pérdidas sólo por los gastos de financiación. Los estudios muestran que una empresa con 10.000 millones de dólares de puede generar más de 35 millones de dólares anualmente en ahorros en la cuenta de resultados al reducir los días de ventas pendientes de pago y realizar los cobros pendientes de manera adecuada y sistematizada. Un caso de éxito por ejemplo es el siguiente el cliente Global CPG de la corporación Capgemini, empleó la herramienta de análisis de cuentas por cobrar para identificar acciones claras para mejorar la reducción de los días de ventas pendientes en 12 días. Esto tuvo un beneficio de 95 millones de euros en el capital circulante para la empresa (Capgemini, 2017).

Unas de las razones primordiales en los bancos debido a la pandemia es el aumento insostenible de la morosidad. La entidad financiera Santander de acuerdo a la realidad no desecha que la falta de pagos pueda alcanzar un récord en su historial, debido a esta situación debe ser precavido y afirma que todavía es prematuro realizar valuación. Las cuentas por cobrar de una organización empresarial son creadas por una empresa que vende sus productos o servicios a crédito, denominando popularmente a sus clientes como deudores varios. El crédito comercial influye en las preferencias de los vendedores, así como los clientes. La prioridad en la conducción de cuentas por cobrar está basada en ordenar las condiciones de crédito, selección de clientes con valor crediticio, instalación de un sistema de cobranza, monitoreo apropiado y financiamiento de las obligaciones por cobrar para aumentar la importancia de la compañía (BS, 2020).

En el ámbito nacional, en Perú, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en 2019, en un documento oficial sobre el plan contable general empresarial señaló que, los

registros efectuados, en las cuentas por cobrar, en el ejercicio económico, Se realizarán sin tener en cuenta la convertibilidad en efectivo. Cuando se presenten los estados financieros, la parte corriente de la parte no corriente se identificará y presentará por separado. El saldo de la entidad financiera perteneciente al acreedor será reclasificado y listado en la partida del pasivo correspondiente (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Por otro lado, las cuentas a cobrar también están presentes en el ámbito administrativo Público, tal como lo señaló, el MEF, en un documento oficial sobre los Estados financieros al 31.12.2019. La Oficina de Normalización Previsional (ONP), registra las obligaciones de pensión de los fondos administrados en las cuentas por cobrar del fondo de reserva de pensiones consolidado-FCR, y usarlo por el monto de los activos financieros propiedad de FCR para respaldar las obligaciones anteriores; y el aumento en los pasivos anteriores producidos en años anteriores. La ONP tiene registradas reservas matemáticas para siniestros incurridos y fondos de acciones complementarias en cuentas por pagar, que corresponde al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Ley N.º 26790 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Perú, no es ajeno ante elevada tasa de morosidad por parte de los clientes. La probabilidad de que una empresa se estanque como resultado de una ineficiente administración de la cobranza y de la acumulación de deudas sea alta, se produce a que cuando las cuentas por cobrar tardan mucho en cobrar, se hace imposible invertir en la producción para el siguiente pedido. Los importes no cobrados inmovilizan el capital circulante de forma injustificada y pueden provocar largos tiempos de incertidumbre. Por lo tanto, es importante que una empresa cobre todas las cantidades adeudadas de manera oportuna para evitar problemas de liquidez (ANECOP, 2016).

Las cuentas por cobrar, son un activo financiero importante que garantiza la continuidad de las empresas sean grandes o pequeñas y que ha permitido que las empresas nacionales se adapten, puedan desarrollarse en un entorno competitivo y bastante cambiante. En la data de información del Banco de Crédito del Perú, en 2019, el efecto de gastos por parte de clientes ascendió al 1.7%, constituye en baja proporción al periodo 2018 con una tasa del 2.5%. En tal sentido, se ha podido comprobar también a través de la síntesis del antecedente nacional de la identidad financiera que, el conjunto de operaciones que se efectúan en las cuentas por cobrar es una situación muy valiosa que debe ser estudiada por las empresas ya que este indicador financiero se relaciona con la liquidez de las compañías (BCP,2019).

En la empresa a estudiar se ha podido identificar que existen cuentas por cobrar bastante antiguas que, por decisión de los responsables directos, no son sometidas al cobro de intereses y esto podría suponer una afectación directa a la liquidez de la empresa. Por otra parte, se identificaron tres problemas adicionales en la empresa debido a que esta no cuenta con una política de créditos establecida ya que incluso no hay cobro de intereses para algunas deudas de clientes que tienen bastante tiempo trabajando con la empresa, otro problema identificado es que no existe el establecimiento de límites de crédito para poder determinar si estos son influyentes o no en la gestión de deudas de clientes y, finalmente, la medida del financiamiento de ventas podría tener relación con el manejo de cuentas por cobrar ya que a veces la entidad busca obtener las ventas a toda costa sin muchas veces realizar el análisis adecuado del perfil crediticio de sus clientes más antiguos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo optimizar las cuentas por cobrar a través de la aplicación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza en una empresa comercial, Lima 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación que generan las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020?

¿Cuáles son los factores de más relevantes de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer una implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza para reducir las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación que generan las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020.

Identificar los factores más relevantes de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Las cuentas por cobrar no son una variable que ha tenido mucha investigación y autores como Gitman y Sunder explican que presentan en forma general los riesgos de las

finanzas de una empresa si es que éstas no son cobradas a tiempo y pondría en peligro las operaciones en marcha de la entidad. Por lo que, existe la necesidad de seguir aumentando y recolectando los recursos teóricos disponibles desde los hallazgos de estos autores. Asimismo, dichos autores hacen referencia a la productividad eficaz que incluye el adecuado manejo a desarrollarse y para ello conllevara en el incremento de subsanar los pagos atrasados.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación científica se desarrolló ante la existencia de una realidad problemática en una empresa comercial en Lima, a través de los conocimientos cualitativos y cuantitativos se puede lograr la modificación de esta realidad problemática ya que se empleó la conjugación de instrumentos metodológicos como el análisis documental, la entrevista y el cuestionario para poder determinar la situación actual y la propuesta respecto a las cuentas por cobrar. De esta manera se halló las razones para enmendar las acciones respectivas y así minimizar los tiempos, optimizando el flujo de efectivo en las operaciones de la empresa. En consecuencia, de lo extraído en la actual investigación ayudara de soporte a futuros trabajos a desarrollar de semejante magnitud.

1.4.3 Práctica

En el presente trabajo de investigación ocurre por la necesidad existente de poder conocer a profundidad y determinar con detalles cuales son los riesgos supuestos por las cuentas por cobrar que no son eficientes , de esta forma, con los conocimientos logrados en la investigación se pudo determinar una realidad empresarial, procedimientos adecuados para enfrentar esta realidad, lineamientos específicos para establecer una política contundente de créditos y apropiada, de esta manera la empresa puede lograr un óptimo efecto en la cuentas por cobrar, lo que conllevo a un adecuado cobro de las cuentas contables y permitiría tener tranquilidad financiera a la empresa en entorno a sus compromisos acreedores.

1.5 Limitaciones de la investigación

La presente investigación científica tuvo como desarrollo en el año 2021 en el segundo semestre desde el mes de agosto hasta diciembre, se realizó de manera transversal, se recogieron todos los datos disponibles como los estados de situación financiera y análisis de ratios financieros. Además, la limitación espacial de dicha investigación que se realizó en la empresa comercial dedicada a la venta de literatura se encuentra ubicada estratégicamente en la ciudad de Lima, distrito de Cercado de Lima.

Para la investigación fue necesario emplear el estudio de los estados de situación financiero de la empresa comercial y ratios financieros para el desarrollo del análisis documental, luego mediante las entrevistas realizado al personal de la empresa que tiene tareas directamente financieras en la gestión de la compañía para poder determinar cuál es el estado de las cuentas por cobrar. Especialmente si realizo entrevistas virtuales ya que todavía seguimos estado de emergencia sanitaria y cumpliendo con el distanciamiento social sugerida por el Estado.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Colombia, Pérez (2018) en su estudio la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana. Cuyo objetivo fue analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana. La metodología aplicada fue inductiva, se utilizó bases de datos en la que se encuentran los medios de pagos que cada estudiante emplea para cancelar su matrícula al finalizar el semestre. En dicha investigación se determinó que, existe una gran incidencia en el flujo efectivo de la compañía por la ineficiente administración de cobranza de las cuentas, no permitiendo cubrir sus obligaciones tributarias entre otros gastos.

En Nicaragua, Áreas, Gómez y López (2018) en su investigación titulada la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa de Protección y Vigilancia S.A., cuyo objetivo fue evaluar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa. El método empleado para la investigación fue descriptivo, se desarrolló un trabajo de campo, analizando el control interno de todas y cada una de las cuentas por cobrar de la compañía en cuestión. Se consideró su análisis financiero, las conciliaciones y los reportes de los ingresos y los egresos. Se pudo concluir que el proceso de revisión de las políticas de crédito y cobranza, durante el cual es posible saber que el personal comprende el proceso, promoviendo así la eficiencia y efectividad del proyecto.

En Ecuador, Hurtado (2017) desarrolló su tesis para lograr el análisis de las cuentas por cobrar del comercial Almacenes. El Costo para conocer la perspectiva teórica de estos activos, cuyo objetivo fue el diseño de políticas de créditos y cobranzas para el control, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar a clientes del comercial Almacenes el Costos. El método empleado fue el deductivo, tuvo un diseño no experimental con diseño de corte transeccional y un alcance descriptivo, además fue mixto porque analizó variables cualitativas y cuantitativas bajo el método deductivo, estudió los estados de situación financiera y desarrolló una entrevista al encargado de las cuentas por cobrar. Finalmente, la investigación llegó a la conclusión que, no hay un adecuado procedimiento para el cobro de deudas, por lo cual se tiene un alto índice de morosidad. Esto afecta las ganancias de la empresa.

En Ecuador, Carrera (2017) en su estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa comercial, la finalidad global del estudio fue describir la gestión de cuentas por cobrar de la empresa comercial. La investigación fue desarrollada con el método deductivo y no determinó una muestra específica porque la población fue muy reducida, además, utilizó un cuestionario para poder recolectar la información necesaria. Finalmente, la investigación concluyó que existe una deficiente gestión de cobranza y que los factores principales sería la no categorización de los clientes ya sea por la cuantía y capacidad de retribución; la no modificación del proceso de crédito diversificando las fechas de expiración de las facturas; no contar con sistemas que permitan sistematizar la distribución de la información de clientes y sus créditos que les permita determinar los motivos de incumplimiento de pago en la fecha dada, así como el diseño de informes detallado con data relevante sobre el perfil del usuario y sus abonos.

En Ecuador, Pibaque y Carrasco (2016) desarrollaron una investigación sobre las políticas y procedimientos que debe desarrollar una organización con las cuentas por cobrar, su objetivo general fue establecer la viabilidad de la aplicación de políticas y procedimientos de cobranzas para que permita un efectivo control en el pago de matrículas y pensiones. La metodología empleada fue la deductiva hipotética que permitió conocer si el problema de las cuentas por cobrar tendría repercusiones en un plazo corto o largo. Para recolectar la data se empleó la técnica de entrevista y, los instrumentos fueron los cuestionarios con la finalidad de determinar la administración de cobranza, la gestión administrativa y la eficiencia de cobros por incumplimiento de pensiones. El estudio concluye que, los problemas en el pago puntual requieren de la creación de nuevas estrategias de cobranza eficiente para poder solucionar este problema que le resta liquidez a la institución.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Díaz y Guevara (2020), en su estudio titulado: La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la recaudación de ingresos de la Red Asistencial Moyobamba, su objetivo principal fue conocer el lazo que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos propios en la compañía. El método de la investigación fue aplicado con un nivel o alcance descriptivo y correlacional, asimismo contó con un diseño no experimental, se tomó como muestra de estudio a siete trabajadores. Se empleó como instrumento de recolección de la data el cuestionario. Se concluyó en esta investigación

que, es significativa la correlación existente en las dos variables de estudio, la administración de cuentas por cobrar y el recaudamiento de los ingresos de la empresa.

Silupu y Ancajima (2019), en su tesis que abordó el estudio de la gestión de cuentas por cobrar y el efecto que produce sobre la liquidez de la empresa comercial en Trujillo, cuyo objetivo general fue identificar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa en el año 2016. La metodología que se siguió en el estudio tuvo un diseño no experimental, correlacional y causal que abordó a la investigación de datos financieros recogidos de la empresa. Se concluye que, al no existir un método eficaz de control integrado y no contar con personal actualizado en gestión de cobranzas, persuasión del cliente y evaluación crediticia al cliente, todo el proceso de cobranza es deficiente, por todo ello no se logran cumplir los objetivos de la organización.

Solano (2018), en su estudio investigó sobre la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa comercial, definió que su objetivo general fue evaluar las deudas por cobrar por medio de la gestión administrativa con el objetivo de mejorar y obtener la mayor rentabilidad de los recursos disponibles. La metodología de la investigación fue descriptiva. Finalmente, la investigación puede concluir que las cuentas por cobrar son un problema para la compañía, porque ven agravadas debido a que las políticas de crédito no son las adecuadas para brindar un crédito y que tampoco son adecuados los mecanismos de cobro.

Arana (2017), desarrolló una investigación sobre la morosidad presentada en los activos de cuenta cliente de la empresa Corporación Reen Valley de Trujillo para analizar su influencia en la liquidez. Cuyo objetivo fue el desarrollar inéditas acciones que eleven la el flujo efectivo y constante de dinero de la compañía, evidenciando la falta de políticas integrales, que deviene en incumplimiento de pagos de los clientes sumado a la ineficiente gestión de cobranza por parte del personal. El método de investigación utilizado fue holístico y tuvo un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, asimismo fue de tipo proyectivo y tuvo un alcance comprensivo. Finalmente, la investigación concluye que, gestión de cobranza tienen un efecto en el flujo de liquidez de la compañía principalmente por la ausencia de políticas de crédito e ineficiencia del sistema de cobranza viéndose reflejadas en los resultados de las ratios empleados.

Marquina y Morales (2017), en su estudio sobre la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa que estudió en Cajamarca, los autores definieron que su objetivo general fue evaluar la incidencia de la gestión de los

procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L. La metodología del estudio tuvo un diseño no experimental, de corte transversal, explicativa, finalmente la investigación concluye que, la ineficiencia del sistema de gestión de cobranza comercial influye en la cada vez menor liquidez, podría complicar con los compromisos tributarios y legales de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Cuentas por Cobrar

La teoría de la administración financiera

Es uno de los activos más relevantes, las cuentas por cobrar representan la comercialización o provisión de bienes o servicios, los cuales serán parcialmente recuperados en moneda. Puede tener su origen en diferentes posibilidades, pero en cada organización o entidad económica crea un derecho que requiere que un tercero lo pague. Asimismo, da a conocer los aspectos teóricos sobre las cuentas por cobrar permiten saber con precisión cuando se debe considerar cuenta por cobrar a un activo empresarial, así como también nos permite conocer algunos métodos empleados para poder hacer eficientes los cobros.

Una sección del aumento de los activos circulantes se puede financiar con las utilidades retenidas, sin embargo, por lo general los fondos internos no bastan para eso, por lo cual se requiere hallar fuentes externas de fondos. También se debe definir teóricamente la importancia de las cuentas por cobrar a través esta teoría es vital para la investigación debido a que permite entender que el crecimiento de ventas de bienes o servicios está estrechamente ligado a la salida de crédito que son las originarias de las cuentas por cobrar. También, Fayol expone los principios básicos de orientación en la labor administrativa, llamados Principios en general de la gestión. Cabe resaltar que Fayol se respaldó en usar términos como reglas, o normas de la gestión, empleó con preferencia el término principios, desincorporando toda iniciativa de rigidez. Por otro lado, a través de la teoría clásica de la administración postulada por el autor Fayol podemos entender que existen operaciones que se vuelven repetitivas para lograr los objetivos que se proponen, sin embargo, demostró también que las organizaciones deben tener áreas y funciones específicas, en el caso de la contabilidad, Fayol explica la importancia de que la contabilidad genere información sobre la situación económica actual de la organización (Gitman y Zutter, 2012; Block, Hirt y Danielsen, 2013; Espinoza, 2009).

La teoría de las finanzas corporativas

El rápido crecimiento de las ventas requiere más recursos en forma de créditos, control stock y equipo fijo, lo que requiere dinero para pagar los recursos. También saben que si su negocio no tiene el dinero cuando lo necesitan, literalmente puede cerrar. La ecuación de crecimiento sostenible articula estas verdades intuitivas. Asimismo, en esta teoría podemos identificar que las cuentas por cobrar son un activo esencial para las compañías y que son las de más rápido crecimiento, pero que, si no existe un adecuado control de previsión y corrección puede incurrir en que la empresa llegue a la quiebra.

Muchas personas e incluso empresas toman decisiones financieras a nivel corporativo a través de la psicología del consumidor, que también se encuentra enmarcado en la teoría de la psicología del comportamiento, esto pude explicar que muchas veces las empresas emiten créditos sin ceñirse a unas políticas crediticias y por su lado las personas solicitan créditos que luego no pagan. También a través de lo expuesto por Fernández, Ladrón de Guevara y Madrid se entiende que las personas toman decisiones financieras a través de su conducta o comportamiento lo que muchas veces podría resultar en una cuenta por cobrar que se convertirá en incobrable, por lo que, en función a estos preceptos podría diseñarse una política crediticia.

En la teoría de capital en la empresa aborda conceptos teóricos de Miller y Modigliani que explicaron en 1963 que existe un efecto positivo en las cuentas por cobrar y es que si las empresas saben manejar estos activos pueden cobrar menores intereses para recuperar el dinero prestado y además activar un escudo fiscal que disminuye los impuestos a partir de la deducción del pago de intereses. Por otro lado, desde la conceptualización de lo brindado por Miller y Modigliani podemos entender que si una empresa tiene muchas cuentas por cobrar y va a ver afectado su capital de trabajo podría activar un escudo fiscal al deducir intereses de las cuentas por cobrar que tiene para poder también reducir los impuestos que se le cobrarían a la empresa, por lo que, desde esta perspectiva, las cuentas por cobrar ofrecen una ventaja competitiva a la empresa (Ross, Westerfield y Jaffe, 2012; Fernández, Ladrón de Guevara y Madrid, 2017; Mejía, 2013).

La teoría de la contabilidad y el control

Refuerza al sistema de partida doble, organiza todos los recursos de la empresa tomando en cuenta lo siguientes factores, el dinero en efectivo, pagos pendientes, inventarios, la fábrica, la fuente, el acreedor comercial, el banco, los propietarios de acciones preferencia o acciones simples. También a través de la teoría de la contabilidad y

la teoría del control del autor Sunder se puede conocer pues que las cuentas por cobrar personifican una forma de obtención de recursos para una compañía y no una fuente de ingresos, esto es importante para la investigación ya que establece los lineamientos que se deberán adquirir y para quien deben estar orientadas las estrategias que busquen la optimización de las cuentas por cobrar. La contabilidad en un contexto materialista y científico identifica nuevos modelos y procesos relacionados con el concepto de propiedad propia, la generación y también la acumulación del capital; tomar a la contabilidad como control. También con la teoría de la contabilidad podemos definir los conceptos teóricos más relevantes y que se encuentran relacionados de manera directa con la contabilidad como, por ejemplo, la importancia de contar con una adecuada gestión de activos empresariales. A través de sus paradigmas y metodologías en función al modelo capitalista de la generación de los recursos se puede entender que la contabilidad emerge como una herramienta de control que permite la recopilación, ordenamiento y esclarecimiento de los movimientos financieros empresariales.

La investigación se desarrolló aplicando la técnica de las 5c bajo el terreno de la no certeza, con el soporte de los instrumentos vanguardistas, con la experticia necesaria en que se propone un rumbo que recoge la mutabilidad de cada una de dichas características en el tiempo, utilizando intervalos que permiten aseverar que la compañía se encuentra en un contexto, entre una dimensión superior y una dimensión menor. Por otro lado en la teoría del riesgo financiero o de las 5c se planifica fortalecer las características de establecer un perfil crediticio adecuado para los clientes como por ejemplo determinar su carácter, el capital que busca como financiamiento, la capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, las garantías que ofrece y las condiciones de la economía, como se puede apreciar, esta teoría trabaja con variables cualitativas y cuantitativas que permiten definir una serie de rasgos característicos de los clientes (Sunder, 2005; Villareal, 2016; Luna, Sarmiento y Tinto, 2018).

2.3 Marco conceptual

Clasificación de las cuentas

Las cuentas por cobrar tienen distintos orígenes y son clasificadas en función a su proveniencia o el origen de la transacción de acuerdo a su naturaleza, estas pueden ser originarias de vender bienes o servicios de acuerdo al rubro de la empresa que han sido realizados al crédito según la política establecida. Cuando existen ventas al crédito, préstamos o se produce alguna otra cuenta por cobrar es prácticamente inevitable que un

cliente incumpla con el pago debido a problemas de liquidez, por lo tanto, la empresa deberá estimar a manera de garantía una parte de la deuda que no será cobrada a esto se le denomina cobranza dudosa, que debe estar registrada al final del periodo contable. Existen dos principales opciones de cuentas por cobrar que son las cuentas comerciales representada por la medida de dinero recolectado de los usuarios como resultado del ejercicio comercial y los documentos por cobrar que son pagarés o compromisos de pagos que aseguran cierta cantidad de efectivo en el futuro para desarrollar actividades empresariales (Brito, 1992; Aguilar, 2015; Horngren, Harrison y Oliver, 2010).

Control del crédito

Los controles de crédito basan su existencia en generar un proceso de registro, valoración y clasificación de las transacciones que son realizadas al crédito, entonces, se entiende que el proceso de crédito es el de identificación, vencimiento y seguimiento para poder obtener un acertado ingreso del efectivo en la empresa. La estimación de las cuentas por cobrar también puede ser categorizada como dudosas ya que existe la probabilidad de que sean incobrables, la práctica de determinar un importe que no podrá ser recuperado tiene un propósito de prevenir un desbalance financiero y no afecte con los procesos estimados en cada periodo. La manera de tomar precauciones en los créditos es una misión muy exhausta ya que todos los componentes que integran ese proceso son fundamentales para realizar dicho objetivo, para ellos se ejecuta un método mixto y al final se tomaran decisiones favorables para óptimos resultados. Las cuentas por cobrar son costes adeudados por otros usuarios de la compañía, llevar un control adecuado de seguimiento y verificación permiten saber la proveniencia de estas cuentas por cobrar ya que no solo se aplica con clientes sino también con personal del entorno de la empresa (Aguirre, 2005; Ortega, Pacherres y Díaz, 2010; Meza, 2007).

Eficiencia

La eficiencia es hacer las cosas bien en un máximo rendimiento utilizando los recursos planificados en el tiempo previsto, o menos, la eficiencia es un concepto universal que está centrado especialmente en el proceso de lograr la consecución de un objetivo a través de medios que logran su cometido, está relacionado básicamente a fines y medios. La eficiencia se clasifica en eficiencia interna y externa, por ejemplo, es interna cuando los objetivos son de carácter intrínseco a la filosofía organizacional y externa cuando se esperan resultados convenientes de servicios o iniciativas en un entorno mayor a los límites de la empresa. El estudio de los indicadores de eficiencia se basa en que se debe hacer, con

recursos y en qué tiempo se debe lograr dichas actividades, por lo tanto, este indicador es fundamental para conocer y determinar operacionalmente los requisitos del objetivo planificado y lograr lo resultado esperado (Cegarra, 2015; Hanushek, 1995; Cohen y Franco, 1995).

Modalidades

La forma de modalidades en los créditos es una misión muy exhausta ya que todos los componentes que integran ese proceso son fundamentales para realizar dicho objetivo, para ellos se ejecuta un método mixto y al final se tomaran decisiones favorables para óptimos resultados. El enfoque cuantitativo – cualitativo o hibrido se desarrolla por medio de un conjunto de pasos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, en los que van a intervenir la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativo con el fin de realizar inferencias en base a toda la información recolectada y así tener comprensión más profunda del fenómeno de investigación (Hernández, Meneses y Benavides, 2005).

Cuentas Reales

Las cuentas reales se realizan en identidades que emiten estatutos contables para hacer efectivo las políticas más destacadas. Para ello se debe implementar un método hermenéutico y poder entender atreves de estas normas todas las teorías en grupo, esto permite aproximarnos a exponer un mejor esquema en la documentación confiable y contable destacada. Además, las cuentas reales son aquellas partidas que impactan esencialmente al balance general, son llamados reales debido a que los acontecimientos producidos tienen la estructura del objeto a emplear en la empresa como puede ser el efectivo, mercadería, activos fijos, pasivo y otros. Al comenzar un nuevo periodo contable, el balance se traslada al libro diario, iniciando las cuentas del diario mayor y libros auxiliares. Para resolver el problema estructural del concepto de clasificación contable, primero se proponen la teoría y la base conceptual de la clasificación. Entre ellos, se revela la generalización del concepto de clasificación, con miras a una explicación concreta del concepto de clasificación contable. Finalmente, se da la discusión y conclusiones, en las que se anuncia que el trabajo contable es sobre una clasificación contable especial, que es una clasificación isomorfa dual (Rincón y Lemos, 2020).

Cuentas Nominales

Las cuentas nominales son aquellas cuentas encargadas de consignar el avance del fin social de la empresa. A este tipo de cuentas se le conoce como transitorias ya que se utilizan en un tiempo determinado para poder conocer procesos y ejecución en un tiempo

establecido para comunicar sobre el ingreso, gastos y costos que literalmente son provisionados, luego se eliminan al finalizar el periodo contable y poder cerrar la contabilidad del año procesado (Stensrud, 2016).

En una organización son aquellas partidas que se anotan todos los movimientos y operaciones que realiza la empresa entre ellos acontece los ingresos, costos y gastos. Mediante el balance dichas cuentas son parte del estado de situación financiera. Además, dichas cuentas solo se registran movimientos para especificar por un solo concepto que realizo la empresa y su provecho esencial es para realizar comparaciones e información estadística.

Las cuentas nominales permanecen abiertas durante el año fiscal de la empresa. Crear una cuenta nominal en cada ejercicio económico de la empresa para registrar ingresos, costos, gastos y pérdidas, con el fin de poder determinar los resultados obtenidos por la empresa en ese ejercicio (Popular, 2015).

Aprobación de límites de crédito

Puntualiza en el predominio del esquema del capital relacionado y el peligro de créditos otorgados que influye con la utilidad directa de la empresa. Al aprobar o conceder una línea de crédito para cada cliente la empresa toma el riesgo en el flujo del efectivo para luego nuevamente circular el capital. Dicho esquema se ve comprometido considerablemente por el peligro del crédito y no produce un efecto relevante sobre la utilidad. Muchas empresas tienen una manera diferente de aprobar créditos de acuerdo al giro del negocio, para ello toman distintas modalidades con la finalidad de no correr riesgo de liquidez de la empresa ante posibles peligros por la falta de pago por parte de los clientes y cumplir con sus deudas a corto plazo garantizando su normal funcionamiento.

Algunas economías no han abordado estos aspectos, lo que ha dado lugar a bajos niveles de crédito privado, grandes diferenciales de tasas de interés, altos niveles de préstamos en mora, baja calidad de activos y baja eficiencia operativa (Lapo, Tello y Mosquera, 2021).

Análisis de la antigüedad de la deuda

El análisis de las deudas antiguas tiene como finalidad principal explicar los procedimientos centrados en calificaciones internas, es poder determinar los riesgos del crédito. Para ello la empresa debe conocer el límite de endeudamiento de cada cliente y así no tener deudas con fecha muy antiguas que parecieran incobrables. La utilización del estudio se desarrolló mediante una pesquisa financiera atreves de un crédito empresarial

Además cada empresa debe tener un buen control en los cobros de las deudas a créditos, como tener un orden al momento de realizar los cobros a créditos tomando como referencia la deuda más antigua sea el monto que fuera y así mantener bien identificados por su fecha de vencimiento evitando un desorden tanto para la empresa como al cliente al momento de los cobros respectivos (Vargas y Mostajo, 2014).

"Aging" en inglés se refiere al análisis del saldo de cuentas (clientes) según el plazo, lo cual es muy útil para la gestión del riesgo crediticio comercial. Este análisis permite a los gestores de gestión de riesgos detectar retrasos en los pagos y priorizar sus acciones de reclamaciones, las cuales deben llevarse a cabo de vez en cuando, en función del tamaño de la empresa y el número de clientes, por ejemplo, cada mes. Para fines operativos, puede utilizar una hoja de cálculo, que contiene los datos necesarios, y ajustarla de acuerdo con las circunstancias específicas de la empresa. Sin embargo, las nuevas herramientas de inteligencia empresarial permiten una gestión más integral del riesgo de los clientes, incluyéndola, y comienzan con la carga de datos en las facturas de los clientes, lo que permite un análisis muy intuitivo de la evolución de la deuda de los clientes a lo largo del tiempo (Cantalapiedra, 2016).

Control de vencimiento y seguimiento de deuda

La urgencia es poder determinar a tiempo a clientes con alta morosidad para ello se plantea desarrollar un patrón o un tipo de sistema que alerte cada vez que hubiera un posible riesgo, para poder aliviar la falta en el incumplimiento de pagos que son determinantes para el desarrollo de la actividad comprende el flujo de efectivo y los compromisos con terceros, dicho patrón enseña un deseable estudio peculiar en métodos cualitativos y cuantitativos para afianzar y moldear los créditos y estos no afectan la situación financiera de la empresa (Trejo, Ríos y Martínez, 2016).

Se debe formular información detallada sobre el control de recuperabilidad del cliente, que reflejará las deudas por cobrar, los límites de crédito y el exceso de crédito, y en su caso, estos serán identificados (a través del sistema informático propio de la entidad o mediante el control manual diario) y se procederá en consecuencia autorización o reducción de crédito. Los casos de clientes que hayan provocado excesivo crédito serán autorizados por la junta directiva (Fernández y Loconi, 2015).

Rotación de cuentas por cobrar

El propósito a estudiar sobre las cuentas por cobrar es a través de indicadores financieros, son muy importante e imprescindible para comparar y analizar la solvencia

económica por medios de ratios financieros de una empresa, y muestra como resultado tener una óptima gestión en las deudas, debido una acelerada restauración en los créditos concedidos en su cartera de clientes fruto al adecuado seguimiento en las cuentas contable. Para ello se debe tener una rotación de las cuentas como fluida y óptima, por tal motivo realizar seguimientos constantes de créditos con fecha antes de vencer el plazo del crédito y así obtener ingreso de efectivo para poder seguir cumpliendo con compromisos a cortos y plazo (Vásquez y et al., 2021).

Por definición, el índice de rotación de cuentas por cobrar es un índice financiero que nos permite medir la eficiencia de nuestro negocio para cobrar su cuenta. Por un lado, el índice de cuentas por cobrar nos permite conocer la rapidez, que es la cantidad de veces que cubrimos nuestra cartera durante el período de investigación; por otro lado, el tiempo se refiere a la cantidad de días que tarda la empresa cobrar a los clientes (Orellana, 2020).

Parámetros de eficiencia

Los parámetros de la eficiencia es poder evidenciar con sutileza la eficacia de la contabilidad abreviada como instrumento para producir de manera relevante una pesquisa financiera de tal modo se realiza elecciones útiles con la intención de aprovechar el capital invertido para encaminarlo al crecimiento y expansión de las actividades de económicas de la empresa (Benítez, Ramírez y Delgadillo, 2011).

La eficiencia es saber hacer lo correcto y utilizar la menor cantidad de recursos para obtener el máximo rendimiento. En la aplicación de la eficiencia del análisis de políticas, la eficiencia suele asociarse con la relación medios-fin. Se recomienda que un plan sea eficaz si logra sus objetivos al menor costo posible (Chavez y Loconi 2015).

Errores en la medición del desempeño

Los errores en la medición de desempeño son muy comunes y evidentes en una organización ya que estos se manifiestan en muchos factores como errores al distribuir al personal para el cumplimiento y prosecución adecuado de las cuentas por cobrar en una organización , compromiso para obtener efectos positivos se debe controlar y perfeccionar en las áreas con mayor desorden, para ello la gerencia debe influir de manera interna y externa así obtendrá el desempeño esperado para el cumplimiento de las funciones establecidas (Porporato, 2015).

En toda etapa de desarrollo se suele cometer errores como:

Muchas organizaciones suelen superar la cantidad de indicadores, pero no todo lo que se mide es útil porque han perdido el foco, nuestro objetivo es el cliente, y debemos desarrollar indicadores de control en torno al cliente.

No tiene sentido discutir sobre un desempeño deficiente, y debemos determinar la causa para ello usamos herramientas de calidad como histogramas, diagramas de causa-efecto, diagramas de Pareto o gráficos de control. (Chavez y Loconi, 2015)

2.3.1 Implementar un manual de políticas y procedimientos de cobranza y actualización del sistema de control de créditos y cobranza (Categoría solución)

Teorías de la categoría solución

Sobre las políticas y procedimientos de cobranza. Según Higuerey en 2007, Las políticas de cobranza no es más que un conjunto de procesos diferentes adoptado por el sistema de crédito con el fin de acelerar el ciclo promedio de cobranza y reducir el período de morosidad y pérdidas por insolvencia. Por tanto, cuanto mayor sea el esfuerzo del departamento de cobranza, menor será la pérdida por fallas en la cobranza (Arroyo y Rodriguez, 2018; Espín y Campoverde, 2018).

Según Haime (2008), la política de cobranza se refiere a los procedimientos que se siguen para recuperar las carteras de préstamos vigentes y vencidas, la política de cobranza debe incluir estadísticas, análisis regular y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, de manera que los usuarios puedan entenderlas fácilmente. Las diferentes cuentas con fechas de vencimiento de diez, veinte o treinta días se muestran como un porcentaje (Almiron, et. al. 2015; Arroyo y Rodriguez, 2018).

Sobre la actualización del sistema de control de créditos y cobranza. El control de crédito es un proceso comercial que promueve la venta de bienes o servicios al otorgar crédito a los clientes, cubriendo elementos tales como período de crédito, descuentos por pronto pago, condiciones de pago, estándares de crédito y política de cobro de deudas (Espín y Campoverde, 2018; Medina, 2019).

Un procedimiento de control de crédito sólido es esencial para todos los propietarios de negocios, ya sean grandes o pequeños: un control de crédito efectivo hará que pague más rápido, y eso es bueno para su negocio. Además, al promover pagos puntuales, un control crediticio efectivo puede ayudarlo a evitar costosos cobros de deudas

procedimientos o acumulando y cancelando y deudas incobrables (Guevara, 2015; Chávez, 2017).

Un sistema de control de créditos y cobranza eficiente tiene su fundamento teórico en 03 propiedades base: Primero, la propiedad de la cuna a la tumba (modelo combinado). Este modelo se utiliza para procesos de cobranza, donde el estrés en la construcción de una relación con el corredor es alto y crítico para la entrega final. Segundo, la propiedad basada en la morosidad. Este es un modelo en el que la recuperación de la factura se trasladaría a un agente diferente, según la antigüedad de la factura. Y, tercero, la propiedad basada en valor y volumen. Este modelo se aplica a empresas con diferentes ciclos de cartera y facturación (Huari, et. al. 2017; Arroyo y Rodríguez, 2018; García, et. al. 2019).

Conceptos (Categoría solución)

Sobre las políticas y procedimientos de cobranza. Una buena política de cobranza junto con una política de gravamen minuciosa puede ahorrarle a una empresa el tiempo y los gastos de un litigio. Si bien algunos coleccionistas y agencias de cobranza se han ganado con razón una reputación menos que estelar, un buen programa de cobranza interno o externo puede beneficiar el resultado final de una empresa. Una política de cobranza es el conjunto de procedimientos que utiliza una empresa para garantizar el pago de las cuentas por cobrar. De manera similar a la política de crédito en su conjunto, la política de cobranza debe redactarse y seguirse estrictamente. Al igual que una política de crédito por escrito, una política de cobranza sirve como una ventana a la filosofía de la empresa en cuanto a cómo se tratan el crédito y la deuda (Arce, 2017; Arroyo y Rodríguez, 2018).

El estricto cumplimiento de la política de cobranza tal como está redactada permite que el negocio sea más ágil, sin perder tiempo en decidir cuándo o cómo responder a una determinada situación de deudor. Generalmente, una política de cobranza sistematiza los pasos que se toman para recuperar los montos adeudados antes del litigio. Esto incluye: Cuándo se debe contactar a los clientes, Cómo deben ser contactados, cómo se resuelven las disputas, Cuando se utilizan "recolectores" internos o externos para intensificar los esfuerzos de recolección y Cuándo y si entregar la cuenta a un litigio o cancelar la deuda (Almiron, et. al. 2015; Arce, 2017).

Una vez que se ha tomado la decisión de formalizar una política de cobranza, se debe decidir si la política se formulará desde cero o si las piezas dispares de la estructura de colección actual se pueden fusionar en un esquema cohesivo. Al igual que una política de crédito integral, una política de cobranza no debe ser un producto estándar o de talla

única. Es probable que cada empresa individual quiera tratar la política de cobranza de una manera diferente: algunas son mucho más rápidas para enviar una carta redactada con severidad o una llamada telefónica firme en caso de retraso en el pago, mientras que otras dejarán que la cuenta hierva a fuego lento durante un corto período de tiempo (Nole, 2016; Arroyo y Rodriguez, 2018).

Sobre la actualización del sistema de control de créditos y cobranza. La tendencia actual del mercado hace que las empresas tengan que otorgar créditos a sus clientes, el crédito es fundamental para incrementar ventas y/o mantener a los clientes antiguos de la empresa. Por lo tanto, es de gran importancia asegurarse que los créditos se realicen de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo. Es esencial evaluar los sistemas de control interno, entre ellos el de crédito y cobranza, analizando cada uno de los procesos desde la evaluación crediticia al cliente, el otorgamiento del crédito, seguimiento y recuperación del crédito; logrando obtener información para tomar medidas correctivas y preventivas ante las irregularidades y deficiencias existentes (Arroyo y Rodriguez, 2018; Medina, 2019).

La gestión de la cobranza de crédito de una empresa es una de las partes más desafiantes pero críticas en cualquier negocio. Si bien este proceso puede ser delicado, se puede administrar bien con la solución adecuada. La actualización del sistema de control de créditos y cobranza proporciona un sistema automatizado de cobro de crédito que no tiene problemas. Mejora la experiencia del cliente, reduce la mano de obra involucrada y aumenta la transparencia del flujo de caja empresarial (Hidalgo, 2010; Medina, 2019).

Teniendo en cuenta la dinámica del departamento de cobros y su impacto en la línea superior de aseguradoras, las empresas comerciales deben desarrollar una herramienta de medición y monitoreo del desempeño en tiempo real que es escalable y personalizada para diferentes clientes en la industria de seguros (Chavez, 2017; Medina, 2019).

Los procesos de control de crédito lo ayudan a garantizar que se respeten los términos y políticas de pago de su empresa. Esto implica aclarar esos términos y acciones tanto para sus clientes como para su equipo de control de crédito: explique cómo emitirá las facturas y qué hará si se atrasa. Asegúrese de cubrir estos pasos: asegurarse de tener la información correcta del cliente; asegurarse de someter a los nuevos clientes a la debida diligencia de rutina y realizar verificaciones crediticias; establecer límites de crédito como parte de su proceso de control de crédito para administrar su exposición al riesgo; realizar

revisiones periódicas de control de crédito para verificar las facturas pendientes y vencidas (Aquino, 2018).

Sub categorías

Mejorar las políticas y procedimientos de cobro (Subcategoría 1)

Al igual que una política de crédito integral, una política de cobranza no debe ser un producto estándar o de talla única. Es probable que cada empresa individual quiera tratar la política de cobranza de una manera diferente: algunas son mucho más rápidas para enviar una carta redactada con severidad o una llamada telefónica firme en caso de retraso en el pago, mientras que otras dejarán que la cuenta hierva a fuego lento durante un corto período de tiempo. Como ocurre con muchas cosas en la vida y los negocios, un enfoque moderado que equilibre la realidad del mercado con la necesidad de recibir un pago de acuerdo con los términos del crédito otorgado es probablemente la mejor solución (Arce, 2017; Espín y Campoverde, 2018).

El cumplimiento estricto de la política de cobranza es generalmente mejor para agilizar los esfuerzos de cobranza y ejercer la supervisión de los procesos de toma de decisiones. Eso no significa que todos los clientes deben recibir el mismo trato según la política de cobranzas. A los clientes con una relación establecida, por ejemplo, se les puede extender la cortesía de una llamada telefónica adicional o un par de cartas antes de que la cuenta se coloque en una empresa de cobranza externa. Las relaciones comerciales pueden deteriorarse fácilmente por algo como el envío de una cuenta morosa a una empresa de cobranza externa para que el conocimiento sea importante en la elaboración de una política adecuada (Guevara, 2015; Arce, 2017; Medina, 2019).

Finalmente, tener un flujo de caja amplio le permite seguir expandiéndose, ya sea que desee comprar el edificio de su empresa como una forma de generar otro flujo de ingresos en lugar de alquilarlo o si desea actualizar la tecnología de su empresa y necesita efectivo para arrendar equipos. Las pequeñas empresas que administran sus cuentas por cobrar de manera efectiva tienen un proceso formalizado para cobrar cuentas por cobrar, así como estrategias para detectar posibles problemas de flujo de efectivo y abordarlos antes de que se vuelvan perjudiciales para el negocio. Es por ello que, para mejorar las políticas y procedimientos de cobro se recomienda lo siguiente: cree un informe de envejecimiento de cuentas por cobrar, sea proactivo en su esfuerzo de facturación y cobranza, actúe rápido en cuentas por cobrar vencidas, considere ofrecer un descuento por pago anticipado, considere ofrecer un plan de pago, diversifique su base de clientes y,

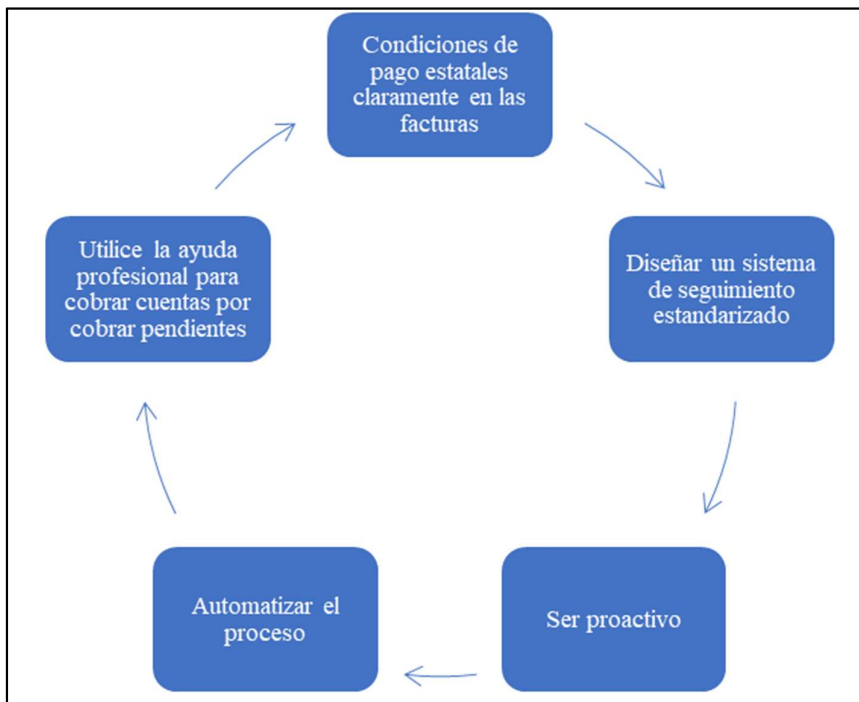
hable con su banco sobre las herramientas de administración de efectivo (García, et. al. 2019; Arroyo y Rodríguez, 2018).

Reducir las cuentas por cobrar (Subcategoría 2)

Las cuentas por cobrar pendientes se encuentran entre los problemas más importantes que enfrentan las empresas. Reducir el tiempo que lleva recibir sus cuentas por cobrar pendientes puede parecer un sueño lejano, especialmente para las empresas cuyo modo de pago suele ser el crédito. Si bien algunos clientes pueden preferir pagar por adelantado, los sistemas de crédito se utilizan comúnmente para las empresas y, a menudo, llegan a una conclusión sin problemas, salvo en ciertos casos. Independientemente, las empresas a menudo buscan soluciones para reducir sus cuentas por cobrar durante más de 30 días y estrategias para evitar que esto ocurra en primer lugar. A continuación, se incluyen algunos de los consejos que le ayudarán a reducir el tiempo que lleva recibir los pagos pendientes (Bances, et. al. 2021).

Figura 1.

Formas eficientes de reducir las cuentas por cobrar pendientes



Fuente: Elaboración propia con base en (Almiron, et. al. 2015; Bances, et. al. 2021)

Otras formas de reducir las cuentas por cobrar son las que se mencionan a continuación: Primero, el incentivo de pago. Probablemente la forma más sencilla de recibir un pago más rápido es ofreciendo incentivos de pago en las facturas. Los

descuentos por pago anticipado animan a los clientes a pagar una factura antes de su fecha de vencimiento (Chavez, 2017; Arroyo y Rodriguez, 2018).

Segundo, automatizar la facturación. La facturación electrónica elimina las demoras y los costos obvios asociados con el correo postal, pero los beneficios de aprovechar la facturación electrónica son mucho mayores que eso. Estas funciones de automatización también ayudan a reducir el tiempo manual dedicado a contactar cuentas morosas (Espín y Campoverde, 2018; Bances, et. al. 2021).

Y, tercero, las evaluaciones crediticias. Antes de ofrecer crédito a un nuevo cliente, es una buena práctica verificar su historial crediticio para asegurarse de que tenga un registro de pago de facturas a tiempo. Además, se deben establecer términos claros e informe a sus clientes de todos los detalles antes de que se llegue a un acuerdo (Arce, 2017; Loayza, 2019).

KPI aplicables para la solución

La rentabilidad es muy importante en el desarrollo y progreso de una empresa, además es un término que utilizan las empresas para conseguir beneficio y rendimiento en los resultados esperados en cada periodo que transcurre. La rentabilidad ayuda a analizar la ganancia en relación a todos los medios que emplea la empresa en determinado tiempo, pueden ser a corto o largo plazo, en proporción que une la utilidad alcanzada mediante las ventas de mercadería, venta de activos y aumento de capital, donde lo más relevante consiste en que una organización se sostenga en el comercio es fundamental generar utilidades, por tal motivo la rentabilidad se enlaza con el riesgo, para ello si una compañía planifica en incrementar su rentabilidad lo más probable es que también aumente el riesgo y si sucediera el escenario contrario donde si el riesgo es menor por ende su rentabilidad es pequeña o mínima. Para poder hallar el ratio de rentabilidad bruta es mediante la utilidad bruta entre las ventas netas (Carpio y Díaz, 2016).

Las cuentas por cobrar son activos que se origina a través de una línea de crédito que se concede a los clientes mediante una venta, pero también existe las cuentas por cobrar al personal de la empresa, estas se originan cuando el empleado solicita un préstamo o adelanto lo cual la empresa lo cobra descontado de las remuneraciones del personal que solicito el préstamo. El ratio de cuentas por cobrar ayuda a obtener una información sobre la situación de las cuentas por cobrar de una organización revelando que tan pronto se logra transformar en efectivo. Se calcula el ratio de cuentas por cobrar al dividir las cuentas cobrar comercial entre total activos (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010).

La morosidad si inicia cuando un cliente o varios clientes no cumplen con el compromiso y fecha pactada con la empresa. En muchas organizaciones la morosidad es un peligro por la elevada tasa de crédito que se muestra reiteradas veces en una empresa y ocasiona pérdidas económicas como gastos administrativos que afectan la liquidez para afrontar con las deudas a corto plazo. Para calcular la tasa de morosidad es mediante los créditos dudosos entre el total de créditos otorgados (Rosenber, 2010).

La liquidez en una empresa se establece mediante la capacidad de afrontar sus obligaciones financieras a corto plazo, cada vez que estas lleguen a su extinción. La liquidez se fundamenta en la capacidad de endeudamiento de tipo económico que globaliza a la compañía, como la destreza que la misma dispone con la finalidad efectuar sus obligaciones. La falta de liquidez son falencias que cuenta las empresas por motivos de su metodología o estructura de organizacional, dichas deficiencias pueden ser revertida si la empresa dispone de un buen equilibrio o una gestión apropiada de modo que indique la extinción de sus pasivos, para poder determinar la liquidez se realiza dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente (Fierro, 2016).

Evidencias y entregables

Los estados de situación financiera son llamados como estados contables, debido a que se registran toda la actividad que realiza la empresa en el entorno financiero, de este modo dicha información que se brinda al gerente de la empresa es de índole financiero que ayuda al control y remediar alguna desviación que pueda ocurrir en el negocio. Los estados financieros son documentos que se evidencia de forma cuantitativa, de manera que sea parcial o totalmente como el principio y utilización de todos medios o recursos utilizado para llevar a cabo el giro de la empresa y cumplir metas trazadas por la entidad, el fruto que obtiene la compañía, su progreso y la situación financiera que tiene relación con el negocio. El estado de situación financiera contiene un encabezado que señala el tipo de documento, el nombre de la compañía y periodo que se desarrolló la actividad. El propósito de este documento contable es informar al gerente o dueño del negocio todas las transacciones que se efectúa en cada resultado que se obtiene sea positivo o negativo y tomar apropiadas decisiones. Además, se puede informar que tanta seguridad hay al momento de invertir, la solvencia económica de la entidad, la capacidad acerca de su capital de trabajo de la empresa, del mismo modo cumplir con las obligaciones establecidas por el estado (Pérez y Pérez; 2016).

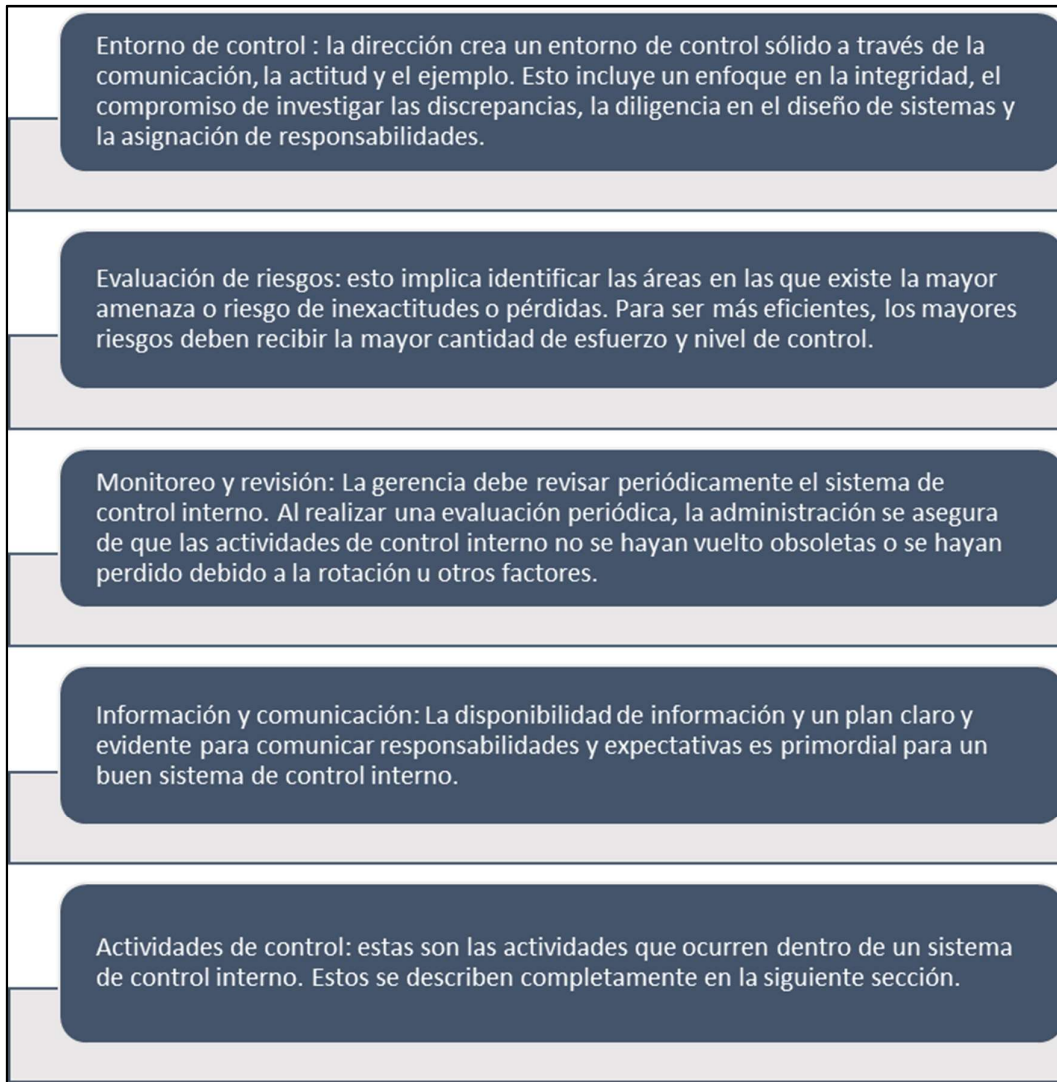
Implementar manuales de políticas, procedimientos en una entidad es beneficioso de acuerdo al método que considere la empresa, como brindar un cambio eficiente en el manejo administrativo. Para poder tener beneficios favorables se tiene que tener presente lo siguiente, como poseer un desarrollo progresivo en la aplicación de las políticas y normas convenientes que deberían alinearse en cada área de trabajo, para poder ejercerla efectivamente. Otro punto es mediante el uso de los manuales implementados en la organización debe incrementar los ingresos, debido a que este documento se está empleando apropiadamente en todos los medios que posee la entidad, lo cual aporta en el progreso de comunicación con los proveedores, personal de trabajo y clientes. Además, los manuales ayudan al personal que se encuentre a cargo de cada puesto, en poder desarrollarse y alcanzar amplio conocimiento de su función, consiguiendo aligerar los resultados planificados en corto tiempo. Por consiguiente, la implementación de manual facilita a la gerencia a encomendar su función a diferentes integrantes de la organización, con la finalidad que el gerente realice viajes de trabajo para cerrar algún negocio favorable a la organización, sin alarmarse de que un miembro que se delegó la función desarrolle todo el proceso de manera adecuada y óptima (Álvarez, 2017).

Directiva de actualización del sistema de control interno en el área de créditos cobranza (Subcategoría 3)

El control interno son todas las políticas y procedimientos que utiliza la administración para lograr los siguientes objetivos: Primero, proteger los activos los controles internos bien diseñados protegen los activos de pérdidas accidentales o pérdidas por fraude. Segundo, asegurar la confiabilidad e integridad de la información financiera; los controles internos aseguran que la administración tenga información precisa, oportuna y completa, incluidos los registros contables, para planificar, monitorear e informar las operaciones comerciales. Tercero, garantizar el cumplimiento; los controles internos ayudan a garantizar que la Universidad cumpla con las numerosas leyes y reglamentaciones federales, estatales y locales que afectan las operaciones de nuestro negocio. Cuarto, promover operaciones eficientes y efectivas: los controles internos proporcionan un entorno en el que los gerentes y el personal pueden maximizar la eficiencia y efectividad de sus operaciones. Quinto, cumplir las metas y objetivos; el sistema de controles internos proporciona un mecanismo para que la administración supervise el logro de las metas y objetivos operativos (Guevara, 2015; Espín y Campoverde, 2018; Bances, et. al. 2021).

Figura 2.

Elementos para actualizar el marco de un buen sistema de control interno



Fuente: Elaboración propia con base en (Chavez, 2017; Ruesta, 2019; Bances, et. al. 2021).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

En el presente estudio de investigación científica, se empleó 03 tipos de métodos: el método inductivo, el método deductivo y el método analítico. El primero, el método inductivo, porque es una forma de razonamiento, desde el conocimiento de casos específicos hasta un conocimiento más general, que refleja el terreno común en los fenómenos individuales. Primero se explora y describe la particularidad, luego genera la teoría. El rumbo a seguir para un estudio cualitativo es realizar la entrevista, analizar la data recolectada y llegar a conclusiones (Rodríguez y Pérez, 2017; Hernández y Mendoza, 2018).

Y, el segundo, el método deductivo, porque es un proceso cognitivo en el que las personas derivan enunciados específicos que aplican reglas lógicas a partir de enunciados universales. El método deductivo tiene como fundamento el razonamiento, al igual que el método inductivo. Sin embargo, su aplicación es completamente distinta, porque en este caso, la deducción interior del hombre nos permite pasar de los principios generales a los hechos concretos. A través de este método, se pueden organizar los hechos conocidos y llegar a diferentes conclusiones (Rodríguez y Pérez, 2017; Prieto, 2017). El tercer método, el método analítico o explicativo, porque es un método para analizar el discurso que tiene como base procedimientos generales, que se aplica caso por caso según circunstancias específicas. Este método, es un conjunto de procedimientos lógicos que se pueden descomponer mentalmente un todo en múltiples relaciones, atributos, componentes y cualidades (Pérez y Lopera, 2016; Rodríguez y Pérez, 2017).

3.2 Enfoque

En el presente estudio de investigación científica, se empleó el enfoque mixto, porque representa un proceso de investigación sistemático, real y preciso, que implica la recopilación y estudio de datos cuantitativos y cualitativos, para posteriormente integrarlos y desarrollar su discusión científica. Este enfoque se define como la sinergia relacionada de tecnología, métodos, métodos y conceptos cuantitativos y cualitativos, en resolución a la diversidad metodológica de los métodos de investigación científica. Todo ello, con la finalidad de hacer inferencias apoyada en toda información recolectada, y profundizar la comprensión de la situación actual, comprendiendo en profundidad el fenómeno observado, permitiendo investigaciones en profundidad para comprender ampliamente el

objeto de investigación, en lugar de utilizar estos dos métodos exclusivamente (Hernández y Mendoza, 2018; Carhuacho, et. al. 2019).

3.3 Tipo de investigación

En el presente estudio de investigación científica, siguió los lineamientos metodológicos del tipo de investigación proyectiva, porque proyección implica la fundar, trazar y preparar de planes o proyectos. Está relacionada con el diseño, la tecnología y la preparación de procedimientos para el tipo de investigación que elija. En esta investigación se utilizan diversas herramientas para cubrir las distintas etapas, que permiten desarrollar propuestas. Cabe señalar que aquí se completa el holotipo de la intervención, se devuelve la meta para puntualizar el llamado modelo de intervención, que sirve para orientar el camino seguido en el proceso de investigación (Angulo, et.al. 2017; Carhuacho, et. al. 2019).

Asimismo, se tuvo un nivel comprensivo, porque este nivel se refiere al marco de toma de decisiones y acción, epistemología y metodología. Está referido a los procedimientos de análisis, interpretación y discusión de datos, que permite una adquisición integral del sentido de la práctica de la vida; es una forma de procesar las prácticas del lenguaje, que se tejen en la relación del sujeto a través de la tecnología como intermediario. La comprensión racional o lógica se utiliza para explicar o comprender los resultados de la investigación. Es un método holístico, que estudia un fenómeno observado en su totalidad (Vásquez y Arango, 2011; Sánchez, et. al. 2018).

3.4 Diseño de la investigación

En el presente estudio de investigación científica, el diseño del presente estudio fue explicativo secuencial, porque este diseño se identifica por la primera etapa de recopilación y análisis de datos cuantitativos, seguida de otra etapa de recopilación y evaluación de informes cualitativos. El diseño de investigación explicativo secuencial, busca explicar y confirmar el fenómeno que el investigador observó inicialmente. De tal forma, incluye interpretar los datos cuantitativos que se obtuvo por medio de diferentes técnicas e instrumentos esencialmente cuantitativos (listas de verificación, registros, etc.) y, adquirir y transcribir los resultados reflejados en tablas y figuras. Asimismo, el proceso que incluye interpretar los datos cualitativos, son obtenidos a través de diferentes técnica e instrumentos esencialmente cualitativas (guía de observación, de entrevistas, etc.). En un entorno cuantitativo, se puede aplicar la investigación predictiva, en la que se pueden

establecer relaciones causales entre diversas variables (Carhuacho, et. al. 2019; Ramos, 2020).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población es un conjunto limitado o ilimitado de elementos con características medidas en cada individuo del universo, que comparten entre sí. Sin embargo, una muestra se refiere a un subconjunto limitado y representativo extraído de la población. Finalmente, el muestreo es una técnica cuya finalidad es obtener información sobre la población y determinar la muestra de investigación. Para ello, es necesario definir y aplicar técnicas de muestreo con anticipación (Gallardo, 2017; Carhuacho, et. al. 2019). En ese sentido, la población está integrada por los trabajadores del área contable de la empresa comercial. La muestra está conformada por los registros documentales contables que tenga vínculo directo con las cuentas por cobrar y las unidades informantes son los 03 trabajadores del área contable: Gerente, Contador y Auxiliar contable. Finalmente, el patrón de control es el no probabilístico por conveniencia.

3.6 Categorías y subcategorías

Definición conceptual categoría problema

Las cuentas por cobrar es la categoría problema y primordial de la presente investigación, por lo tanto, se precisa que el peligro que simboliza cuando no se tiene un buen manejo de las cuentas, se refleja cuando la empresa no puede cumplir con sus obligaciones financieras, en el tiempo indicado y bajo normas fijadas, de tal modo es fundamental un eficiente control de los procesos mediante avisos y así obtener un fluido adecuado del efectivo para las actividades diarias de la organización (Solano, 2018).

La clasificación de las cuentas es esencial para mantener orden y control al momento de agrupar dichas cuentas, donde se realizan especialmente ventas al crédito o algún préstamo al personal sin tener efecto comprometedor con la liquidez. Para llevar un control del crédito se debe identificar los documentos a vencer realizando seguimiento, detectar las cobranzas a tiempo como créditos muy antiguos antes que se conviertan en cobranza dudosa. Además, para tener resultados favorables en cada proceso es importante medir la eficiencia como planificando actividades en un tiempo previsto mediante indicadores donde medirán el nivel de eficiencia obtenido (Aguirre, 2005; Cegarra, 2015).

Definición conceptual categoría solución

La política de cobranza se refiere a los procedimientos que se siguen para recuperar las carteras de préstamos vigentes y vencidas, la política de cobranza debe incluir

estadísticas, análisis regular y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, de manera que los usuarios puedan entenderlas fácilmente. Las diferentes cuentas con fechas de vencimiento de diez, veinte o treinta días se muestran como un porcentaje (Almiron, et. al. 2015; Arroyo y Rodriguez, 2018). Y, el control de crédito es un proceso comercial que promueve la venta de bienes o servicios al otorgar crédito a los clientes, cubriendo elementos tales como período de crédito, descuentos por pronto pago, condiciones de pago, estándares de crédito y política de cobro de deudas (Espín y Campoverde, 2018; Medina, 2019).

Tabla 1.

Matriz de categorización de las cuentas por cobrar

Categoría	Sub categoría	Indicador
Cuentas por cobrar	SC1 Clasificación de las cuentas	I1 Modalidades.
		I2 Cuentas Reales.
		I3 Cuentas Nominales.
	SC2 Control del crédito	I4 Aprobación de límite de crédito.
		I5 Análisis de la antigüedad de la deuda.
		I6 Control de vencimiento y seguimiento de deuda.
	SC3 Eficiencia	I7 Rotación de cuentas por cobrar.
		I8 Parámetros de eficiencia.
		I9 Errores en la medición del desempeño.
	E1: Sistema Contable	

Fuente: Elaboración propia (2021).

Tabla 2.*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Solución	Establecer una directiva de procedimientos de cobranzas, para la adecuada aplicación de estrategias, que permitan aumentar la liquidez y/o solvencia de la empresa comercial en los próximos años.	KPI 1. Rentabilidad neta KPI 2. Cuentas por cobrar	1. Estado de situación financiera y estado de resultados integrales.
Implementar un manual de políticas y procedimientos de cobranza. Actualización del sistema de control de créditos y cobranza	Establecer una directiva con políticas crediticias que garantice un adecuado manejo de las cuentas por cobrar.	KPI 3. Tasa de Morosidad KPI 4. Periodo promedio de cobranza	2. Manual de políticas y procedimientos de cobranza.
	Establecer una directiva con los requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas, que permita una adecuada toma de decisiones crediticias.	KPI 5. Rentabilidad bruta KPI 6. Liquidez	3. Directiva de requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas.

Fuente: Elaboración propia (2021).

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

Se empleó 02 tipos de técnicas de recolección en la presente investigación. La primera es un tipo de técnica de recopilación de datos cuantitativa (análisis documental) y la segunda, cualitativa (entrevista).

Análisis documental se empleó el análisis documental, porque es un recurso de investigación que describe puntual, sistemática y cuantitativamente el contenido encontrado, para explicarlo. Esta técnica buscar hallar la esencia fundamental de la investigación, ya sea una conferencia, biografía, una portada de revista, un libro de comprensión escolar o un mandato ministerial. Más concretamente, es un método que consiste en clasificación y / o codificación.

La entrevista se utilizó la entrevista, porque permite obtener información sobre la experiencia de personas y la posibilidad de interacción lingüística en el curso de la acción recíproca, interactiva o mutua. La entrevista requiere que se especifique con anticipación el tiempo y ambiente en la aplicación en la guía de entrevista de aplicación de la guía de entrevista, pero durante el proceso de desarrollo, el investigador puede hacer preguntas transversales para conseguir más información (López y Sandoval, 2016; Carhuacho, et.al. 2019).

3.7.2 Instrumentos

Se empleó 02 tipos de instrumentos de recolección en la presente investigación. La primera es un tipo de técnica de recopilación de datos cuantitativa (registro documental) y la segunda, cualitativa (guía de entrevista).

Registro documental se empleó este instrumento porque permite registrar información valiosa, se debe buscar, seleccionar y ubicar cuidadosamente la información en la casilla correspondiente del formulario de recolección. Ya que, este registra información sobre otros registros o procesos, que están relacionados con el registro de recolección. El registro permite ordenar las técnicas e instrumentos que se emplearán (Gutiérrez, 2015; Carhuacho, et.al. 2019).

Guía de entrevista se empleó este instrumento porque es simplemente una lista de los temas de alto nivel que planea cubrir en la entrevista con las preguntas de alto nivel que desea responder bajo cada tema, debe incluir la identidad general del participante, información real y datos sobre el tema de estudios. Este instrumento debe ser revisado y comparado con el objetivo del estudio (Gallardo, 2017; Carhuacho, et.al. 2019).

3.7.3 Descripción

Ficha técnica: análisis documental.

Nombre: Ratios financieros, estado de situación financiera y reportes.

Año: 2018-2020

Autor: Jiomar Maikol Palacios Samaniego.

Objetivo del instrumento: estos instrumentos son de gran ayuda para diagnosticar la situación financiera actual de la empresa.

Sub categorías: clasificación de las cuentas, control del crédito y eficiencia.

Ficha técnica de la entrevista:

Nombre: Gerente, Contador y Auxiliar contable

Año: 2021

Autor: Jiomar Maikol Palacios Samaniego

Objetivo del instrumento: Permite conocer los por menores de los que acontece en el área de finanzas en el día a día de sus actividades cotidianas.

Emergente: sistema contable.

3.7.4 Validación

El diseño de herramientas mixtas sigue un modelo práctico y suficiente para recopilar información. Estas herramientas son evaluadas por juicio de expertos para asegurar la efectividad de la estructura. El juicio de expertos es una estrategia con amplias ventajas: la calidad teórica de las respuestas que obtenemos de las personas y el nivel de profundidad de las evaluaciones que brindamos (Gutiérrez, 2015; Galicia, et.al, 2017).

En ese sentido, ambos instrumentos son validados por el juicio de expertos en el tema de investigación.

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Nolzco Labajos, Fernando Alexis	Lic. Educación/Administración	Aplicable
2 Manrique Linares, Cynthia	CPC Contabilidad y Auditoria	Aplicable
3 Vera Ortiz, Norma Betzabé	Mg. Contabilidad y Auditoria	Aplicable

Fuente: Elaboración propia (2021).

Tabla 4.
Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Pineda Villavicencio, German Alexis	Mg. Contabilidad y Auditoría	Aplicable
2 Gutiérrez Perea, Pablo	Mg Marketing y Negocios	Aplicable

Fuente: Elaboración propia (2021).

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Los procedimientos que se siguió en la presente investigación se describen a continuación. El primer paso fue la búsqueda y la recopilación de la información, el segundo paso es la búsqueda de instrumentos o la elaboración de estos, el tercer paso se desarrolló la validez y confiabilidad del instrumento, cuarto pasó realizar la aplicación del instrumento previo permiso, como quinto y último paso se efectuó el procesamiento y recolección de la data. Asimismo, los métodos de análisis de datos que se empleó son 03: método de análisis cuantitativo, cualitativo y mixto.

Los métodos de análisis de datos cuantitativo se realizaron a través de software y programas específicos como Excel y SPSS, los cuales permiten procesar y analizar los datos cuantitativos que se recolectaron. En el análisis de todos los métodos cuantitativos, se identifica un rasgo basado en el positivismo como base epistemológica. Otra peculiaridad es la selección subjetiva e interindividual de los indicadores (López y Facheli, 2015; Cadena, et.al, 2017).

El análisis de información cualitativa se ejecutó a través del software Atlas.ti9, porque la función principal del software, es adaptarse al proceso de construcción de la teoría. En este sentido, promueve la organización del análisis a través de las siguientes funciones: segmentación de referencias, conceptualización, interrelación de procesos, etc. A través de la construcción de diagramas. El Atlas.ti9 permite un análisis cuidadoso de una gran cantidad de documentos, notas y archivos para una serie de líneas de investigación específicas. Según su análisis, el software ayuda al investigador a descubrir patrones y probar hipótesis (San Martín, 2014; Friese, 2019).

El análisis de datos mixtos, se realizó mediante una triangulación de la información, porque la profundidad del análisis de los fenómenos, en el sistema de análisis de información mixta, es propio al paradigma cualitativo, sin embargo, este método permite utilizar variados métodos a través de la triangulación, a fin de alcanzar datos cuantitativo y

cualitativo para el estudio de datos. La triangulación es sistema de estudio de información mixta que responde a la tradición de las ciencias sociales. El factor más destacado en la triangulación es la mezcla de diferentes métodos a la hora de estudiar un mismo fenómeno (Alzás, et.al. 2016; Samaja, 2018).

3.9 Aspectos éticos

Se empleó las normas APA 7ma Edición, con la finalidad de respetar los estándares y, la originalidad de autoría de los párrafos citados, en cada parte del documento de investigación. Asimismo, la información recolectada de la muestra siguió los aspectos éticos de investigación. Es por ello, que se emplearon consentimientos informados con la finalidad de proteger al experto que brinde su opinión en las guías de entrevista.

Finalmente, toda información recabada de manera textual (cita o paráfrasis) y de fáctica (de campo, es decir, las entrevistas) seguido un riguroso procedimiento de análisis y discriminación de la información. A fin de esta sea información verídica, real y confiable.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 5.

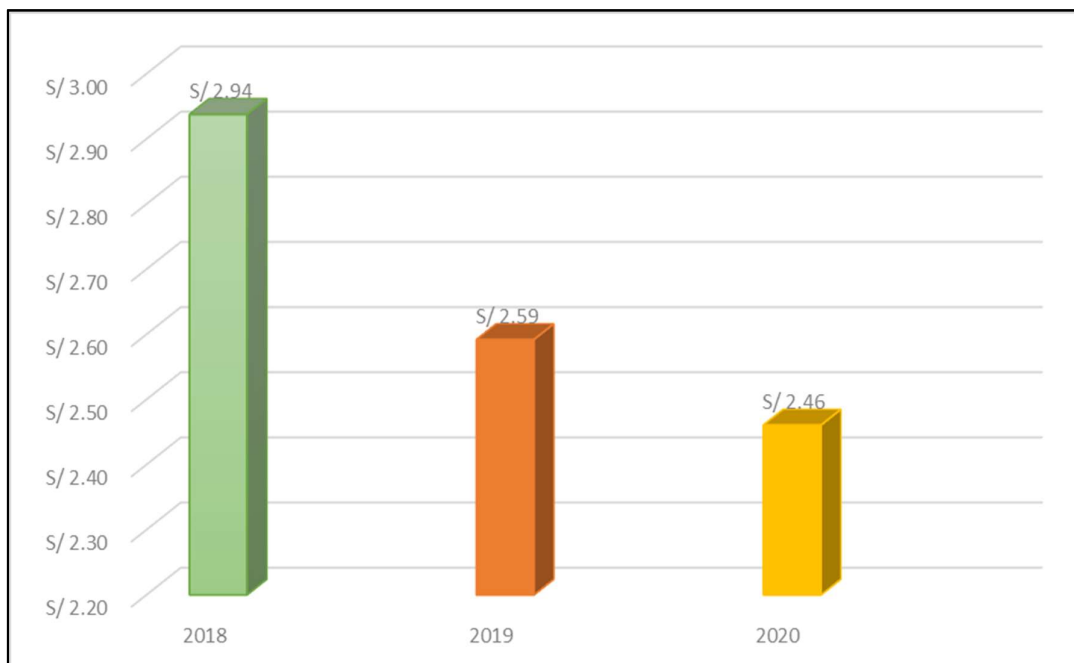
Ratio de Liquidez general correspondiente al 2018-2019-2020

PERIODO	Fórmula (Liquidez general)		S/ (soles)
2018	Activo corriente	=	3,875,293.00
	Pasivo corriente	=	1,319,172.00
2019	Activo corriente	=	2,622,697.00
	Pasivo corriente	=	1,011,871.00
2020	Activo corriente	=	2,605,337.00
	Pasivo corriente	=	1,058,844.00

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 3.

Análisis del ratio de Liquidez general correspondiente al 2018-2019-2020



Fuente: Elaboración propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 5 y figura 3, del análisis del ratio de Liquidez general correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, por cada S/. 1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con 2.94, 2.59 y 2.46 soles de respaldo en el activo corriente, para los años 2018 - 2019 Y 2020 respectivamente. Por lo que observamos que en el año

2018 tuvo mayor liquidez, y esta fue descendiendo progresivamente en los subsiguientes años. Este resultado de liquidez en tres periodos distintos se debe revertir urgentemente, a fin de generar mayor inversión y no tener dinero estancado.

Tabla 6.

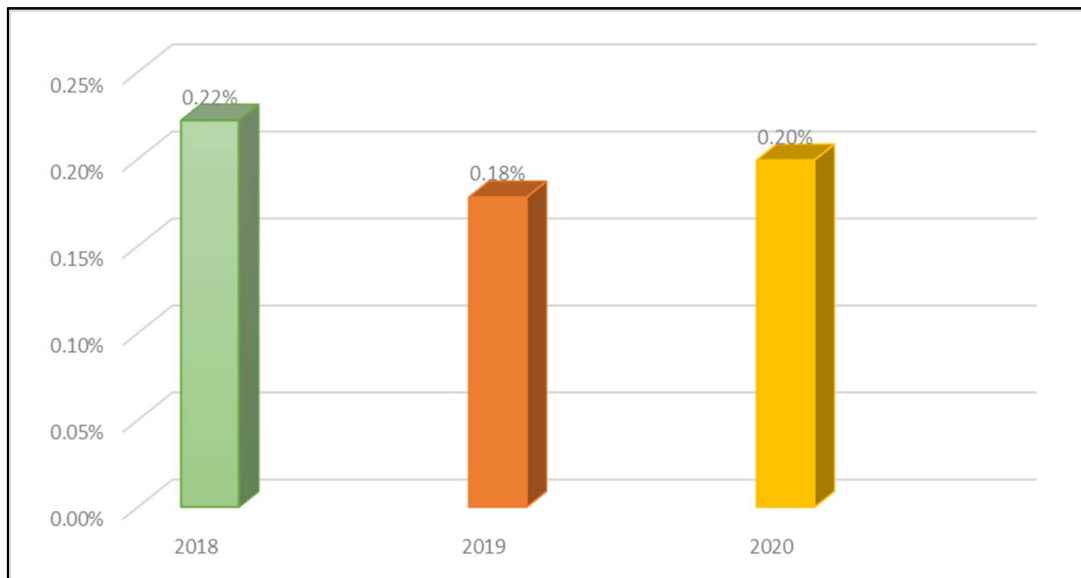
Ratio de Liquidez absoluta correspondiente al 2018-2019-2020

PERIODO	Fórmula (Liquidez Absoluta)		%
2018	Efectivo y equivalentes de efectivo	= 293,114.00	0.22%
	Pasivo corriente	= 1,319,172.00	
2019	Efectivo y equivalentes de efectivo	= 180,104.00	0.18%
	Pasivo corriente	= 1,011,871.00	
2020	Efectivo y equivalentes de efectivo	= 210,997.00	0.20%
	Pasivo corriente	= 1,058,844.00	

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 4.

Análisis del ratio de Liquidez absoluta correspondiente al 2018-2019-2020



Fuente: Elaboración propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 6 y figura 4, del análisis del ratio de Liquidez absoluta correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, contamos con el 22%, 18% y 20% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta. Los resultados son menores a 0.50%, para los tres periodos en cuestión, respectivamente. Esto significa que la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo es insuficiente, ya que no se estaría

cumpliendo con el pago de sus deudas a corto plazo; presentando de esta forma un problema de liquidez.

Tabla 7.

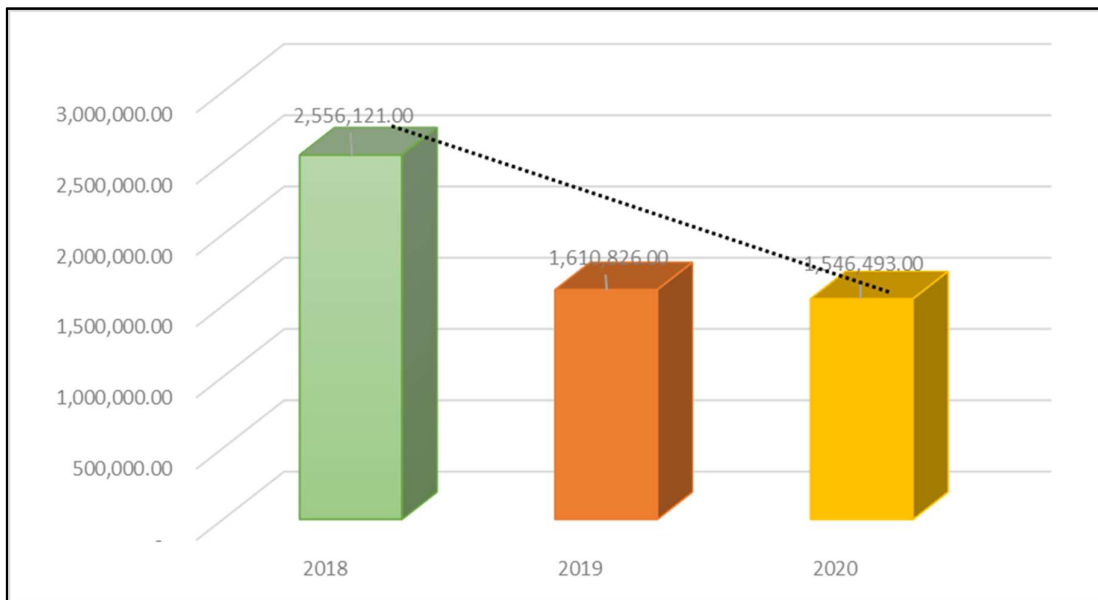
Ratio de capital de trabajo correspondiente al 2018-2019-2020

PERIODO	Fórmula (Capital de Trabajo)		Total S/
2018	Activo corriente - Pasivo Corriente	=	2,556,121.00
2019	Activo corriente - Pasivo Corriente	=	1,610,826.00
2020	Activo corriente - Pasivo Corriente	=	1,546,493.00

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 5.

Análisis del Ratio de capital de trabajo correspondiente al 2018-2019-2020



Fuente: Elaboración propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 7 y figura 5, del análisis del ratio de capital de trabajo correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, los excedentes de activos corrientes que le quedan a la empresa para trabajar o desarrollar sus actividades normales en 2018 fueron S/. 2, 556,121.00, en 2019 fueron S/. 1, 610,826.00 y, en 2020 fueron S/ 1, 546,493.00. La reducción del capital de trabajo año tras año, podría deberse a la reducción de las cuentas del patrimonio, la reducción del pasivo no corriente o el aumento del activo no corriente.

Tabla 8.

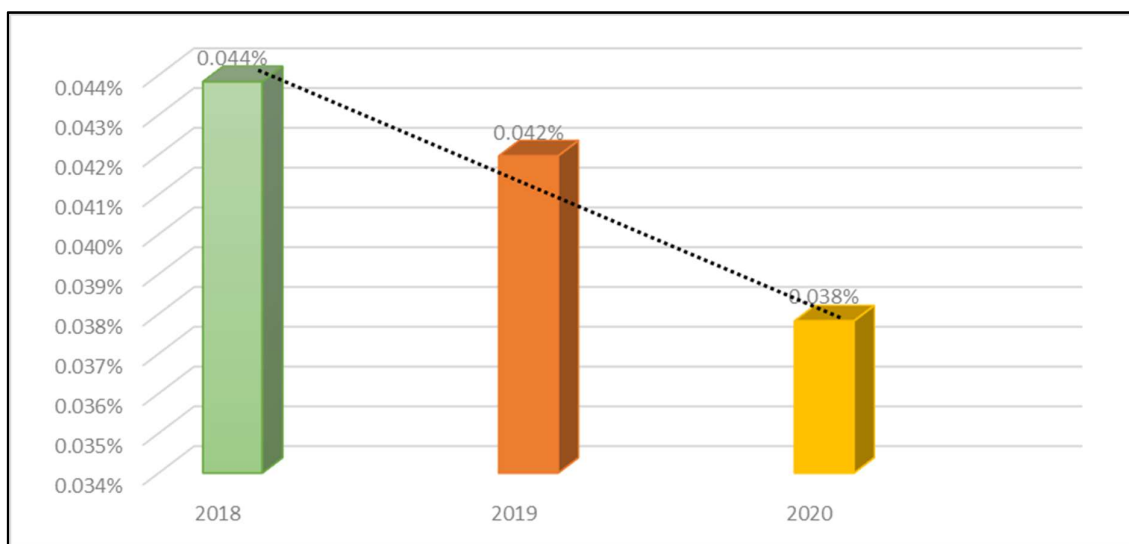
Efectivo y equivalentes de efectivo en los años 2018-2019-2020

PERIODO	Fórmula (Efectivo y equivalentes de efectivo)	Valores	%
2018	Efectivo y equivalentes de efectivo	293,114.00	0.044%
	Total, Activo 2018	6,686,505.00	
2019	Efectivo y equivalentes de efectivo	180,104.00	0.042%
	Total, Activo 2019	4,291,512.00	
2020	Efectivo y equivalentes de efectivo	210,997.00	0.038%
	Total, Activo 2020	5,578,956.00	

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 6.

Análisis vertical del efectivo y equivalentes de efectivo en 2018-2019-2020

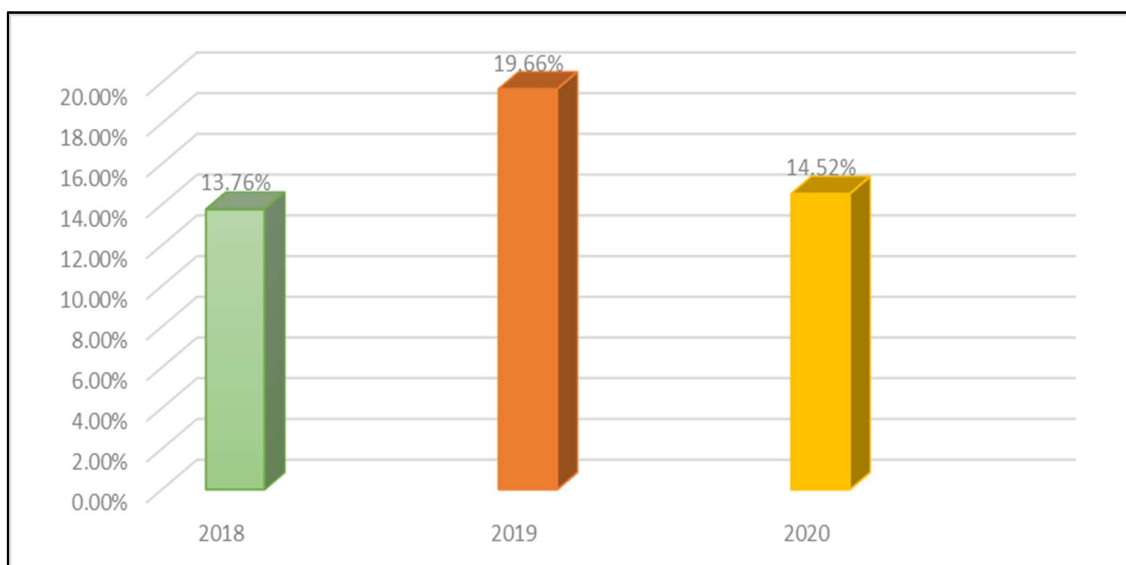


Fuente: Elaboración propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 8 y figura 6, del análisis vertical del efectivo y equivalentes de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020 develan que el efectivo disponible y los activos de corto plazo que pueden ser convertidos en efectivo de forma inmediata representaron para el año 2018 el 0.044%, para el año 2019 el 0.042% y, para el año 2020 el 0.038%. La reducción del efectivo y equivalentes de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020, permite colegir que los niveles de efectivo y equivalentes son ineficientes y podrían indicar un riesgo latente de impago para la empresa.

Tabla 9.*Cuentas por cobrar comerciales a terceros en los años 2018-2019-2020*

PERIODO	Fórmula (Cuentas por cobrar comerciales terceros)		Valores	Variación
2018	Cuentas por cobrar comerciales terceros 2018	=	919,925.00	13.76%
	Total activo 2018	=	6,686,505.00	
2019	Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019	=	843,920.00	19.66%
	Total activo 2019	=	4,291,512.00	
2020	Cuentas por cobrar comerciales terceros 2020	=	810,099.00	14.52%
	Total activo 2020	=	5,578,956.00	

Fuente: Elaboración propia (2021).**Figura 7.***Análisis vertical de Cuentas por cobrar comerciales en 2018-2019-2020**Fuente:* Elaboración propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 9 y figura 7, del Análisis vertical de las Cuentas por cobrar comerciales a terceros del estado de situación financiera, develan que las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio, representaron, para el año 2018 el 13.76%, para el año 2019 el 19.66% y, para el año 2020 el 14.52%. La inconsistencia de las Cuentas por cobrar comerciales a terceros, año tras año, develarían un deterior de las cuentas por cobrar de la empresa.

Tabla 10.

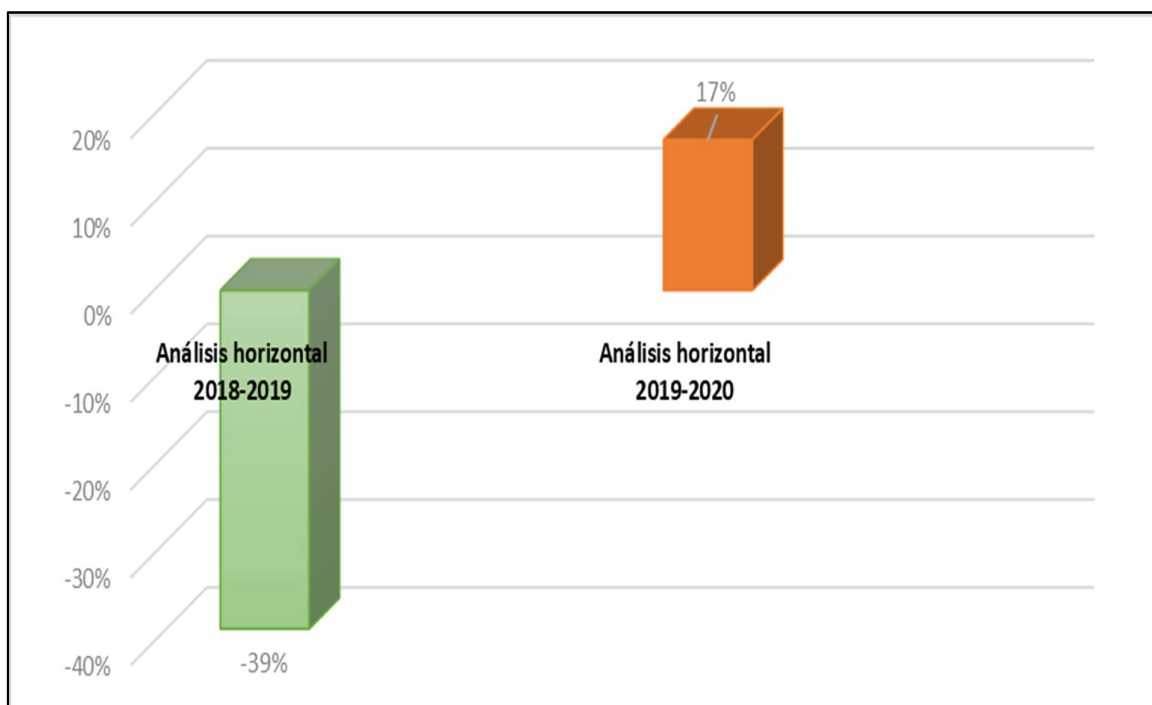
Variación del Efectivo y equivalentes de efectivo en los años 2018-2019-2020

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Análisis horizontal 2018-2019	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018}} = \frac{-113,010.00}{293,114.00} = -39\%$	-39%
Análisis horizontal 2019-2020	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2020}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019}} = \frac{30,893.00}{180,104.00} = 17\%$	17%

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 8.

Análisis horizontal del Efectivo y equivalentes de efectivo en 2018-2019-2020



Fuente: Elaboración propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 10 y figura 8, del Análisis horizontal del Efectivo y equivalentes de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020, revelan que el Efectivo y Equivalente de Efectivo entre 2018-2019 fue del – 39% y el Efectivo y Equivalente de Efectivo entre 2019-2020 fue del 17%. Esto permite observar un incremento considerable, posiblemente en sus ventas.

Tabla 11.

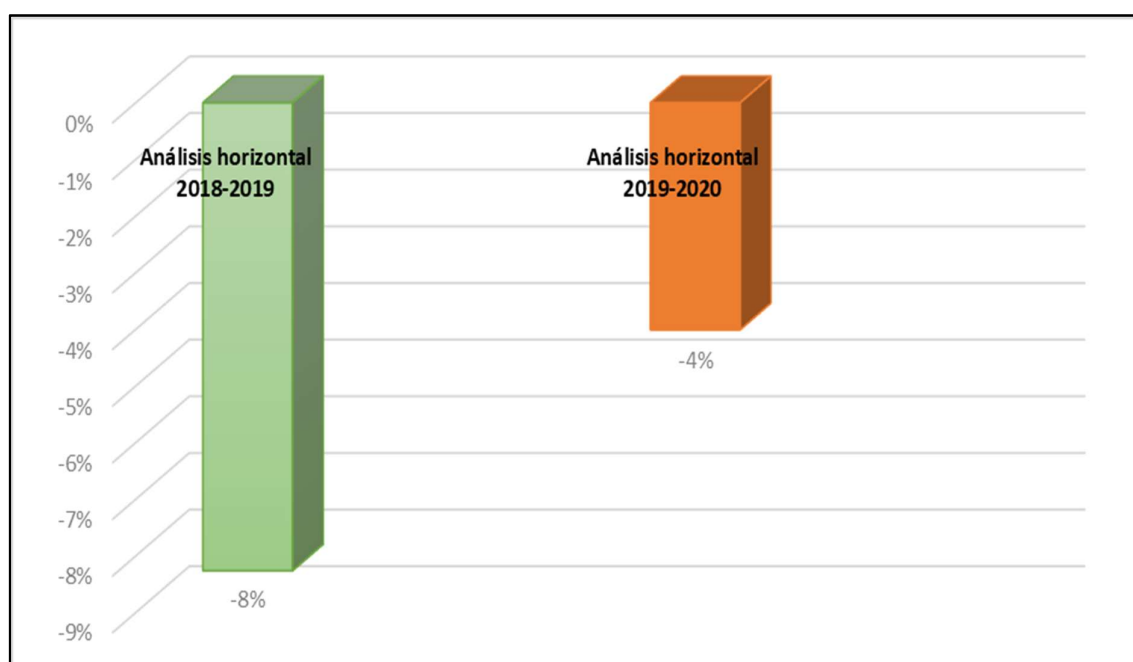
Variación de las Cuentas por cobrar comerciales en los años 2018-2019-2020

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Análisis horizontal 2018-2019	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2019}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2018}} = \frac{-76,005.00}{919,925.00} = -8\%$	-8%
Análisis horizontal 2019-2020	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2020}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2019}} = \frac{-33,821.00}{843,920.00} = -4\%$	-4%

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 9.

Análisis horizontal de las Cuentas por cobrar comerciales en 2018-2019-2020



Fuente: Elaboración propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 11 y figura 9, del Análisis horizontal de las Cuentas por cobrar comerciales a terceros del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020, revelan que las Cuentas por cobrar comerciales entre 2018-2019 fue del -8% y, las Cuentas por cobrar comerciales entre 2019-2020 fue del -4%. Esto permite observar un incremento ligero en las operaciones de cuenta por cobrar, aunque este incremento aún es insuficiente para que la empresa tenga una liquidez óptima.

Tabla 12.

Ratios de rotación de cuentas por cobrar y período promedio de cobranza

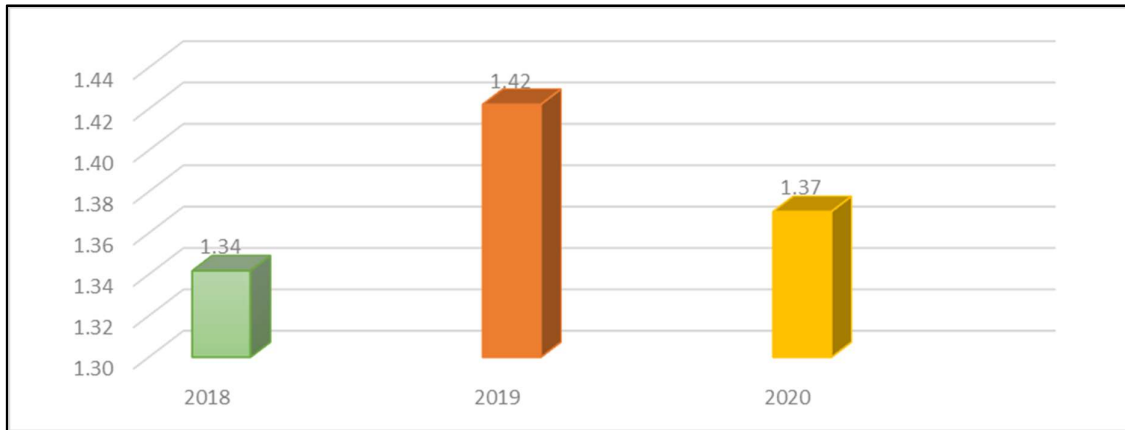
PERIODO	Fórmulas Rotación de cuentas por cobrar	Valores	Total	
			Veces	Días
2018	Ventas anuales	1,234,345.00	1.34	268
	$Ctas \times Cobrar$	919,925.00		
2019	Ventas anuales	950,200.00	1.13	320
	$Ctas \times Cobrar$	843,920.00		
2020	Ventas anuales	902,100.00	1.11	323
	$Ctas \times Cobrar$	810,099.00		

Nota. Para el total de días se dividió la cantidad de veces entre 360 días.

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 10.

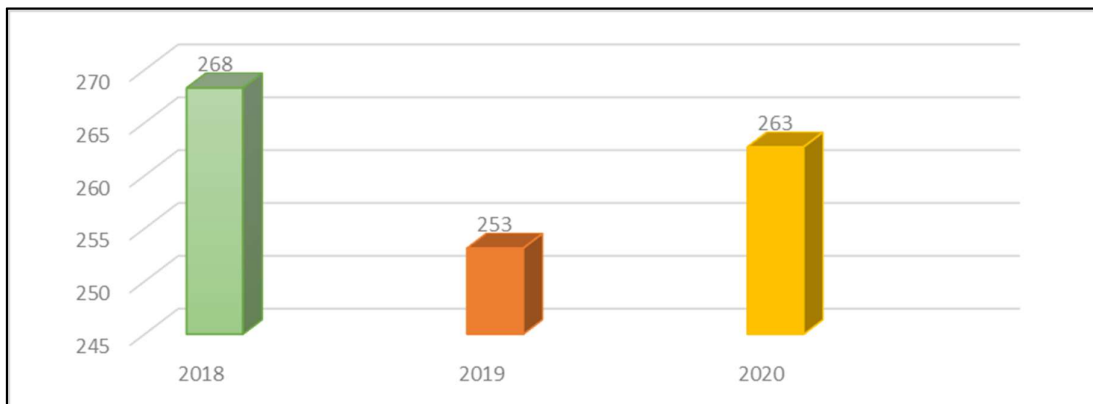
Análisis de Ratios de rotación de cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 11.

Análisis de Ratios del período promedio de cobranza



Fuente: Elaboración propia (2021).

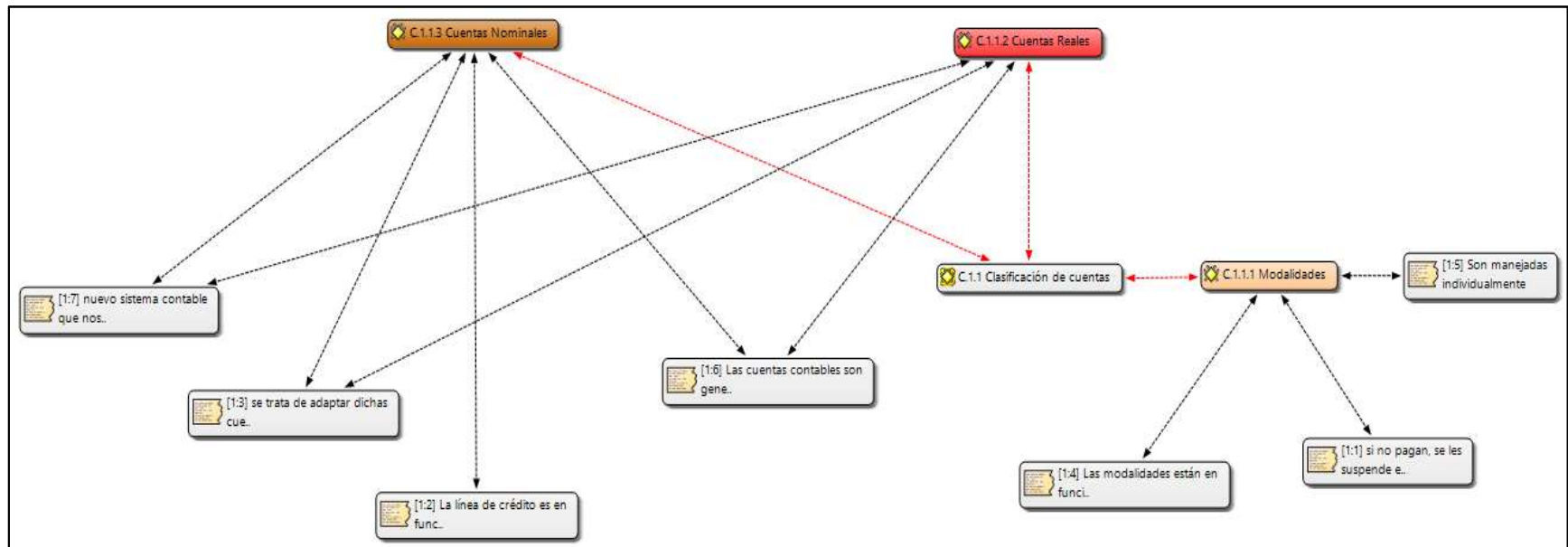
Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 12 y figura 10 y 11, del Análisis de Ratios de rotación de cuentas por cobrar y del período promedio de cobranza correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, la empresa tiene cuentas por cobrar cada 268 días en el año 2018, 253 días en el año 2019 y 263 días para el año 2020, para convertirlos en efectivo respectivamente. Siendo su rotación de 1.34, 1.42 y 1.31 veces para los años 2018,2019 y 2020 respectivamente. En ese sentido, se observa que su política de cobranzas por cobro masivo a sus clientes del sector, no se está realizando acorde a sus políticas para poder tener mayor liquidez dentro de la empresa y los plazos establecidos, por lo que deberían aplicarse con urgencia estrategias para aplicar intereses moratorios por cobro al cliente fuera de fecha.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.1.1 Subcategoría Clasificación de las cuentas

Figura 12.

Red semántica de la subcategoría Clasificación de las cuentas



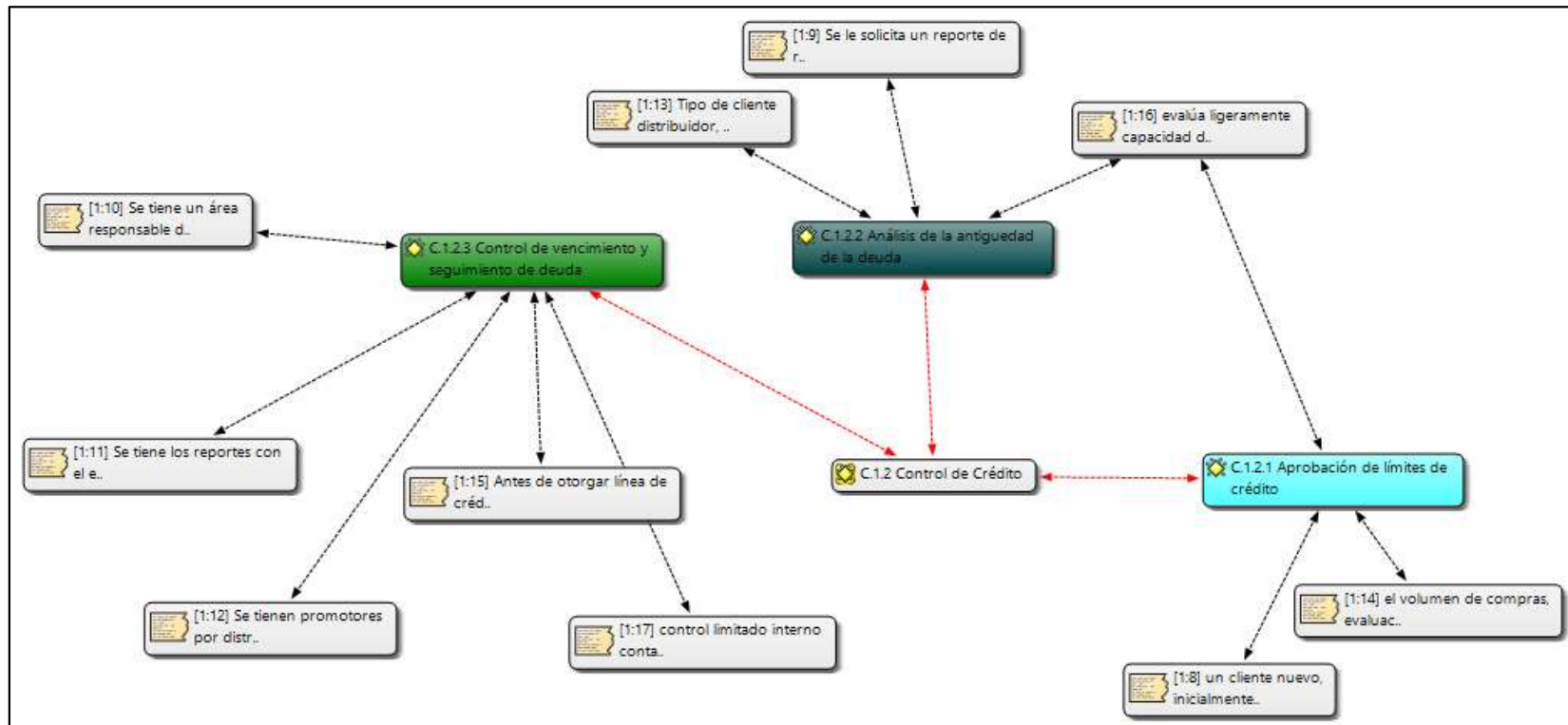
Fuente: Elaboración propia (2021).

Por medio de la entrevista a los especialistas en la materia, en la figura 12, relacionada con la subcategoría Clasificación de las cuentas, a través de sus indicadores, cuentas nominales, cuentas reales y modalidades; se presenta la siguiente información: Actualmente, las cuentas contables se tratan de adaptar de acuerdo a la necesidad y rubro de la empresa para poder llevar un posible orden en la contabilidad. Ya que, por el momento se cuenta con un sistema limitado para realizar algunos controles contables. Asimismo, se puede decir que, en la empresa, la línea de crédito otorgada a los clientes está en función a su histórico de ventas, siendo montos que estén en posibilidad de pagar, pero con algunos retrasos en pagar. El manejo de las cuentas contables en la empresa, se manejan de acuerdo al Plan Contable General Empresarial (PCGE). Y, las modalidades están en función de tipo de cliente, dependiendo de si son proactivos o dinámicos. Finalmente, los clientes de la empresa, son librerías cristianas. La obtención de un determinado margen de ganancia, es indispensable para su funcionamiento, en la empresa se tiene la siguiente política con el cliente “si no pagan, se les suspende en algunas veces el crédito”.

4.2.1 Subcategoría Control de crédito

Figura 13.

Red semántica de la subcategoría Control de crédito



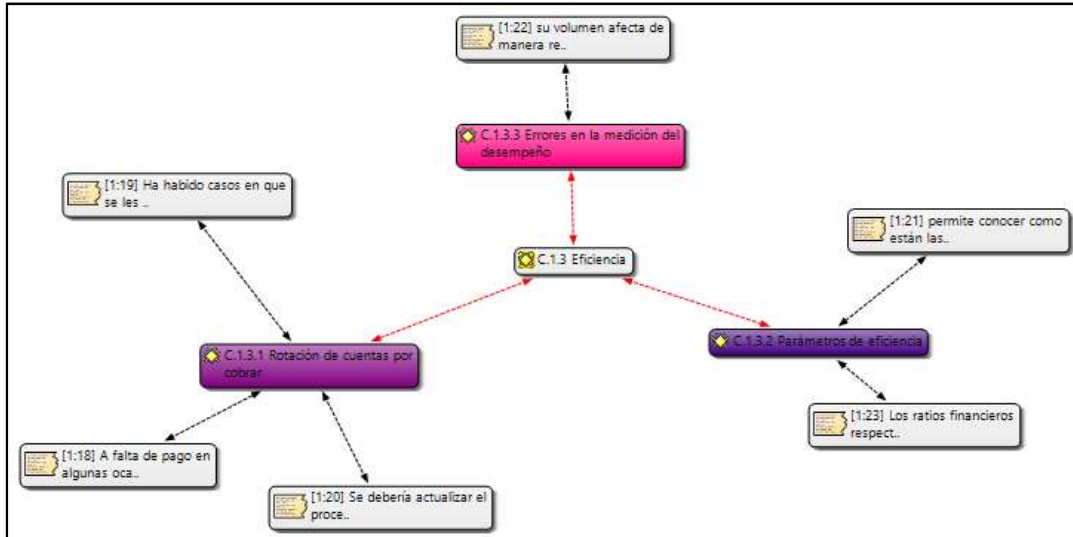
Fuente: Elaboración propia (2021).

Por medio de la entrevista a los especialistas en la materia, en la figura 12, relacionada con la subcategoría Control de crédito, a través de sus indicadores, Control de vencimiento y seguimiento de deuda, Análisis de la antigüedad de la deuda y, aprobación de límites de crédito; se presenta la siguiente información. Los instrumentos que se aplican en la empresa, los cuales permiten evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago, están relacionados con lo siguiente: (1) un área responsable de cuentas por cobrar, ajeno al área comercial, quien finalmente autorizan los créditos a los clientes. (2) reportes con el estado de cuenta por cliente, saldos y días vencidos. (3) promotores por distribuidores mayoristas para brindar una atención personalizada. (4) lineamientos específicos sobre el otorgamiento Antes de línea de crédito, ya que se debe informar las normas acerca del plazo, forma de pago y cantidad, lo que permitirá realizar la cobranza. Y, (5) control limitado interno contable del comportamiento de cada cliente de manera que podemos visualizar las fechas de pago de cada cliente y su posible vencimiento. Asimismo, las estrategias que emplea la empresa para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes poseen las siguientes características: (1) se tiene en consideración el tipo de cliente distribuidor, mayorista, minorista, (2) actualmente la empresa solo evalúa ligeramente la capacidad de pago del cliente luego se llega a un acuerdo verbal con el cliente de la forma de pago, (3) algunas veces el volumen de compras, evaluación mediante el movimiento histórico, (4) si es un cliente nuevo, inicialmente se le atiende al contado, conforme va generando un histórico de ventas se evalúa una futura línea de crédito, (5) se le solicita un reporte de riesgo tipo Infocorp, pero varios con cumplen con este requisito y, (6) por lo general con los clientes actuales se trata que su pedido no sea mayor a su línea de crédito.

4.1.2 Subcategoría Eficiencia

Figura 14.

Red semántica de la subcategoría Eficiencia



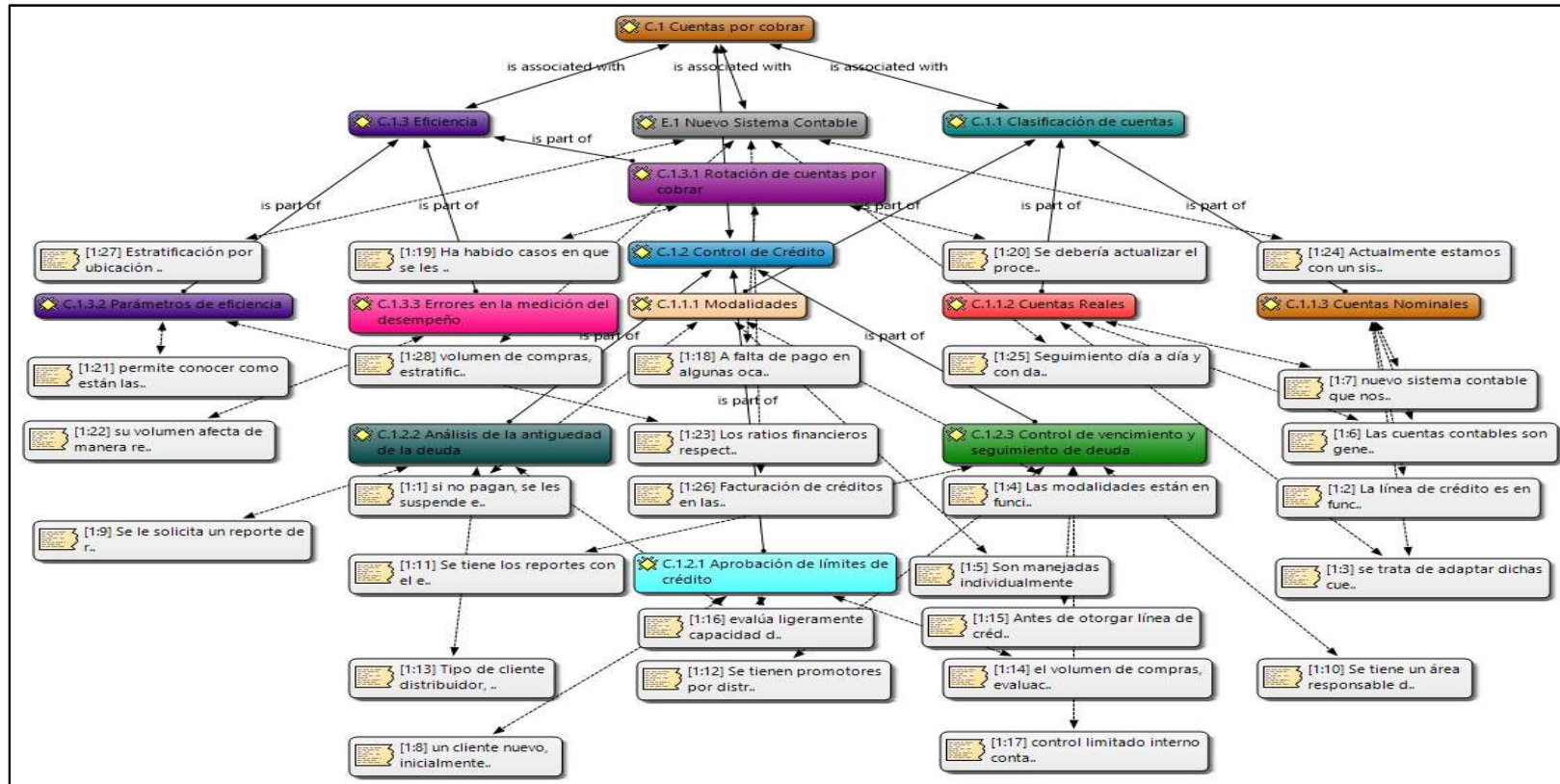
Fuente: Elaboración propia (2021).

Por medio de la entrevista a los especialistas en la materia, en la figura 14, relacionada con la subcategoría Eficiencia, a través de sus indicadores, Rotación de cuentas por cobrar, Parámetros de eficiencia y Errores en la medición del desempeño; se presenta la siguiente información. La manera en la que se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales en la empresa está relacionado con lo siguiente: (1) retiro de productos para disminuir el saldo deudor y se realiza una nota de crédito, (2) si existe falta de pago, se restringe y/o se disminuye la línea otorgada. Pero no se disminuye mucho para no perder la fidelización del cliente. Y, (3) actualización del proceso de cobranza. Asimismo, los ratios financieros que se aplican en la empresa para conocer la situación real y tomar decisiones en los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar que realiza la empresa, influyen de la siguiente manera: En la empresa los ratios nos permite conocer como están las cuentas por cobrar respecto a las ventas totales, por su volumen afecta de manera relativa la situación financiera de la organización. Lo mismo las cuentas por cobrar vencidas más de 90 de días. Y, los ratios financieros respecto a las cuentas por cobrar, otorgan en forma principal la información para la toma correcta de decisiones y ampliar o implementar nuevas líneas de créditos o plazos según necesidades del mercado.

4.2.4 Categoría Cuentas por cobrar

Figura 15.

Red semántica final de la categoría Cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia (2021).

Por medio de la entrevista a los especialistas en la materia, en la figura 15, relacionada con la red semántica final de la categoría cuentas por cobrar, en el proceso de indagación se ubicó y determino la categoría emergente nuevo sistema contable. Esta se encuentra asociada a unos de los problemas principales que posee la empresa, la cual es el desfasado sistema contable, el cual ocasiona un ineficiente control contable de las cuentas por cobrar. Esta categoría emergente se encuentra relacionada con los siguientes conceptos: (1) identificación oportuna del volumen de compras, estratificación por tipo de cliente y ubicación geográfica, (2) Facturación de créditos en las fechas acordadas y, (3) Seguimiento día a día y con datos correctos. El nuevo sistema de contabilidad se basa en el principio del sistema de contabilidad de doble entrada. Este registra todas las transacciones financieras mostrando un doble efecto, es decir, débito y crédito. A este sistema se le denomina sistema de contabilidad moderno y científico.

4.3 Diagnóstico

El diagnostico correspondiente a la categoría cuentas por cobrar permitió develar lo siguiente: Sobre la subcategoría clasificación de las cuentas, actualmente, la empresa está obligada a realizar cambios importantes en los procedimientos para la clasificación de cuentas, ya que con ellos daría orden a la contabilidad en función a sus necesidades actuales. Por el momento su sistema contable es limitado. Si bien, la línea de crédito que se otorga a los clientes está en función a su histórico de ventas y esto le permite llevar cierto control, estos últimos 3 años se observó inconsistencias en los pagos de los clientes. La obtención de un determinado margen de ganancia, es indispensable para su funcionamiento. Por ello, en la empresa se tiene la siguiente política con el cliente “si no pagan, se les suspende en algunas veces el crédito”.

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 10 y figura 8, del Análisis horizontal del Efectivo y equivalentes de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020, develan que el Efectivo y Equivalente de Efectivo entre 2018-2019 fue del - 39% y el Efectivo y Equivalente de Efectivo entre 2019-2020 fue del 17%. Esto permite observar un incremento considerable, posiblemente en sus ventas. Asimismo, los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 7 y figura 5, del análisis del ratio de capital de trabajo correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, los excedentes de activos corrientes que le quedan a la empresa para trabajar o desarrollar sus actividades normales en 2018 fueron S/. 2, 556,121.00, en 2019 fueron S/. 1, 610,826.00 y, en 2020 fueron S/ 1, 546,493.00. La reducción del capital de trabajo año tras año, podría deberse a la reducción

de las cuentas del patrimonio, la reducción del pasivo no corriente o el aumento del activo no corriente.

Para el adecuado manejo en la clasificación de cuentas, se debe tener el control sobre las cuentas comerciales y los documentos por cobrar. Cuando existen ventas al crédito, préstamos o se produce alguna otra cuenta por cobrar es prácticamente inevitable que un cliente incumpla con el pago debido a problemas de liquidez, por lo tanto, la empresa deberá estimar a manera de garantía una parte de la deuda que no será cobrada a esto se le denomina cobranza dudosa, que debe estar registrada al final del periodo contable (Brito, 1992; Aguilar, 2015; Horngren, Harrison y Oliver, 2010).

Sobre la subcategoría Control de crédito, los instrumentos que la empresa posee, para evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago son los siguiente: el área responsable de cuentas por cobrar, los reportes con el estado de cuenta por cliente, saldos y días vencidos, los promotores por distribuidores mayoristas, los lineamientos específicos sobre el otorgamiento de crédito y, el control limitado interno contable del comportamiento de cada cliente. Asimismo, las estrategias que la empresa debería potenciar, para tener una mejor evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes son las siguientes: la empresa debe tener en consideración el tipo de cliente distribuidor, mayorista, minorista, debe evaluarse minuciosamente la capacidad de pago del cliente, se debe definir el volumen de compras y se debe realizar una adecuada evaluación mediante el movimiento histórico, si es un cliente nuevo, se debe verificar que genere un histórico de ventas para así evaluar una futura línea de crédito, se debe solicitar todo tipo de reporte de riesgo a fin de garantizar un mejor filtro para la entrega de crédito. Y, se debe procurar que el pedido del cliente no sea mayor a su línea de crédito.

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 12 y figura 10 y 11, del Análisis de Ratios de rotación de cuentas por cobrar y del período promedio de cobranza correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, la empresa tiene cuentas por cobrar cada 268 días en el año 2018, 253 días en el año 2019 y 263 días para el año 2020, para convertirlos en efectivo respectivamente. Siendo su rotación de 1.34, 1.42 y 1.31 veces para los años 2018,2019 y 2020 respectivamente. En ese sentido, se observa que su política de cobranzas por cobro masivo a sus clientes del sector, no se está realizando acorde a sus políticas para poder tener mayor liquidez dentro de la empresa y los plazos establecidos, por lo que deberían aplicarse con urgencia estrategias para aplicar intereses moratorios por

cobro al cliente fuera de fecha. Por otro lado, Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 9 y figura 7, del Análisis horizontal de las Cuentas por cobrar comerciales a terceros del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020, develan que las Cuentas por cobrar comerciales entre 2018-2019 fue del -8% y, las Cuentas por cobrar comerciales entre 2019-2020 fue del -4%. Esto permite observar un incremento ligero en las operaciones de cuenta por cobrar, aunque este incremento aún es insuficiente para que la empresa tenga una liquidez óptima.

La manera de tomar precauciones en los créditos es una misión muy exhausta ya que todos los componentes que integran ese proceso son fundamentales para realizar dicho objetivo, para ellos se ejecuta un método mixto y al final se tomaran decisiones favorables para óptimos resultados. Las cuentas por cobrar son costes adeudados por otros usuarios de la compañía, llevar un control adecuado de seguimiento y verificación permiten saber la proveniencia de estas cuentas por cobrar ya que no solo se aplica con clientes sino también con personal del entorno de la empresa (Ortega, et. al. 2010; Perez y Lopera 2016; Cadena, et. al 2017).

Sobre la subcategoría Eficiencia, la manera en la que se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales en la empresa está relacionado con lo siguiente: el retiro de productos para disminuir el saldo deudor y se realiza una nota de crédito, la restricción y/o se disminución de la línea otorgada a clientes que incumplen los pagos y, la actualización del proceso de cobranza. Por otro lado, los ratios financieros permiten conocer la situación real de la empresa a fin de tomar decisiones correctas sobre los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar. Así, en la empresa los ratios nos permite conocer como están las cuentas por cobrar respecto a las ventas totales, por su volumen afecta de manera relativa la situación financiera de la organización. Lo mismo las cuentas por cobrar vencidas más de 90 de días. Y, los ratios financieros respecto a las cuentas por cobrar, otorgan en forma principal la información para la toma correcta de decisiones y ampliar o implementar nuevas líneas de créditos o plazos según necesidades del mercado.

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 5 y figura 3, del análisis del ratio de Liquidez general correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, por cada S/. 1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con 2.94, 2.59 y 2.46 soles de respaldo en el activo corriente, para los años 2018 - 2019 Y 2020 respectivamente. Por lo que observamos que en el año 2018 tuvo mayor liquidez, y esta fue descendiendo progresivamente en los subsiguientes

años. Este resultado de liquidez en tres periodos distintos se debe revertir urgentemente, a fin de generar mayor inversión y no tener dinero estancado. Asimismo, los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 6 y figura 4, del análisis del ratio de Liquidez absoluta correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, contamos con el 22%, 18% y 20% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta. Los resultados son menores a 0.50%, para los tres periodos en cuestión, respectivamente. Esto significa que la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo es insuficiente, ya que no se estaría cumpliendo con el pago de sus deudas a corto plazo; presentando de esta forma un problema de liquidez. Por otro lado, Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 10 y figura 8, del análisis vertical del efectivo y equivalentes de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020 develan que el efectivo disponible y los activos de corto plazo que pueden ser convertidos en efectivo de forma inmediata representaron para el año 2018 el 0.044%, para el año 2019 el 0.042% y, para el año 2020 el 0.038%. La reducción del efectivo y equivalentes de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020, permite colegir que los niveles de efectivo y equivalentes son ineficientes y podrían indicar un riesgo latente de impago para la empresa.

Por último, los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 6 y figura 5, del Análisis vertical de las Cuentas por cobrar comerciales a terceros del estado de situación financiera, develan que las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio, representaron, para el año 2018 el 13.76%, para el año 2019 el 19.66% y, para el año 2020 el 14.52%. La inconsistencia de las Cuentas por cobrar comerciales a terceros, año tras año, develarían un deterior de las cuentas por cobrar de la empresa.

Estos resultados se sustentan según lo señalado por los siguientes autores: la eficiencia se clasifica en eficiencia interna y externa, por ejemplo, es interna cuando los objetivos son de carácter intrínseco a la filosofía organizacional y externa cuando se esperan resultados convenientes de servicios o iniciativas en un entorno mayor a los límites de la empresa. El estudio de los indicadores de eficiencia se basa en que se debe hacer, con recursos y en qué tiempo se debe lograr dichas actividades, por lo tanto, este indicador es fundamental para conocer y determinar operacionalmente los requisitos del objetivo planificado y lograr lo resultado esperado (Hanushek, 1995; Cohen y Franco, 1995 Cegarra, 2015; Galicia, et. al. 2017).

Finalmente, sobre la categoría emergente Nuevo sistema Contable, se encontró, para este contexto en específico, que está relacionada con los siguientes conceptos: la identificación oportuna del volumen de compras, estratificación por tipo de cliente y ubicación geográfica, la facturación de créditos en las fechas acordadas y, por último, el seguimiento día a día y con datos correctos. Un nuevo sistema de contabilidad basado en principio del sistema de contabilidad de doble entrada, permitirá registrar todas las transacciones financieras mostrando un doble efecto, es decir, débito y crédito. A este sistema se le denomina sistema de contabilidad moderno y científico. Seleccionar un nuevo sistema de contabilidad para la organización sería una decisión imprescindible, ya que la selección es cada vez más importante cuando la organización está creciendo en tamaño y complejidad. Los procesos de un sistema tradicional agotarán la productividad y, generarán dificultades para analizar la creciente cantidad de datos financieros y operativos. Por tanto, es pertinente la modernización del sistema.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Para el adecuado manejo en la clasificación de cuentas, se debe tener el control sobre las cuentas comerciales y los documentos por cobrar. Cuando existen ventas al crédito, préstamos o se produce alguna otra cuenta por cobrar es prácticamente inevitable que un cliente incumpla con el pago debido a problemas de liquidez, por lo tanto, la empresa deberá estimar a manera de garantía una parte de la deuda que no será cobrada a esto se le denomina cobranza dudosa, que debe estar registrada al final del periodo contable (Brito, 1992; Aguilar, 2015; Horngren, Harrison y Oliver, 2010).

La manera de tomar precauciones en los créditos es una misión muy exhausta ya que todos los componentes que integran ese proceso son fundamentales para realizar dicho objetivo, para ellos se ejecuta un método mixto y al final se tomaran decisiones favorables para óptimos resultados. Las cuentas por cobrar son costes adeudados por otros usuarios de la compañía, llevar un control adecuado de seguimiento y verificación permiten saber la proveniencia de estas cuentas por cobrar ya que no solo se aplica con clientes sino también con personal del entorno de la empresa (Ortega, et. al. 2010; Pérez y Lopera 2016; Cadena, et. al 2017).

El estudio de los indicadores de eficiencia se basa en que se debe hacer, con recursos y en qué tiempo se debe lograr dichas actividades, por lo tanto, este indicador es fundamental para conocer y determinar operacionalmente los requisitos del objetivo planificado y lograr lo resultado esperado. Seleccionar un nuevo sistema de contabilidad

para la organización sería una decisión imprescindible, ya que la selección es cada vez más importante cuando la organización está creciendo en tamaño y complejidad. Los procesos de un sistema tradicional agotarán la productividad y, generarán dificultades para analizar la creciente cantidad de datos financieros y operativos. Por tanto, es pertinente la modernización del sistema (Hanushek, 1995; Cohen y Franco, 1995 Cegarra, 2015 (Galicia, et. al. 2017).

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

De acuerdo al análisis cuantitativo realizado que a través de los ratios financieros de los últimos 3 años, además el análisis cualitativo llevado a cabo al personal de la empresa mediante las entrevistas, fue relacionado puntualmente con el problema de investigación presente, siendo así la empresa comercial se identificaron varios puntos deficientes como: a) disminución de la liquidez e incumpliendo de pagos de deudas y obligaciones con terceros, b) una precaria evaluación al momento de brindar crédito, c) una deficiente políticas de cobro donde no permite disminuir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez de la empresa.

4.5.2 Consolidación del problema

La empresa donde su actividad principal es el comercio de productos terminados como literatura, en lo cual se encontró problemas que repercuten puntualmente con la liquidez para el cumplimiento y desarrollo de tu actividad diaria.

Los resultados del presente estudio develaron que la principal deficiencia es la disminución de la liquidez en los 3 últimos periodos, lo cual conlleva como consecuencia el incumpliendo de pagos y/o obligaciones con terceros. Esto afecta seriamente a la empresa, ya que esta deficiente puede ser un riesgo latente en un corto plazo. Todo ello, se pudo corroborar debido a que se observó lo siguiente: existe reducción significativa y progresiva del capital de trabajo, la gerencia no tiene una política definida de cobro, las diferentes áreas tienen entre si un sistema limitado de control de cuentas, conciliación de información, los sistemas de información contable están desactualizados y trabajan de manera independiente, es decir no están interconectados en línea. De continuar con esta situación, todo ello conducirá a la empresa al deterioro de la cuenta de sus clientes. Es por ello que se vuelve pertinente realizar un diagnóstico situacional de las operaciones crediticias de la empresa y en base a ellos implementar un nuevo sistema de información para el control de las operaciones de la empresa. Esto podría en cierta manera beneficiosa

para la empresa porque le permitirá establecer políticas claras y adecuados créditos para los futuros clientes y, asimismo, manejar la misma información y brindar reportes verídicos a la gerencia para la toma de decisiones.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Luego de afianzar la información y delimitar los problemas definidos, se establece factibles soluciones a los problemas encontrados a través del análisis documental que es la parte cuantitativa mediante ratios financieros y el análisis cualitativo que es la entrevista llevadas a cabo al personal, de tal manera para realizar la propuesta respectiva sería poner en funcionamiento y mejorar las políticas y procedimientos de cobro y crédito para aumentar progresivamente la liquidez de la compañía comercial como diseñar protocolos que permite estimar adecuadamente porcentaje descuento, para plantear adelantos a los clientes para obtener liquidez en corto tiempo, además se efectuara seguimiento constante las cuentas por cobrar mediante diálogo frecuente con los clientes.

El otro punto a tratar es reducir las cuentas por cobrar, en pocas palabras tener un mejor control en la base de datos de las cuentas pendientes de los clientes a causa de que esta enlazado con el flujo de efectivo de la compañía. Si se realiza un óptimo trabajo en las cuentas por cobrar, como realizando rastreo adecuado de los créditos concedidos y verificar si realmente el cliente cumple su compromiso, pero si ocurriera lo contrario se le enviara avisos días previos a la fecha a vencer del crédito.

Para concluir se requiere una directiva de actualización del sistema de control interno en el área de créditos cobranza para brindar línea de crédito apropiado y así evitar riesgos, para ello se necesita mejorar las normas de crédito para una adecuada conducción en la línea crediticia, por tal motivo se debe barajar la opción de contratar un servicio de alertas de riesgos donde permita obtener información todos los futuros clientes y poder determinar si el cliente está apto para otórgale el crédito o rechazar algún trato comercial para evitar posibles riesgos económicos.

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

Establecer requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno y el establecimiento de políticas crediticias claras, que permitan el adecuado manejo de cuentas por cobrar, la captación de recursos y la mejorar la liquidez de la empresa comercial.

Objetivos Específicos

Disminuir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez o solvencia de la empresa los próximos años.

Garantizar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, reduciendo la tasa de morosidad.

Garantizar una adecuada toma de decisiones crediticias.

4.5.5 Impacto de la propuesta

El impacto será positivo debido a que, en los ratios financieros proyectados se puede observar resultados favorables para el funcionamiento de comercial de la empresa. Con un buen sistema de control interno actualizado en la empresa comercial, se mejorarían los siguientes aspectos: comunicación periódica del personal, actualizaciones y recordatorios de políticas y procedimientos a través de un sistema de control y, evaluación periódica de los riesgos y el nivel de control interno necesario para proteger los activos y registros de la empresa.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Tabla 13.

Matriz de direccionalidad de la propuesta - O1

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Disminuir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez o solvencia de la empresa los próximos años	Alternativa 1. Establecer una directiva de procedimientos de cobranzas, para la adecuada aplicación de estrategias, que permitan aumentar la liquidez y/o solvencia de la empresa comercial en los próximos años	A1 Diseñar protocolos que permitan estimar adecuadamente porcentajes de descuento, para plantear adelantos a los clientes	5/01/2022	5	10/01/2022	a. Gerencia b. Contador	400	KPI 1. Rentabilidad neta = (Utilidad Neta / Ventas Netas)	Evidencia 1. Estado de situación financiera y estado de resultados proyectados y resultados integrales 4 años
		A2 Definir los probables riesgos de los nuevos porcentajes de descuentos.	10/01/2022	4	14/01/2022	a. Gerencia b. Contador	150		
		A3 Elaborar un cronograma estableciendo los días óptimos para agilizar la cobranza, previa reunión con los clientes.	14/01/2022	5	19/01/2022	a. Contador b. Asistente contable	500	KPI 2. Cuentas por cobrar = (cuentas por cobrar comercial / total activos).	
		A4 Liquidar los activos fijos improductivos	19/01/2022	3	22/01/2022	a. Contador b. Asistente contable	150		

Fuente: Elaboración propia (2021).

Tabla 14.*Matriz de direccionalidad de la propuesta – O2*

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2. Garantizar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, reduciendo las principales tasas de morosidad	Alternativa 2. Implementar una directiva con políticas crediticias que garantice un adecuado manejo de las cuentas por cobrar	A1 Establecer normas y métodos de procedimiento de créditos evaluando su factibilidad.	22/01/2022	10	01/02/2022	a. Gerencia b. Contador c. Asistente contable	160	KPI 3. Tasa de Morosidad = (Créditos dudosos /	Evidencia 2. Manual de políticas y procedimientos de cobranza.
		A2 Verificar los reportes de forma semanal de los créditos otorgados	01/02/2022	5	06/02/2022	a. Contador b. Asistente contable	150	Total de créditos otorgados) KPI 4. Periodo	
		A3 Disgregar y priorizar las cobranzas de acuerdo al monto adeudado	06/02/2022	5	11/02/2022	a. Contador b. Asistente contable	150	promedio de cobranza = (Cuentas por cobrar x 360/Ventas)	

Fuente: Elaboración propia (2021).

Tabla 15.

Matriz de direccionalidad de la propuesta - O3

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Garantizar una adecuada toma de decisiones crediticias.	Alternativa 2. Implementar una directiva con los requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas, que permita una adecuada toma de decisiones crediticias.	A1 Establecer procedimientos para el restablecimiento de la base de clientes de las cuentas por cobrar.	11/02/2022	7	18/02/2022	a. Contador b. Asistente contable	160	KPI 5. Liquidez = (Activo corriente / Pasivo corriente) KPI 6. Rentabilidad bruta= (Utilidad Bruta / Ventas Netas)	Evidencia 3. Directiva de requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas.
		A2 Elaborar un programa de capacitación basado en procedimientos y gestiones de créditos y cobranzas para el adecuado manejo del nuevo sistema de control.	18/01/2022	14	04/03/2022	a. Gerencia b. Contador c. Asistente contable.	200		
		A3 Contratación de un sistema de evaluación de riesgos crediticios.	04/03/2022	4	08/03/2022	a. Gerencia b. Contador	500		

Fuente: Elaboración propia (2021).

4.5.7 Entregable 1

Objetivo: Disminuir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez o solvencia de la empresa los próximos años.

Alternativa solución: Implementar una directiva de procedimientos de cobranzas, para la adecuada aplicación de estrategias, que permitan disminuir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez y/o solvencia de la empresa comercial en los próximos años.

Evidencia: Estado de situación financiera y estado de resultados proyectados 4 años tiene como base el periodo 2020.

Tabla 16.

Estado de situación financiera proyectado 2021-2024

<u>ACTIVO</u>	2020	2021	2022	2023	2024
<u>Activo corriente</u>					
Efectivo y equivalentes de efectivo	190,997.00	202,456.82	214,604.23	227,480.48	241,129.31
Cuentas por cobrar comerciales	835,099.00	793,344.05	753,676.85	715,993.01	680,193.35
Existencias	2,562,929.00	2,486,041.13	2,411,459.90	2,339,116.10	2,350,811.68
Gastos pagados por anticipado	32,684.00	22,684.00	38,895.00	72,684.00	68,895.00
Otros activos corrientes	35,628.00	38,517.00	72,024.00	78,517.00	52,024.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,657,337.00	3,543,043.00	3,490,659.97	3,433,790.59	3,393,053.35
<u>Activo no Corriente</u>					
Activos fijos netos	553,220.00	734,482.00	734,937.30	787,743.73	830,123.83
Inversión de largo plazo	50,263.00	49,163.00	81,903.00	83,163.00	90,903.00
Intangible neto	199,510.00	80,415.00	85,165.00	99,415.00	99,625.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	802,993	864,060	902,005	970,322	1,020,652
TOTAL ACTIVO	4,460,330.00	4,407,103.00	4,392,665.00	4,404,112.00	4,413,705.00
<u>PASIVO</u>					
<u>Pasivo corriente</u>					
Préstamos bancarios y pagares	279,800.00	192,425.09	189,630.00	180,420.00	179,630.00
Tributos por pagar	276,374.00	269,017.67	249,017.00	249,017.00	239,017.00
Remuneraciones por pagar	121,000.00	174,666.00	178,851.00	149,295.00	138,295.00
Cuentas por pagar	250,961.00	217,672.99	139,501.00	139,501.00	132,398.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	928,135.00	853,781.75	75,000.00	718,234.00	689,341.00
<u>Pasivo no corriente</u>					
Deudas a largo plazo	53,539.00	22,370.28	60,905.08	64,905.18	61,143.18
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	53,539.00	22,370.28	60,905.08	64,905.18	61,143.18
TOTAL PASIVO	981,674.00	898,152.00	817,905.00	783,139.00	750,484.00
PATRIMONIO					
Capital	661,889.23	661,889.23	661,889.23	661,889.23	661,889.23
Resultado acumulado	2,371,744.98	2,395,143.05	2,430,631.40	2,474,083.35	2,498,187.67
Utilidad del ejercicio	445,022.25	473,922.29	482,239.97	485,000.31	503,144.68
TOTAL PATRIMONIO	3,478,656.45	3,530,950.57	3,574,760.60	3,620,972.88	3,663,221.57
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,460,330.00	4,407,103.00	4,392,665.00	4,404,112.00	4,413,705.00

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Tabla 17.*Estado de resultado integral proyectado 2021-2024*

	2020	2021	2022	2023	2024
Ventas	4408064.2	4452144.84	4474406	4496778	4519261
Costo de venta	-2838498	-2824305.9	-2838427	-2852620	-2866883
Utilidad bruta	1569566	1627839	1635978	1644158	1652379
Gastos de Operación					
Gastos Administrativos	-520250	-515047.65	-517623	-520211	-522812
Gastos de Venta	-346833	-343365.1	-345082	-346807	-348541
Utilidad de operación	702482	769426	773273	777140	781025
Intereses pagados	-71245	-97196	-89245	-89196	-67345
Utilidad después de intereses	631237	672230	684028	687944	713680
Impuesto a la renta 29.5%	-186215	-198308	-201788	-202943	-210536
Utilidad neta del ejercicio	445022.25	473922.29	482239.97	485000.31	503144.68

Fuente: Elaboración Propia 2021

De acuerdo a que la compañía se halla en forma descendente su liquidez implica en poseer muchos inconvenientes con sus compromisos a periodos cortos, conlleva a proponer como unos de los objetivos en disminuir las cuentas por cobrar en 5% y aumentar la liquidez en forma progresiva cada uno de los 4 años proyectados

Indicador 1: KPI 1. Rentabilidad neta

Tabla 18.

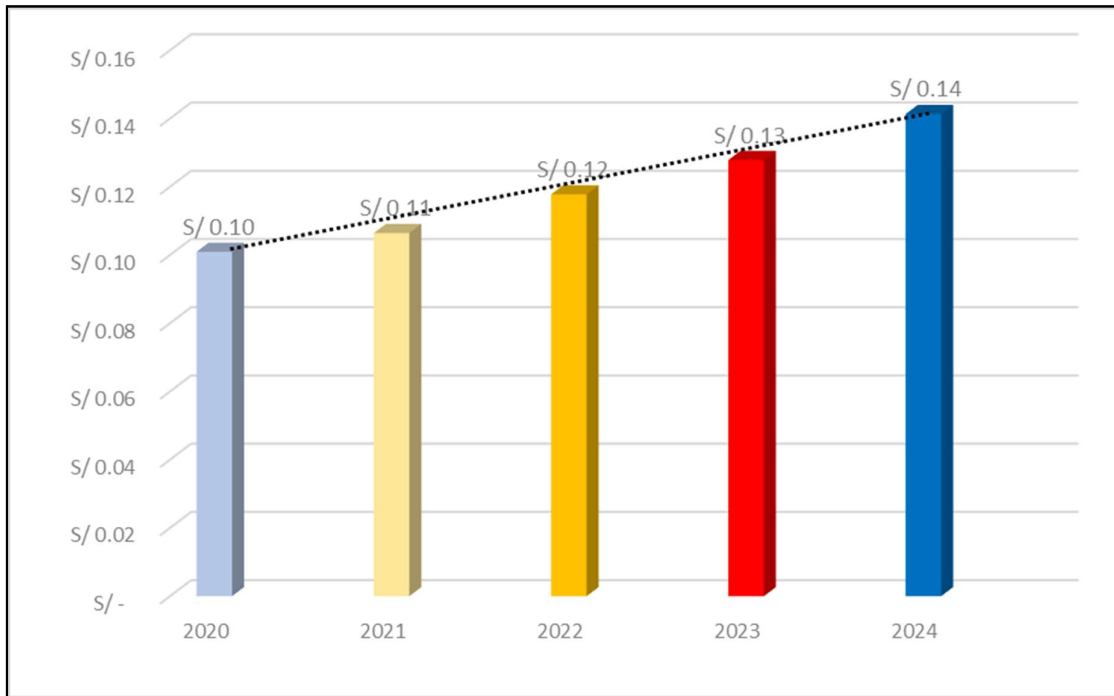
Ratio de Rentabilidad neta proyectada

PERIODO	Fórmula (Rentabilidad Neta)		Valores		S/
2020	Utilidad Neta	=	445,022.25	=	S/ 0.10
	Ventas Netas		4,408,064.20		
2021	Utilidad Neta	=	473,922.29	=	S/ 0.11
	Ventas Netas		4,452,144.84		
2022	Utilidad Neta	=	482,239.97	=	S/ 0.12
	Ventas Netas		4,474,406.00		
2023	Utilidad Neta	=	485,000.31	=	S/ 0.13
	Ventas Netas		4,496,778.00		
2024	Utilidad Neta	=	503,144.68	=	S/ 0.14
	Ventas Netas		4,519,261.00		

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Figura 16.

Variación de la rentabilidad neta proyectada



Fuente: Elaboración Propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 17 y figura 16, nos indica por intermedio de los Resultados integrales planificados del año 2021 hasta el 2024 que el análisis rentabilidad neta proyectada, develó que beneficio neto o resultado del ejercicio, que aparece en la cuenta de resultados de la compañía, expresado en unidades monetarias,

representarán, para el año 2021 S/ 0.11, para 2022 el S/ 0.12, para 2023 el S/ 0.13 y, para 2024 el S/ 0.14. Esto refleja que la empresa tendría un aumento progresivo de la rentabilidad total que obtiene el inversor o la empresa después de restar los gastos asociados a esa inversión.

Indicador 2: KPI 2. Cuentas por cobrar

Tabla 19.

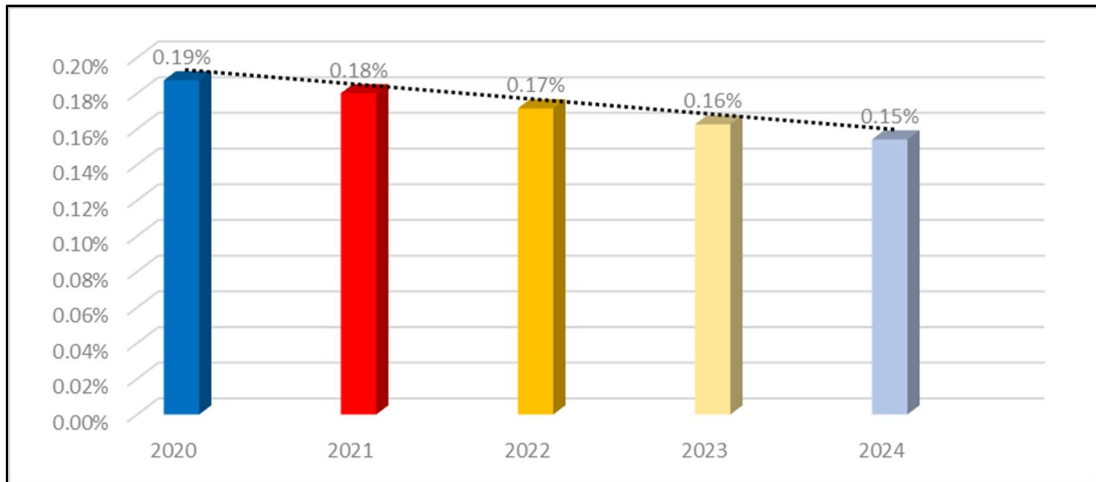
Ratio de cuentas por cobrar proyectadas

PERIODO	Fórmula (Cuentas por cobrar)		Valores		%
2020	Cuentas por cobrar comercial	=	835,099.00	=	0.19%
	Total Activos		4,460,330.00		
2021	Cuentas por cobrar comercial	=	793,344.00	=	0.18%
	Total Activos		4,407,103.00		
2022	Cuentas por cobrar comercial	=	753,676.85	=	0.17%
	Total Activos		4,392,665.00		
2023	Cuentas por cobrar comercial	=	715,993.01	=	0.16%
	Total Activos		4,404,112.00		
2024	Cuentas por cobrar comercial	=	680,193.35	=	0.15%
	Total Activos		4,413,705.00		

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Figura 17.

Variación de las cuentas por cobrar proyectadas



Fuente: Elaboración Propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 18 y figura 17, del Análisis vertical de las Cuentas por cobrar comerciales a terceros mediante el Estado de Situación Financiera proyectada en los próximos 4 años, develó que las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio, representarán, para el año 2021 el 0.18%, para

2022 el 0.17%, para 2023 el 0.16% y, para 2024 el 0.15%. Esto refleja que la empresa tendría una disminución progresiva de sus cuentas por cobrar, mejorando la situación financiera de la empresa comercial.

4.5.8 Entregable 2

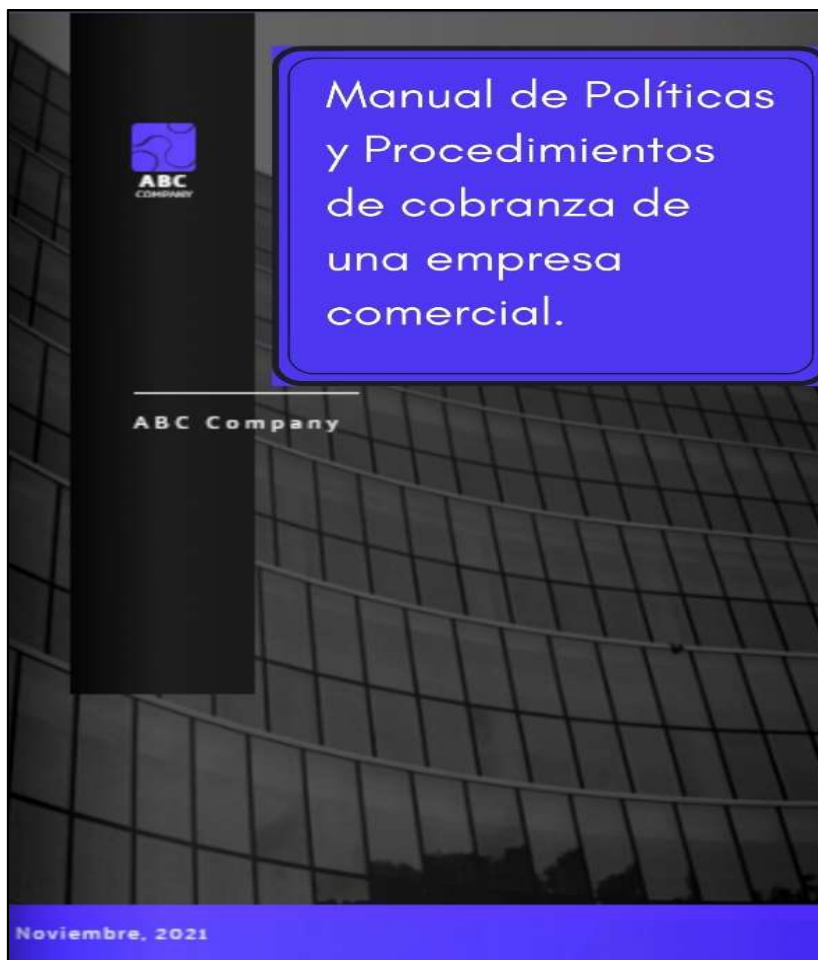
Objetivo: Garantizar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, reduciendo las principales tasas de morosidad.

Alternativa solución: Establecer una directiva con políticas crediticias que garantice un adecuado manejo de las cuentas por cobrar.

Evidencia: Manual de políticas y procedimientos de cobranza.

Figura 18.

Manual de políticas y procedimientos de cobranza



Fuente: Elaboración propia (2021).

Indicador 1: KPI 3. Tasa de Morosidad

Tabla 20.

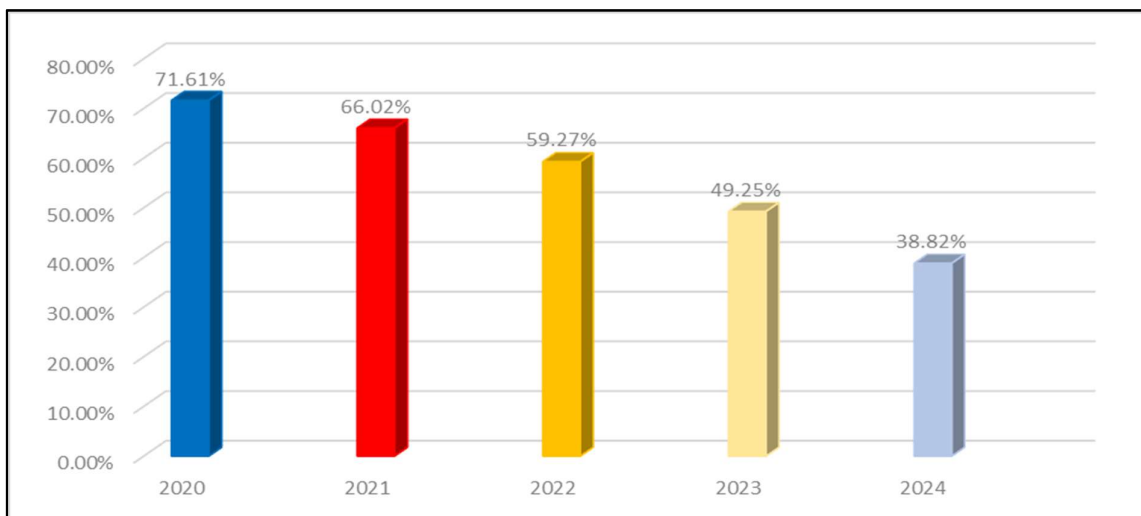
Ratio de Tasa de Morosidad proyectada

PERIODO	Fórmula (Morosidad)	Valores	Variación
2020	Créditos dudosos	143,266.83	71.61%
	Total de créditos otorgados	200,056.00	
2021	Créditos dudosos	125,723.45	66.02%
	Total de créditos otorgados	190,421.00	
2022	Créditos dudosos	100,376.00	59.27%
	Total de créditos otorgados	169,356.00	
2023	Créditos dudosos	72,678.78	49.25%
	Total de créditos otorgados	147,578.12	
2024	Créditos dudosos	50,723.45	38.82%
	Total de créditos otorgados	130,678.23	

Fuente: Elaboración Propia 2021

Figura 19.

Variación de Tasa de Morosidad proyectada



Fuente: Elaboración Propia 2021

Mediante el ratio de morosidad, para poder llegar a los resultados esperados se tiene que considerar contundentemente y detallado las normativas crediticias que nos conlleve a establecer y diferir en qué momento un crédito vencido se convierte en la cobranza dudosa, lo cual se propone a través la directiva de políticas crediticias llevar un mejor control. De acuerdo a los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 19 y figura 19, del Análisis de la Tasa de Morosidad proyectada, develó que el total de créditos otorgados en relación con los créditos dudosos, se expresaría en los siguientes resultados, los próximos 4 años. Para 2021, se tendría el 66.02%, para 2022 el 59.27%, para 2023 el 49.25% y, para 2024 el

38.82%. Esta disminución progresiva de la tasa de morosidad de los clientes en los próximos años, permitiría a la empresa tener una mejor situación financiera como el retorno del efectivo a la cuenta de empresa y un respaldo para futuras inversiones.

Indicador 2: KPI 4. Periodo promedio de cobranza

Tabla 21

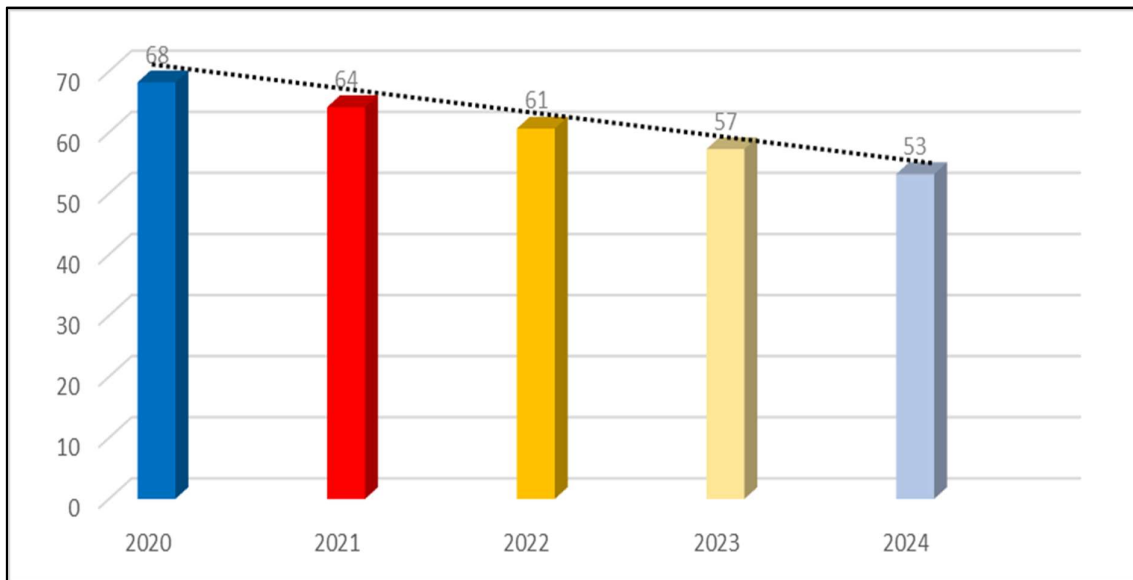
Ratio de Periodo promedio de cobranza proyectado

PERIODO	Fórmula (Periodo promedio de cobranza)		Valores		Días
2020	Cuentas por cobrar x 360	=	300,635,640.00	=	68
	Ventas		4,408,064.20		
2021	Cuentas por cobrar x 360	=	285,603,858.00	=	64
	Ventas		4,452,144.84		
2022	Cuentas por cobrar x 360	=	271,323,666.00	=	61
	Ventas		4,474,406.00		
2023	Cuentas por cobrar x 360	=	257,613,483.60	=	57
	Ventas		4,496,778.00		
2024	Cuentas por cobrar x 360	=	244,869,606.00	=	53
	Ventas		4,519,261.00		

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Figura 20.

Variación del Periodo promedio de cobranza proyectada



Fuente: Elaboración Propia (2021).

Por intermedio de este ratio que se comparan mediante las cuentas por cobrar multiplicado por 360 días y entre el total de las ventas, se muestra que dichas cuentas permanecieron estancadas en el periodo 2020, en pocas palabras las cuentas por cobrar no se reflejaron en varios meses buenos resultados en la empresa y como uno de los objetivos

de la propuesta es un manual de políticas de cobranza que conllevaría aminorar dichas cuentas. Para ello el gráfico demuestra que los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 20 y figura 20 del período promedio de cobranza proyectado reveló que, la empresa tiene como promedio de cobranza cada 64, 61, 57 y 53 días en los próximos 4 años (2021-2024) respectivamente. En ese sentido, se observa que su política de cobranzas por cobro masivo a sus clientes del sector mejoraría progresivamente, porque se estaría realizando acorde a sus políticas para poder tener mayor liquidez dentro de la empresa y los plazos establecidos.

4.5.9 Entregable 3

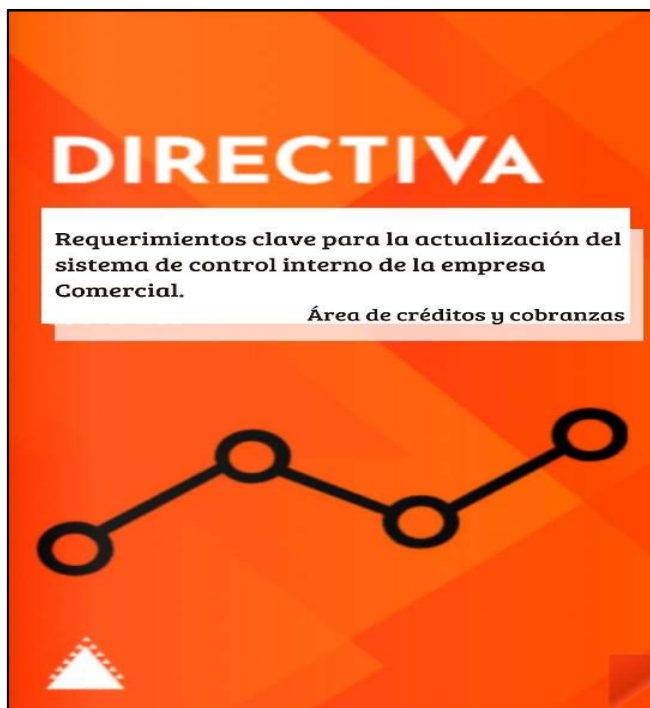
Objetivo: Garantizar una adecuada toma de decisiones crediticias.

Alternativa solución: Establecer una directiva con los requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas, que permita una adecuada toma de decisiones crediticias.

Evidencia: Directiva de requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas.

Figura 21.

Directiva de requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas



Fuente: Elaboración propia (2021).

Indicador 1: KPI 5. Rentabilidad bruta

Tabla 22.

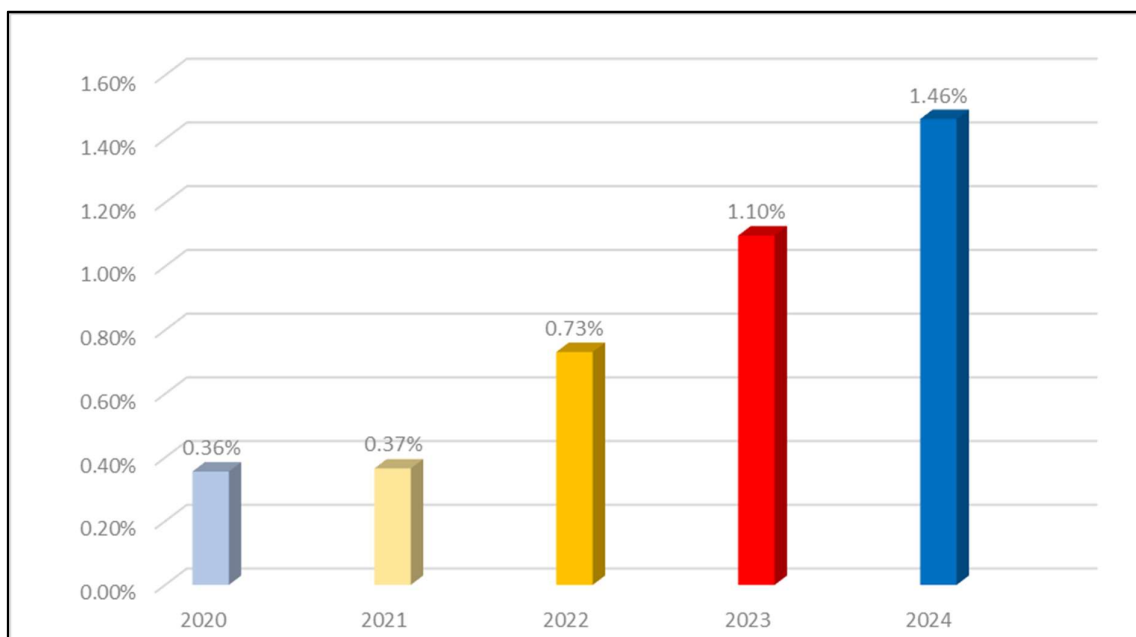
Ratio de rentabilidad bruta proyectada

PERIODO	Fórmula (Rentabilidad Bruta)		Valores	%
2020	Utilidad Bruta	=	1,569,566.00	0.36%
	Ventas Netas	=	4,408,064.20	
2021	Utilidad Bruta	=	1,627,839.00	0.37%
	Ventas Netas	=	4,452,144.84	
2022	Utilidad Bruta	=	1,635,978.00	0.73%
	Ventas Netas	=	4,474,406.00	
2023	Utilidad Bruta	=	1,644,158.00	1.10%
	Ventas Netas	=	4,496,778.00	
2024	Utilidad Bruta	=	1,652,379.00	1.46%
	Ventas Netas	=	4,519,261.00	

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Figura 22.

Variación de rentabilidad bruta proyectada



Fuente: Elaboración Propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 21 y figura 22, del Análisis rentabilidad bruta proyectada, develó que la diferencia entre los ingresos que una empresa obtiene por la venta de los bienes o servicios, fruto de su actividad, y los gastos que conlleva llevar a cabo la fabricación de dichos productos o servicios, representarán, para el año 2021 el 0.37%, para 2022 el 0.73%, para 2023 el 1.10% y, para 2024 el 1.46%. Esto

aumento progresivo de la rentabilidad refleja que la empresa tendría ciertos beneficios financieros a futuros debido al incremento en las ventas y la actualización del sistema de control de la empresa y, asimismo, la entidad comercial tendrá un eficiente manejo en sus operaciones.

Indicador 2: KPI 6. Liquidez

Tabla 23.

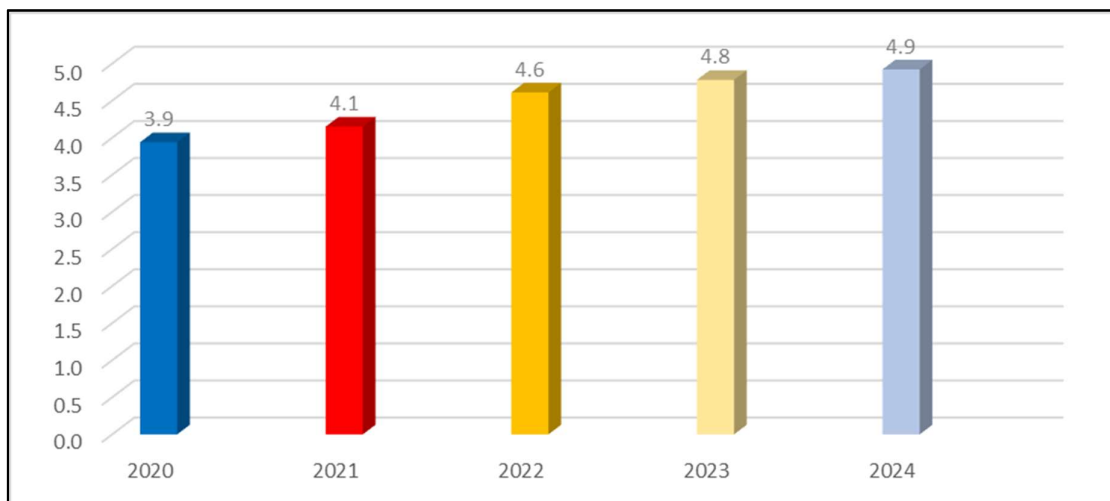
Ratio de Liquidez proyectada

PERIODO	Fórmula (Liquidez)		Valores	Variación
2020	Activo Corriente	=	3,657,337.00	3.9
	Pasivo corriente	=	928,135.00	
2021	Activo Corriente	=	3,543,043.00	4.1
	Pasivo corriente	=	853,782.00	
2022	Activo Corriente	=	3,490,659.97	4.6
	Pasivo corriente	=	757,000.00	
2023	Activo Corriente	=	3,433,790.59	4.8
	Pasivo corriente	=	718,234.00	
2024	Activo Corriente	=	3,393,053.35	4.9
	Pasivo corriente	=	689,341.00	

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Figura 23.

Variación de la liquidez proyectada



Fuente: Elaboración Propia (2021).

Los datos porcentuales obtenidos, de la tabla 22 y figura 23, del análisis del ratio de Liquidez proyectado develó que, por cada S/. 1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con 3.9, 4.1, 4.6, 4.8 y 4.9 soles de respaldo en el activo corriente, para los años 2021, 2022, 2023 y 2024 respectivamente. Por lo que observamos que en el año 2024 tendrá progresivamente una mayor liquidez. Este resultado de liquidez en cuatro periodos distintos permitirá a la empresa invertir en un nuevo sistema de control interno y,

asimismo, permitirá generar mayor inversión en mercadería y sistemas tecnológicos y no tener dinero estancado.

Contratar un sistema donde nos brinde información completa sobre los riesgos de deuda mediante reportes y avisos a través de una central de riesgos. Hoy en día las empresas requieren un sistema donde le brinde informes y avisos sobre deudas pendientes y así reducir alguna amenaza ante la falta de pago del cliente. Actualmente hay varias empresas que no cuentan con este tipo instrumento que es muy fundamental para el desarrollo y progreso de sus actividades comerciales, por tal motivo se propone que es esencial tener este tipo de sistema que ayudara a obtener un eficiente control al momento de evaluar a los nuevos y potenciales clientes, para ello el sistema brindara información verídica transparente y real de su nivel de endeudamiento de los futuros clientes para la toma decisiones.

Figura 24.

Ingreso a la plataforma EQUIFAX



Fuente: Elaboración EQUIFAX (2021).

4.6 Discusión

En el presente trabajo titulado como implementar políticas, procedimientos de créditos y cobranza para la reducción de las cuentas cobrar en una empresa comercial, Lima 2020; este trabajo comprende en el análisis de los procesos o actividades de acuerdo al giro del negocio de la menciona empresa, de acuerdo a ello se propuso como unos de los puntos del objetivo primordial es establecer requerimientos para la actualización del sistema de control interno y el establecimiento de políticas y procedimientos claros con el

propósito de disminuir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez, ya que la deficiencia se apoya evidentemente en la liquidez, de tal manera la compañía carece de políticas bien marcadas para la conducción de los cobros y créditos, debido a ello implica a que tiene deficiencias para llevar a cabo sus compromisos a plazos cortos y poder invertir en más activos. Por consiguiente, dicho resultado se ajusta al estudio que desarrollo Áreas, Gómez y López (2018) acerca de las políticas a estudiar y tener en cuenta en el instante cuando se concede crédito y también al momento de cobrarla con la finalidad de mantener un óptimo flujo de efectivo en la empresa de servicio ubicada en Nicaragua., como motivo esencial fue reunir pesquisa de los departamentos que tengan conexión con el problema con la finalidad de determinar su posición en el instante, asimismo propone políticas o dirección en el crédito y cobro para sostener un sistema de flujo de efectivo o liquidez propicia.

Simultáneamente en el tiempo se concuerda al estudio de Pibaque y Carrasco (2016) donde efectuaron el análisis donde las cuentas por cobrar afectan directamente en la liquidez, manteniendo como objetivo primordial estudiar las cuentas por cobrar y establecer su incidencia con el flujo de efectivo en la empresa ubicada en Ecuador. En consecuencia, en sus análisis obtenidos develo sobre el manejo del crédito en la compañía de servicio, de tal manera no cuenta con un personal adecuado para asumir el cargo en las funciones esencial de créditos y cobranza, y efecto a lo indicado, los cobros que se realizan mes a mes se realizan pasada la fecha pactada, desde otro ángulo los retrasos por parten de los clientes es más que todo por la falta de comunicación al momento de realizar nuevamente el cobro de las cuentas pendientes. En consecuencia en la investigación se distingue que los cobros se efectúan con tiempo de retraso que comprometen esencialmente con la liquidez de la organización, por consiguiente en la propuesta se ejecuta como unos de los objetivos de la dicha investigación alcanzar el disminuir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez en la compañía de servicio de manera progresiva, de tal modo se propone tener en consideración las opciones de solución para alcanzar a la meta como la óptima gestión de cobranza.

Asimismo, en la investigación comprendió como finalidad estudiar o analizar la liquidez de la compañía de servicio, lo cual conllevo a que la empresa no tiene una adecuada liquidez para afrontar sus compromisos a plazos cortos. Es preciso, luego poner en práctica las herramientas financieras tanto en el análisis vertical como horizontal acompañado de las entrevistas se estableció que la empresa tiene un flujo de efectivo menor a los esperado, se encontró carencias al momento de realizar los cobros y por tal

motivo la cuentas de clientes tiene un índice elevado de morosidad, de tal manera no conto un constante fluido de la rotación de las cuentas por cobrar y perjudica esencialmente a la liquidez, debido que la compañía tiene políticas de cobro muy precarias y básicas, asimismo se ha establecido que hubo una pequeña grieta en las ventas reduciéndose si se compara en tiempo anterior. Este resultado tiene relación con la investigación que realizo Díaz y Guevara (2020) donde propone sobre la gestión de las cuentas por cobrar y reducción de ingresos propios de la empresa por lo tanto permita reducir los riesgos que pueda tener la empresa de servicio, para ello se tuvo que tomar muestra a un grupo de trabajadores con funciones directa a las finanzas mediante una serie de preguntas, donde se concluyó que existe dos variables uno la falta de manejo de las cuentas y una disminución en la liquidez.

También en la investigación realizada por Maquina y Morales (2017) donde su investigación fue la incidencia en la conducción de las cuentas por cobrar en el impacto en la liquidez en una empresa privada, lo cual sobre sale el desarrollo de funciones que debe tener la entidad en el manejo de las cuentas por cobrar y específicamente estudiar el efecto que tiene el control interno referente a la liquidez, de tal manera en sus resultados menciona en establecer políticas, procedimientos de un manejo interno en el flujo de efectivo o liquidez, ya que existe una prominencia importante por consiguiente ayuda a reponerse una parte fundamental de las cuentas que no son cobradas pertenecientes a la entidad. Posteriormente en referencia en la actual investigación se plantea como parte de la propuesta en reducir las cuentas por cobrar, manteniendo como opción de solución en establecer una directiva con políticas crediticias que garantice un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, definiendo en cada paso de cobro que sea conveniente para la entidad ya que percibirá una fluida liquidez para afrontar sus compromisos financieros a plazos cortos.

Además se mantuvo como otro de los objetivos específicos es garantizar una adecuada toma de decisiones crediticias, lo cual mediante las entrevistas que se realizó al personal de la entidad, en el instante de conceder una línea de crédito a los clientes, se hallan falencia debido a que no tiene un sistema de control donde alerte sobre posibles riesgos, de este modo el riesgo puede tener porcentaje elevado, para ello los créditos que se otorgan deber ser montos mínimos, también de acuerdo a sus capacidad de endeudamiento o con referencia de alta gerencia tomando como respaldo algún antecedente o historial más que todo con los clientes que tiene tiempo trabajando con la empresa, por otro lado existe

un mayor riesgo con los clientes que recién inician vinculo comercial con la empresa debió a que no existe un historial o antecedente de créditos contundente que los respalde.

En consecuencia, que implica en tomar una equivocada elección y transcurriendo el tiempo las cuentas por cobrar no se realizó el cobro en tiempo estipulado debido a que le cliente no cuenta la facultad de cancelar dicho compromiso. Ante ello dicho resultado tiene coincidencia con la investigación en una empresa comercial realizada por Silipu y Ancajina (2019) donde menciona como principal objetivo efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez y especificar también a los elementos que repercuten reiteradas veces en la liquidez de la empresa, mediante los resultados alcanzados y realizar un análisis a los estados financieros, ratios financieros y con ayuda de las entrevistas; sobre salió la obligación de emplear mejoras en los cobros, en este sentido se recomienda actualizar el sistema de control interno de la empresa y tener bien estructurado un manual de políticas, procedimientos de cobranza.

Por otra parte, coincide con la investigación efectuada por Pérez (2018) cuando es recurrente un débil control de las cuentas por cobrar que influyen con la liquidez, debido a que la empresa no tiene definido realizar un seguimiento apropiado de la cuenta cliente, implica que dichas cuentas sean cada vez más grandes y a la vez el cobro irrecuperable ocasionando la falta de liquidez e incumplir con los compromisos con terceros.

De la misma forma tiene coincidencia con el estudio desarrollado por Hurtado (2017) donde menciona como desarrollar un análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, se revelo que la organización no cuenta con sistema de gestión de las cuentas por cobrar, lo cual impide como calcular con precisión los ingresos de efectivo de la empresa, con el objetivo de una óptima rotación de las cuentas y la transparencias de los cobros realizados, de tal forma que se pueda conocer la liquidez que percibe la compañía.

Asimismo, se atribuye como sugerencia como enfoque para disminuir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez, puesto que es un instrumento de gran consideración y a la vez permite un análisis para al momento de evaluar al cliente y luego otorgarle la línea de crédito apropiado de este modo se reduciría el riesgo en créditos no cobrados. Desde la perspectiva, además en el presente estudio como uno de los objetivos es garantizar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar reduciendo la tasa de morosidad, como una factible solución y atacando directamente al problema considerando como opción en poder emplear o solicitar un servicio general de todos los posibles peligros o riesgos al momento

de conceder crédito, establecer una directriz concisa sobre en qué momento y cuando conceder la línea de créditos a los clientes.

Del mismo modo se concuerda con el estudio efectuado por Arana (2017) donde desarrollo su investigación sobre la morosidad en una empresa comercial, donde dicha empresa tiene inconvenientes por la falta de liquidez y se evidencio que la entidad no posee con adecuadas políticas de cobranza y esa evidencia en la falta de pago a los proveedores, ello se adiciona una defectuosa gestión de cobros por parte del personal que se encuentra encargado de dichas funciones.

Por ultimo concuerda en la investigación de Solano (2018), puesto que en su objetivo general es evaluar las deudas por cobrar mediante una gestión administrativa, mejorar y obtener mayor rentabilidad de los recursos disponibles y mismo tiempo tiene conexión con la liquidez en una compañía comercial de ese modo el impacto que tuvo se manifiesta mediante el manejo adecuado al momento de evaluar el crédito que se propuso fundamentalmente como opción de solución para una considerable conducción financiera, también señala un adecuado manejo en las políticas de cobranza lo que conlleva al progresivo aumento de ventas al crédito, asimismo se puso en evidencia que carece de un conveniente manejo de los créditos por ende impacta importantemente los resultados de la entidad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Establecer requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno y la implementación de políticas crediticias claras, que permitan el adecuado manejo de cuentas por cobrar, la captación de recursos y mejorar la liquidez de la empresa comercial.

El impacto será positivo debido a que, en los ratios financieros proyectados se puede observar resultados favorables para el funcionamiento de comercial de la empresa. Se mejorarían los siguientes aspectos: comunicación periódica del personal, actualizaciones y recordatorios de políticas y procedimientos a través de un sistema de control y, evaluación periódica de los riesgos y el nivel de control interno necesario para proteger los activos y registros de la empresa.

Segunda : Luego de llevar a cabo un estudio metodológico de las cuentas por cobrar en un empresa comercial se empleó mediante el análisis cuantitativo a través de los indicadores financieros como los ratios financieros, asimismo enlazando la información con el análisis cualitativo por medio de las entrevistas lo cual se estableció que existe un déficit en la rotación de las cuentas por cobrar debido que se encuentra parcialmente paralizadas, ya que impacta con liquidez de forma directa, debido a que la empresa no cuenta con fluido constante del efectivo para poder llevar a cabo sus compromisos financieros. Tiene como propósito establecer una implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza para reducir las cuentas por cobrar, de acuerdo a los resultados la empresa tiene estancada las cuentas por cobrar con mucha antigüedad y varias ocasiones incobrables.

Tercera: Las causas que incurren en las cuentas por cobrar en la organización comercial de acuerdo a los resultados obtenidos demuestran una limitada y precaria política, procedimientos de cobro, también una deficiencia al momento de conceder la línea de crédito, debido que la compañía carece algún sistema que alerte posibles riesgos al momento de evaluar a los clientes y poder realizar gestiones convenientes en el instante de conceder el crédito.

5.2 Recomendaciones

Primera : La gerencia de la compañía tiene la obligación de solicitar informes de la situación financiera y económica en cada momento para poder determinar en qué estado se encuentra la empresa por lo tanto esto ayudara al control, manejo y restablecimiento de las cuentas por cobrar y así poder tomar decisiones oportunas ante un eminente riesgo, de tal modo mantener una solidez en el flujo de efectivo, cabe mencionar que cuando tenga una fluida rotación de la cuenta cobrar es muy conveniente para la organización ya que reflejara una sólida liquidez y podrá afrontar sus compromisos con terceros a plazos cortos.

Segunda: Se aconseja emplear una contundente y eficiente políticas, procedimientos de créditos y cobranza con el propósito de contar un óptimo manejo en las cobranzas, de tal manera la compañía va poder lograr un óptimo fluido del efectivo para poder hacer frente a sus compromisos financieros con terceros. Es preciso señalar que el dialogo con los todos los clientes es fundamental para alcanzar la eficiencia en los cobros y asimismo realizar el rastreo constante de toda gestión de las cuentas por cobrar de cada uno de los clientes de forma constante.

Tercera : Se recomienda que la parte administrativa y la gerencia de la compañía deben emplear filtros al momento de evaluar los posibles riesgos de crédito de cada cliente de manera minuciosa y así poder tomar elecciones o decisiones convenientes en el instante de conceder la línea de crédito y establecer directivas concisas en cada situación como y cuando se concede línea de crédito, por consiguiente va a minorar el índice de morosidad y el eminente peligro al conceder la línea crediticia en una compañía en donde se halló un riesgo demasiado elevado y por ello desarrollar constante seguimiento como analizando en cada periodo los estados financieros en comparación con otros periodos anteriores con el propósito de alcanzar un indicador optimo, al momento de tomar decisiones acertadas para empresa comercial.

REFERENCIAS

- Almirón, P., Barzola, J., y Bermúdez, L. (2015). *Las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez en la Empresa Sedna S.A.C. Universidad Peruana de las Américas*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/207>
- Alzás, T., Casa, L., Luengo, R., Torres, J., & Verissimo, S. (2016). Revisión metodológica de la triangulación como estrategia de investigación. *Investigação Qualitativa em Ciências Sociais*, 639-49.
- Angulo, H., Vargas, J., & Gallardo, E. (2017). *Manual para la elaboración de Plan de Tesis y Tesis Universitaria (Primera edición ed.)*. Escuela Nacional Superior de Folklore "José María Arguedas". Obtenido de <https://www.escuelafolklore.edu.pe/wp-content/uploads/2018/02/>
- Aquino, W. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C, 2018. Universidad Norbert Wiener*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2487/TESIS%20Aquino%20Wendy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arana, J. (2017). *La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Reen Valley S.A.C. – Trujillo 2017. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú
- Arce, L. (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser Sac. Universidad Autónoma del Perú*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/376/1/Arce%20Huamani%20Luz%20Angelica.pdf>
- Áreas, J.; Gómez, M. y López, M. (2018). *Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, de la empresa de protección y vigilancia, S.A. en función de Coso 2013, correspondiente al periodo 2015-2016. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Arroyo, A., y Rodríguez, W. (2018). *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad - 2017. . Universidad Privada Antenor Orrego*.

- Bances, W., Huauhua, N., Otero, C., & Silva, F. (2021). *Diseño de un sistema de créditos y cobranzas en una mediana empresa importadora y comercializadora de frenos y autopartes ubicada en el departamento de Lima, con la finalidad de reducir el índice de morosidad e incobrables y optimizar la gestión*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Capgemini. (2017). *Receivable Analytics*. Francia: Business Analytics. Obtenido de https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/receivable_analytics.pdf
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística (1ra Edición ed.)*. Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/>.pdf
- Carrera, S. (2017). *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad educativa José María Urbina. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Chavez, E. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf
- Deloitte. (2018). *Una mirada cercana. Aplicación del modelo de pérdida de crédito esperada a cuentas por cobrar comerciales usando*. Reino Unido: Global IFRS Leader. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/audit/BibliotecaTecnica/RecursosIFRS/Otros/Una%20mirada%20cercana%20IFRS%209%202018.pdf>
- Díaz, L. y Guevara, L. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, período 2018. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional de San Martín, Perú.

- Espín, D., y Campoverde, A. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A. Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis.A.pdf>
- Friese, S. (2019). *ATLAS.ti 8 Windows Guía Rápida. ATLAS.ti*. Obtenido de http://downloads.atlasti.com/docs/quicktour/QuickTour_a8_win_es.pdf
- Galicia, L., Balderrama, J., & Rubén, E. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*. *Apertura* (Guadalajara, Jal.), 9(2). doi:<https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación Manual Autoformativo Interactivo (Primera Edición ed.)*. Huancayo-Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. *Revista Multidisciplinaria de Investigación científica Espirales*, 3(26), 14-27. doi: <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>
- Guevara, J. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de Latinomedical SA. Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>
- Gutiérrez, A. (2015). *La identidad cultural como contenido transversal en el diseño de los proyectos de aprendizaje de instituciones educativas en la UGEL 06 de Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6785/GUTIERREZ_RAMIREZ_ADRIANO_IDENTIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (M. G. Mares, Ed.) Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hidalgo, E. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado*. Universidad San

- Martín de Porres*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/363/hidalgo_ev.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huari, A., Llanos, C., & Mamani, J. (2017). *Influencia del control de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Inti Perú S.A.C. con sede en San Miguel, Año 2016*. Universidad de la Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/236>
- Hurtado, D. (2017). *Análisis a las cuentas por cobrar del comercial Almacenes El Costo de la parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro. (Tesis de Pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Loayza, A. (2019). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018*. Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, N., & Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad de Guadalajara. Obtenido de https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf
- López, P., & Facheli, S. (2015). *Software para el análisis de datos: SPSS, R y SPAD*. Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo III.1. 1ª edición. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan_cap3-1a2015.pdf
- Marquina, A. & Morales, A. (2017). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca - año 2016. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Privada del Norte, Perú.
- Medina, G. (2019). *El sistema de control interno del área de créditos y cobranzas y su incidencia en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, año 2018*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2345>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Estados financieros*. Lima: ONP. Obtenido de https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/3105.pdf

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Plan contable general empresarial*. Lima: MEF. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf
- Nole, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1>
- Pasquel, D. (2020). *Implementación de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa de servicios, Lima 2020*. Universidad Norbert Wiener. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4236/T061_45258741_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana. (Tesis de Pregrado)*. Tecnológico de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Pérez, J., & Lopera, I. (2016). *Gestión humana de orientación analítica: un cambio para la responsabilización*. *Revista de Administração de Empresas*, 56(1), 101-113. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rae/a/m46dNGpzKGHvvSswzq78KWJ/?lang=es&format=pdf>
- Pibaque, I. & Carrasco, R. (2016). *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina. (Tesis de Pregrado)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Prieto, B. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 27. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciAmérica*, 9(3), 5. doi: <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios (82), 1-26.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Ruesta, E. (2019). *Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura - Posgrados. Universidad de Piura.* Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP_CyA_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samaja, J. (2018). *La triangulación metodológica (Pasos para una comprensión dialéctica de la combinación de métodos).* Revista Cubana de Salud Pública, 44(2), 1561-3127. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200431
- San Martín, D. (2014). *Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa.* Revista electrónica de investigación educativa, 16(1). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412014000100008
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (Primera Edición ed.). Universidad Ricardo Palma.* Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sirlupú, C. & Ancajima, M. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Megallantas Trujillo EIRL Año 2016. (Tesis de Pregrado).* Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Solano L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018. (Tesis de Pregrado).* Universidad Las Américas, Lima, Perú.
- Vásquez, C., & Arango, S. (2011). *Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje. Rev. Lasallista, 8(2), 112-24.* Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492011000200013

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Implementación de políticas y procedimientos de créditos y cobranza para la reducción de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:		
		Sub categorías	Indicadores	
¿Cómo optimizar la gestión de cuentas por cobrar a través de la aplicación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza en una empresa comercial, Lima 2020?	Proponer una implementación de políticas y procedimientos para reducir las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima, 2020.	Clasificación de las cuentas	1. Modalidades	
			2. Cuentas reales	
			3. Cuentas nominales	
		Control del crédito	4. Aprobación de límites de crédito	
			5. Análisis de antigüedad de la deuda	
			6. Control de vencimiento y seguimiento de deuda	
		Eficiencia	7. Rotación de cuentas por cobrar	
			8. Parámetros de eficiencia	
			9. Errores en la medición del desempeño	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Políticas, procedimientos de crédito y cobranza		
¿Cuál es la situación que generan las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima, 2020?	Diagnosticar la situación que generan las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima, 2020.	Problema	Objetivos	Solución/ entregable
		Cuentas por cobrar estancadas y disminución de la liquidez. Precarias políticas de cobro. Se requiere actualizar el sistema de control de la empresa en el área de créditos y cobranza.	Reducir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez en los próximos años. Garantizar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar. Garantizar una adecuada toma de decisiones crediticias.	Estados de situación financiera proyectadas a 4 años. Manual de políticas y procedimiento de cobranza. Actualización del sistema de control interno de crédito y cobranza
¿Cuáles son los factores más relevantes de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020?	Identificar los factores más relevantes de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima, 2020.			
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo, deductivo y analítico	Población: Área de contabilidad de la empresa comercial Muestra: Registro documental. Unidad informante: 3 trabajadores del área contable	Técnicas: Análisis documental. Instrumentos: Registro documental. Guía de entrevista		Procedimiento: Atlas Ti8 Análisis de datos: Triangulación

Fuente: Elaboración propia (2021).

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Entregable 2

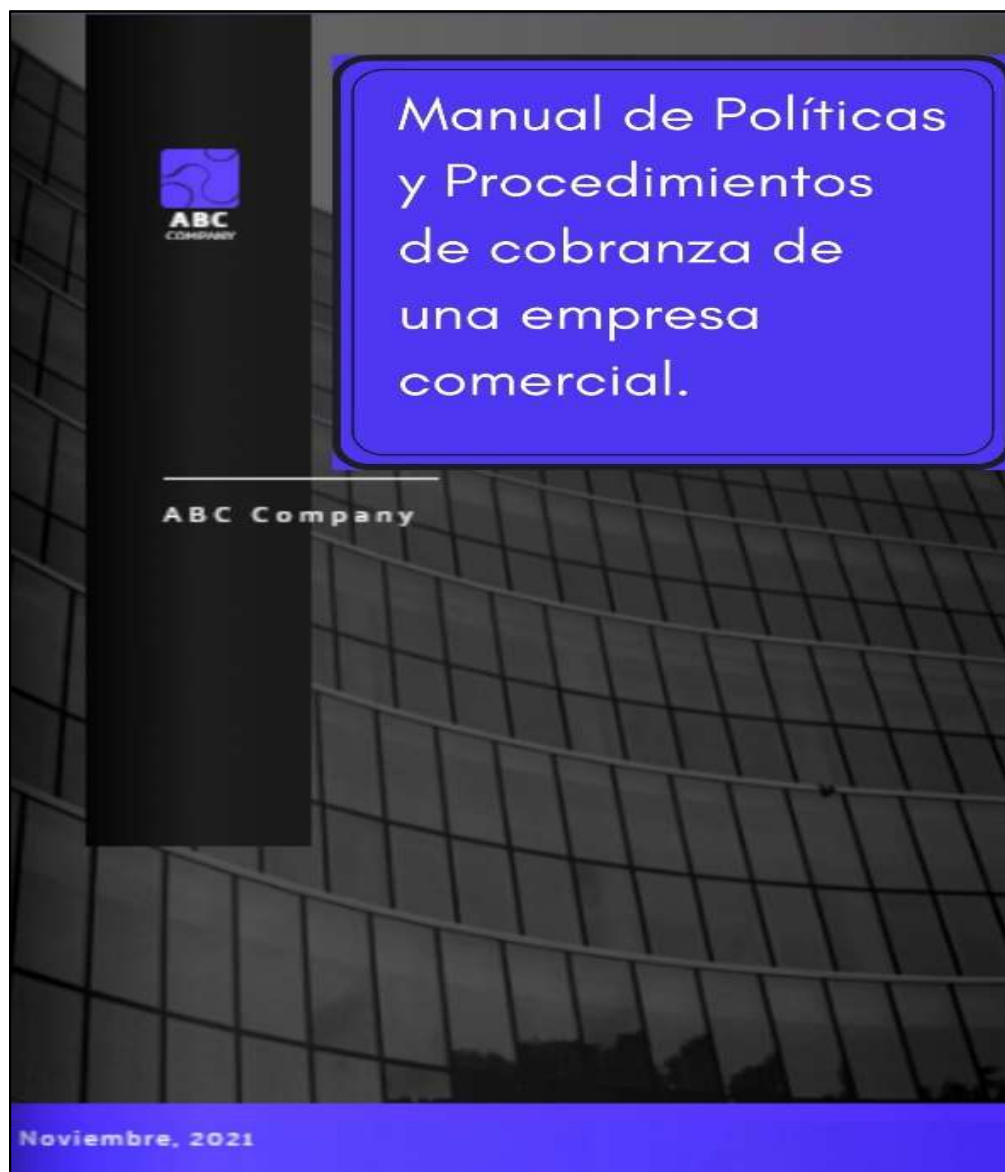
Objetivo: Garantizar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, reduciendo las principales tasas de morosidad.

Alternativa solución: Establecer una directiva con políticas crediticias que garantice un adecuado manejo de las cuentas por cobrar.

Evidencia: Manual de políticas y procedimientos de cobranza.

Figura 25

Manual de políticas y procedimientos de cobranza



Fuente: Elaboración propia (2021).

INTRODUCCIÓN

El manual de políticas y procedimiento de cobranza de una empresa comercial, se diseñó para brindar información, tomando en cuenta los estándares y principios involucrados en el proceso de cobranza del campo de cobranza de la empresa comercial. Este proceso comienza desde el momento en que se emite la factura, monitorea el estado de la factura, controla el acuerdo sobre la cantidad de días de crédito, concilia el pago con el pago, recibe puntualmente el pago y monitorea continuamente la cuenta de cada cliente, a fin de conocer la fecha de cobranza para mejorar la eficiencia de la misma. De esta forma la empresa podrá tener un mejor control en la disponibilidad de flujo de caja, ante cualquier imprevisto o para cualquier inversión futura.

1. Actividades clave asociadas al Entregable 2

Establecer normas y métodos de procedimiento de créditos evaluando su factibilidad.

Verificar los reportes de forma semanal de los créditos otorgados.

Disregar y priorizar las cobranzas de acuerdo al monto adeudado.

Contratación de un sistema de evaluación de riesgos crediticios.

2. Objetivo:

Garantizar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, reduciendo las principales tasas de morosidad.

3. Responsables:

Gerencia

Contador

Asistente contable

4. Marco legal.

En el marco legal se fundamenta en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) vigentes, las cuales tienen como objetivo elaborar sus estados financieros de manera que reflejen fielmente la situación económica de la compañía, así como que estos se entiendan en un mundo cada vez más globalizado (Westreicher, 2021).

- NIC 1: Presentación de Estados Financieros.
- NIC 2: Inventarios.
- NIC 8: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

El siguiente el marco legal se fundamentará en las Normas Internacionales de Información Financiera – (NIIF) vigentes, las cuales tienen como objetivo regular la elaboración y presentación de la información de los estados financieros.

- NIIF 1: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera
- NIIF 9: Instrumentos financieros

5. Políticas y procedimientos de cobranza

Para el control eficiente de los medios financieros de una entidad comercial es fundamental determinar la liquidez. Para lograr dicha eficiencia es preciso un óptimo desenvolvimiento del personal a cargo y el manejo de los instrumentos tecnológicos que proporcionan la gestión del activo circulante. Para ello, el personal de crédito y cobranza debe tener claro los siguientes punto clave:

El encargado de créditos y cobranza debe examinar las cuentas por cobrar constantemente para establecer las boletas o facturas que están por vencer o vencidas.

El encargado de créditos y cobranza se compromete a efectuar avisos próximos a fecha de pago a todos clientes mediante correos electrónicos, mensajes por WhatsApp y llamadas telefónicas con 4 días de anticipación.

Para llevar a cabo los cobros, el encargado de créditos y cobranza debe emplear métodos de convincentes y habilidades de cobro para que este sea eficaz.

El encargado de créditos y cobranza deberá conciliar todo pago que efectuó el cliente contra los estados de cuenta del banco y tener un control donde precisó todas las facturas que fueron pagadas.

El encargado de créditos y cobranza emitirá reportes de todos los cobros realizados al culminar el día de trabajo y enviar dichos reportes al jefe de finanzas.

Cada vez que el jefe de ventas certifique al área de créditos y cobranza alguna anulación de alguna venta, el encargado de créditos y cobranza procederá a realizar una nota crédito correspondiente.

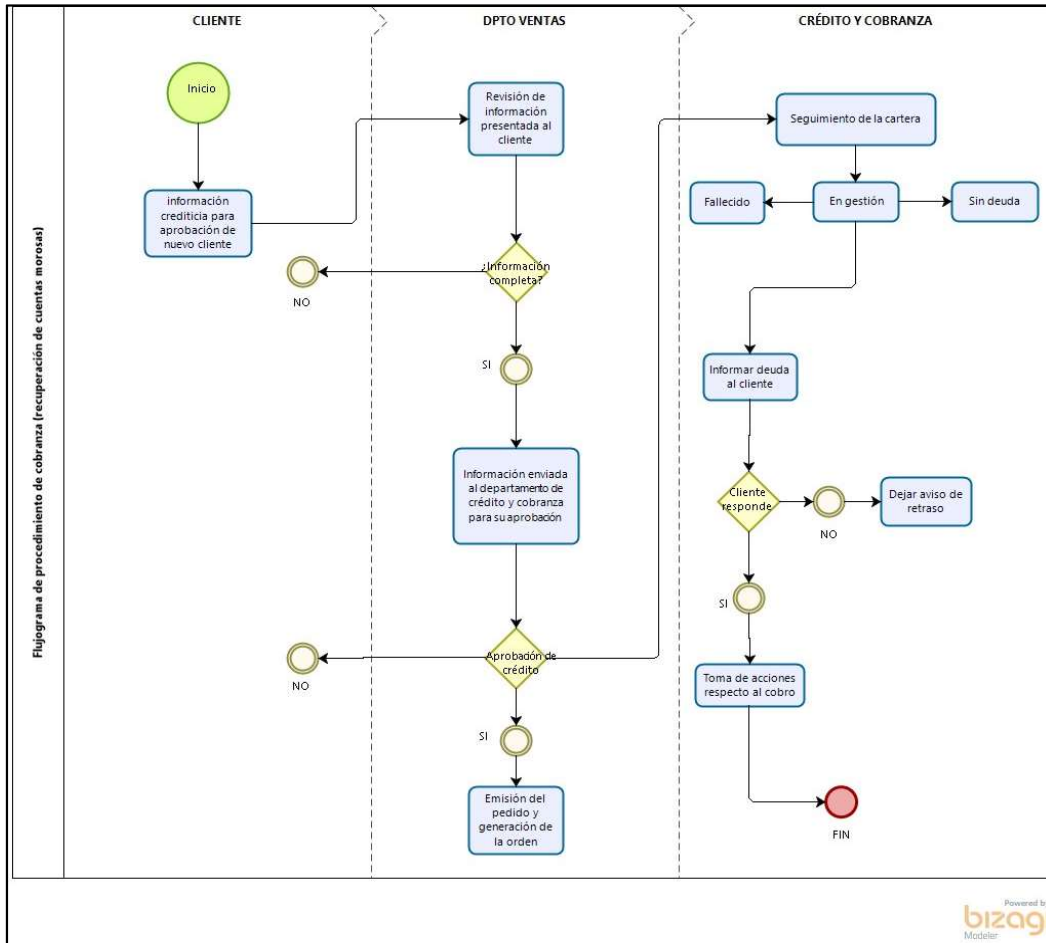
Cuando no se realice el pago en las fechas de vencimientos, automáticamente se recargará una moratoria que se calculara sobre el importe adeudado con la mayor tasa de interés por moratoria y se imputara desde de la fecha de vencimiento.

El encargado de créditos y cobranza cada vez que realice cobros con tarjeta de créditos se debe recargar al costo el porcentaje de comisión actual de la tarjeta del 5% más el interés si se demora la compra.

Sobre las cuentas cobranza dudosa como su nombre lo dice son cobros que pasado un periodo y por falta de interés del deudor en pagar la deuda es incierto el pago se le denominaría deuda incobrable, lo cual tiene que ser provisionada anticipadamente. Luego de pasar 3 años castigar la de deuda no excediendo 2 UIT para no causar elevada pérdida a la empresa.

Figura 26.

Flujograma de procedimientos de cobranza



Fuente: elaboración propia (2021)

De acuerdo al flujograma para iniciar alguna cobranza se debe realizar una venta por parte de la empresa comercial, por ese motivo dicho flujo comienza con información del nuevo cliente, luego el departamento de ventas corrobora la información completa brindada por cliente que se verifica, si es así es enviada al departamento de créditos y cobranza para la aprobación de la línea de crédito.

Para realizar un pedido por parte del cliente, se debe emitir una orden de venta por los vendedores, almacén recibe la orden para generar una guía y terminando este proceso caja genera un comprobante de pago que puede ser una boleta o factura de acuerdo a la requisición del cliente.

El departamento de créditos y cobranza realiza el seguimiento de los créditos que pueden ser de 30 a 45 días de vencimiento, si las facturas están a días de vencer la fecha pago, se enviará avisos mediante correo electrónicos, mensajes de WhatsApp y llamadas telefónicas para que haya respuesta por parte de cliente tenga presente las facturas o boletas por pagar. Si el cliente no responde a los avisos emitidos por créditos y cobranzas se tomarán medidas legales enviando cartas notariales y llegar a buen acuerdo para el pago como dar alternativas de pagos como fraccionados la deuda, pero aplicando ciertas penalidades como interés por gastos administrativos causados.

Entregable 3

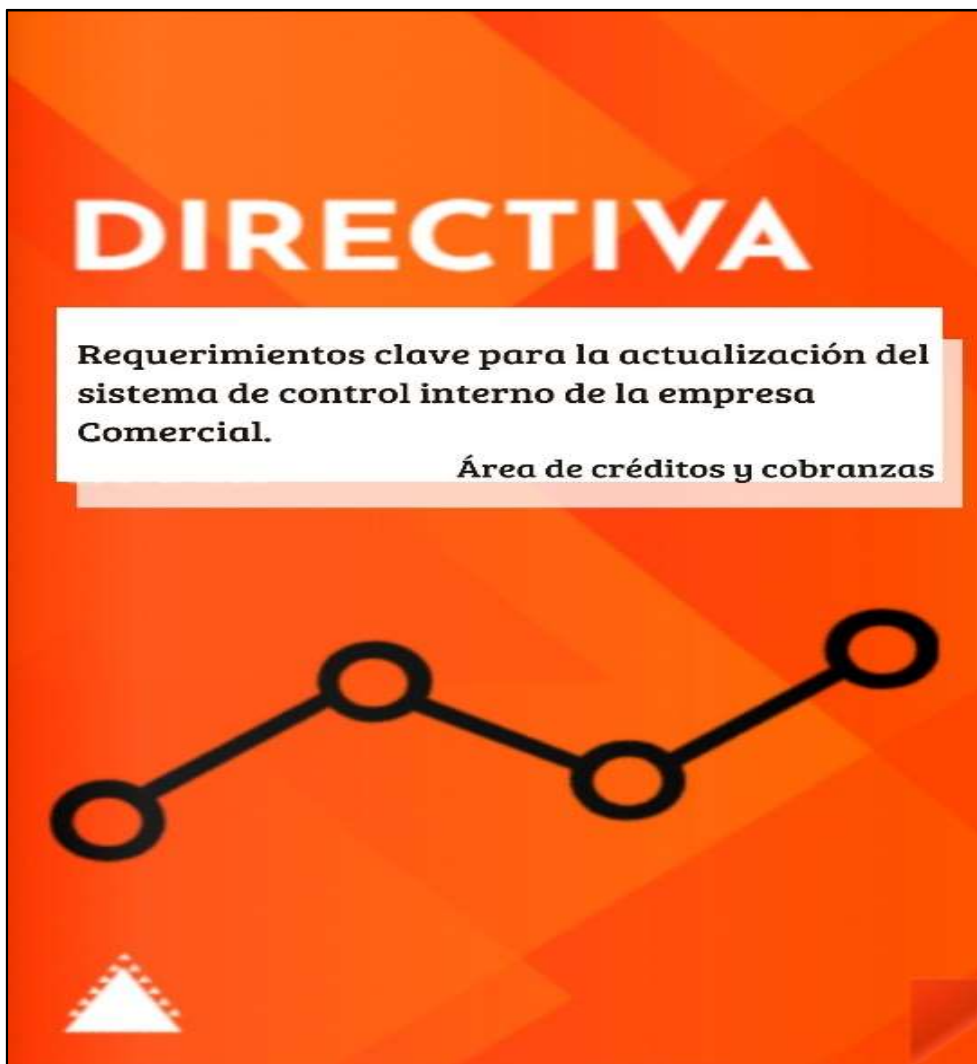
Objetivo: Garantizar una adecuada toma de decisiones crediticias.

Alternativa solución: Establecer una directiva con los requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas, que permita una adecuada toma de decisiones crediticias.

Evidencia: Directiva de requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas.

Figura 27

Directiva de requerimientos clave para la actualización del sistema de control interno de la empresa, en el área de créditos y cobranzas



Fuente: Elaboración propia (2021).

INTRODUCCIÓN

La directiva de requerimientos, se diseñó para brindar información clave, que permita a la empresa comercial actualizar el sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas. La actualización del control interno es imprescindible para la empresa, porque permitirá tener un mayor control sobre el conjunto acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos necesarios para garantizar que la empresa pueda mitigar los riesgos a niveles admisibles. Mediante este mecanismo se podrá prevenir de manera efectiva, la malversación de fondos, pérdida de activos, incumplimiento de normas legales, fraudes, entre otros.

1. Actividades clave asociadas al Entregable 3

Establecer procedimientos sobre los mecanismos de control interno en las diferentes áreas de la entidad y en mayor énfasis en el área de cobranzas, para que pueda alertar las deficiencias de manera temprana y la gerencia pueda tomar decisiones para el cumplimiento de objetivos de la entidad.

2. Objetivo:

Garantizar una adecuada toma de decisiones crediticias.

3. Alcance

- Potenciar la eficacia y eficiencia de las operaciones
- Mejorar la fiabilidad de la información financiera
- Lograr de manera integral el Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.

4. Responsables:

Gerencia

Contador

Asistente contable

5. Marco legal

Plan Contable General Empresarial

6. Actualización del sistema de control interno

Para llevar un buen control en toda empresa es necesario actualizar cada proceso a desarrollar y en cada área, en el área de créditos y cobranza es necesario llevar un control

de manera óptima y evitar errores que puedan poner en riesgo a la empresa debemos contar con lo siguiente:

Preparar un manual de organización y función donde implanten evidentemente las funciones y responsabilidades del personal cargo del área de créditos y cobranza y a la vez capacitarlo en las funciones que realizara en el área.

Diseñar un código de ética que guie el accionar decente del trabajador donde contemplé sus deberes y prohibiciones que encaminen a una conducta intachable, donde aporté a realizar normas eficientes comprometidas por el desarrollo de la empresa, rechazando algún provecho personal.

Determinar, perfeccionar y verificar las políticas de créditos y cobranza, estas deben contener información específica, rigurosas con los créditos que solicita el cliente, evaluar y actualizar periódicamente la línea crédito, además realizar rastreo de los créditos antes y luego de su fecha de vencimiento.

Dentro de la política de crédito y cobranza se debe añadir donde se esclarece que los montos de los clientes morosos que exceden 2 UIT deben ser dirigidas al área legal para gestionar medidas y métodos respectivos donde contemplen los estatutos tributarios y así deducir el gasto, esto ayudara a la recuperación de acuerdo a la medida ' posible, las deudas informadas como irrecuperable.

Determinar específicamente los controles fundamentales para realizar un riguroso control de los documentos que evidencie el desarrollo de la gestión de créditos y cobranza, entre los documentos que simbolizan los cobros antes y luego del vencimiento son las cartas notariales, correos electrónicos, cartas donde constata saldos pendientes e informes de clientes registrados en Infocorp.

Dichos documentos será instrumentos fundamentales para comenzar la realización de cobranzas judiciales a clientes morosos.

La alta gerencia deberá nombra a un personal altamente instruido para que se responsabilice de llevar a cabo una auditoria del sistema de control de la empresa con el objetivo de inspeccionar que las políticas y procedimiento se realicen sin alguna desviación.

El área de créditos y cobranza llevara un registro auxiliar de las cuentas por cobrar de manera detallada, la información ayudara a realizar seguimientos correspondientes a los créditos otorgados en toda la cartera de clientes. Para ello se concilian mensualmente las

cuentas bancarias contras los depósitos realizados por los clientes para determinar los saldos pendientes o futuras deudas incobrables.

Contratar un sistema donde nos brinde información completa sobres los riesgos de deuda mediante reportes y avisos a través de una central de riesgos.

Hoy en día las empresas requieren un sistema donde le brinde informes y avisos sobre deudas pendientes y así reducir alguna amenaza ante la falta de pago del cliente. Actualmente hay varias empresas que no cuentan con este tipo instrumento que es muy fundamental para el desarrollo y progreso de sus actividades comerciales, por tal motivo se propone que es esencial tener este tipo de sistema que ayudara a obtener un eficiente control al momento de evaluar a los nuevos y potenciales clientes, para ello el sistema brindara información verídica transparente y real de su nivel de endeudamiento de los futuros clientes para la toma decisiones.

Ingreso a la plataforma EQUIFAX



Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Ficha de registro documental

Título del documento:	Ratios Financieros	
Periodo o año:	2018-2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Analizar cómo fueron manejadas las cuentas durante los periodos para realizar comparación y tomar medidas correctivas.	Muestra información relevante a hechos económicos y movimientos anuales, ventas y cobros sobre en los días cobrables.	Área contable.

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis/resumen																								
	Ratios Financieros	Permite evaluar el desempleo de la productividad de la empresa y cómo se distribuyen los porcentajes de todos los recursos.	Rotación de cuentas por cobrar	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">2018</td> <td>Ventas Anuales</td> <td rowspan="2">=</td> <td>1,234,345</td> <td rowspan="2">=</td> <td rowspan="2">1.34</td> </tr> <tr> <td>Cuentas por cobrar</td> <td>919,925</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2019</td> <td>Ventas Anuales</td> <td rowspan="2">=</td> <td>950,200</td> <td rowspan="2">=</td> <td rowspan="2">1.13</td> </tr> <tr> <td>Cuentas por cobrar</td> <td>843,920</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2020</td> <td>Ventas Anuales</td> <td rowspan="2">=</td> <td>920,100</td> <td rowspan="2">=</td> <td rowspan="2">1.11</td> </tr> <tr> <td>Cuentas por cobrar</td> <td>819,099</td> </tr> </table>	2018	Ventas Anuales	=	1,234,345	=	1.34	Cuentas por cobrar	919,925	2019	Ventas Anuales	=	950,200	=	1.13	Cuentas por cobrar	843,920	2020	Ventas Anuales	=	920,100	=	1.11	Cuentas por cobrar	819,099	<p>Los datos porcentuales obtenidos, del Análisis de Ratios de rotación de cuentas por cobrar y del periodo promedio de cobranza correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, la empresa tiene cuentas por cobrar cada 268 días en el año 2018, 253 días en el año 2019 y 263 días para el año 2020, para convertirlos en efectivo respectivamente. Siendo su rotación de 1.34, 1.42 y 1.31 veces para los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente. En ese sentido, se observa que su política de cobranzas por cobro masivo a sus clientes del sector, no se está realizando acorde a sus políticas para poder tener mayor liquidez dentro de la empresa y los plazos establecidos, por lo que deberían aplicarse con urgencia estrategias para aplicar intereses moratorios por cobro al cliente fuera de fecha</p>
2018	Ventas Anuales	=	1,234,345	=		1.34																							
	Cuentas por cobrar		919,925																										
2019	Ventas Anuales	=	950,200	=	1.13																								
	Cuentas por cobrar		843,920																										
2020	Ventas Anuales	=	920,100	=	1.11																								
	Cuentas por cobrar		819,099																										
			Ratio de capital	<table border="1"> <tr> <td>2018</td> <td>Activo Corriente – Pasivo Corriente</td> <td>=</td> <td>2,556,121</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>Activo Corriente – Pasivo Corriente</td> <td>=</td> <td>1,610,826</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>Activo Corriente – Pasivo Corriente</td> <td>=</td> <td>1,546,493</td> </tr> </table>	2018	Activo Corriente – Pasivo Corriente	=	2,556,121	2019	Activo Corriente – Pasivo Corriente	=	1,610,826	2020	Activo Corriente – Pasivo Corriente	=	1,546,493	<p>Los datos porcentuales obtenidos, del análisis del ratio de capital de trabajo correspondiente al 2018-2019-2020 develan que, los excedentes de activos corrientes que le quedan a la empresa para trabajar o desarrollar sus actividades normales en 2018 fueron S/. 2, 556,121.00, en 2019 fueron S/. 1, 610,826.00 y, en 2020 fueron S/ 1, 546,493.00. La reducción del capital de trabajo año tras año, podría deberse a la reducción de las cuentas del patrimonio, la reducción del pasivo no corriente o el aumento del activo no corriente.</p>												
2018	Activo Corriente – Pasivo Corriente	=	2,556,121																										
2019	Activo Corriente – Pasivo Corriente	=	1,610,826																										
2020	Activo Corriente – Pasivo Corriente	=	1,546,493																										

Ficha de registro documental

Título del documento:	Estado de situación financiera	
Periodo o año:	2018-2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo es proporcionar información sobre la situación de la empresa y así decisiones oportunas ante alguna desviación en cumplir meta propuesta por la gerencia	El propósito o fin es verificar el desenvolvimiento de manera general de la empresa.	Área contable.

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición					Análisis/resumen	
	Estado de situación financiera	Está estructurado por el activo, pasivo y patrimonio, en donde nos da a conocer en forma numérica si los recursos de la empresa cumplen con los objetivos planteados.	Liquidez	2018	Activo corriente	=	3,875,293	=	S/2.94	Los datos porcentuales obtenidos, del análisis del ratio de Liquidez general correspondiente al 2018-2019-2020 revelan que, por cada S/. 1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con 2.94, 2.59 y 2.46 soles de respaldo en el activo corriente, para los años 2018 - 2019 Y 2020 respectivamente. Por lo que observamos que en el año 2018 tuvo mayor liquidez, y esta fue descendiendo progresivamente en los subsiguientes años. Este resultado de liquidez en tres periodos distintos se debe revertir urgentemente, a fin de generar mayor inversión y no tener dinero estancado.
				Pasivo corriente		1,319,172				
2019				Activo corriente	=	2,622,697	=	S/2.59		
				Pasivo corriente		1,011,871				
2020				Activo corriente	=	2,605,337	=	S/2.46		
				Pasivo corriente		1,058,844				
			Equivalente de efectivo	2018	Efectivo y equivalente de efectivo	=	293,114	=	0.044%	Los datos porcentuales obtenidos, del análisis vertical del efectivo y equivalentes de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020 revelan que el efectivo disponible y los activos de corto plazo que pueden ser convertidos en efectivo de forma inmediata representaron para el año 2018 el 0.044%, para el año 2019 el 0.042% y, para el año 2020 el 0.038%. La reducción del efectivo y equivalentes de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2018-2019-2020, permite colegir que los niveles de efectivo y equivalentes son ineficientes y podrían indicar un riesgo latente de impago para la empresa.
				Total Activo		6,686,505				
			2019	Efectivo y equivalente de efectivo	=	180,104	=	0.042%		
				Total Activo		4,429,512				
			2020	Efectivo y equivalente de efectivo	=	16,729	=	0.038%		
				Total Activo		271,232				

Anexo 4: Instrumento cualitativo



**Universidad
Norbert Wiener**

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

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

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su apreciación sobre las modalidades de cobranzas de la empresa, en relación con los créditos otorgados a los clientes?	
2	¿Cuál es su perspectiva sobre el manejo de las cuentas contables en la empresa?	
3	¿Qué estrategias se utilizan para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes? Explique cuáles y cómo se usan.	
4	¿De qué manera los instrumentos que se aplican en la empresa le permiten evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago? Explique.	
5	¿De qué manera se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales? Explique el cómo.	
6	¿Cómo influyen las ratios financieras que se aplican en la empresa para conocer la situación real y tomar decisiones en los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar que realiza la empresa?	

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos/cualitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Período o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Este documento permitirá facilitar la información financiera que la empresa posee.	El registro documental para la recolección de datos cuantitativos, del presente estudio, tendrá como fin analizar 03 documentos contables, el registro contable, el balance general y el estado de situación financiera, que permitan conocer el estado financiero de las mismas y pueda brindar información relevante para responder las preguntas de investigación y cumplir con los objetivos de investigación.	Área Contable

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			
2	Registro contable	x		x		x			
3	Ratios Financieros	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

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

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

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

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

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

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Periodo o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Este documento permitirá facilitar la información financiera que la empresa posee.	El registro documental para la recolección de datos cuantitativos, del presente estudio, tendrá como fin analizar 03 documentos contables, el registro contable, el balance general y el estado de situación financiera, que permitan conocer el estado financiero de las mismas y pueda brindar información relevante para responder las preguntas de investigación y cumplir con los objetivos de investigación.	Área Contable


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			
2	Registro contable	x		x		x			
3	Ratios Financieros	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

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

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

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

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

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

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

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

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Periodo o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Este documento permitirá facilitar la información financiera que la empresa posee.	El registro documental para la recolección de datos cuantitativos, del presente estudio, tendrá como fin analizar 03 documentos contables, el registro contable, el balance general y el estado de situación financiera, que permitan conocer el estado financiero de las mismas y pueda brindar información relevante para responder las preguntas de investigación y cumplir con los objetivos de investigación.	Área Contable


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			
2	Registro contable	x		x		x			
3	Ratios Financieros	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	Norma Betzabe Vera Ortiz	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente Contratada a tiempo Parcial	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	18 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contadora y Administradora/ Magister en Gestión Empresarial		
Metodólogo/ temático	Temática	Lugar y fecha	02/10/2021

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

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

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

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

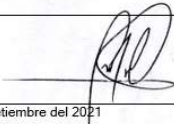
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTE, CONTADOR,
ASISTENTE CONTABLE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuál es su apreciación sobre las modalidades de cobranzas de la empresa, en relación con los créditos otorgados a los clientes?	x		x		x			
2	¿Cuál es su perspectiva sobre el manejo de las cuentas contables en la empresa?	x		x		x			
3	¿Qué estrategias se utilizan para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes? Explique cuáles y cómo se usan.	x		x		x			
4	¿De qué manera los instrumentos que se aplican en la empresa le permiten evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago? Explique.	x		x		x			
5	¿De qué manera se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales? Explique el cómo.	x		x		x			
6	¿Cómo influyen las ratios financieras que se aplican en la empresa para conocer la situación real y tomar decisiones en los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar que realiza la empresa?	x		x					

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

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

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

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

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

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


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTE, CONTADOR,
ASISTENTE CONTABLE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuál es su apreciación sobre las modalidades de cobranzas de la empresa, en relación con los créditos otorgados a los clientes?	X		X		X			
2	¿Cuál es su perspectiva sobre el manejo de las cuentas contables en la empresa?	X		X		X			
3	¿Qué estrategias se utilizan para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes? Explique cuáles y cómo se usan.	X		X		X			
4	¿De qué manera los instrumentos que se aplican en la empresa le permiten evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago? Explique.	X		X		X			
5	¿De qué manera se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales? Explique el cómo.	X		X		X			
6	¿Cómo influyen las ratios financieras que se aplican en la empresa para conocer la situación real y tomar decisiones en los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar que realiza la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

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

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

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

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

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

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

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


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A GERENTE, CONTADOR,
ASISTENTE CONTABLE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuál es su apreciación sobre las modalidades de cobranzas de la empresa, en relación con los créditos otorgados a los clientes?	X		X		X			
2	¿Cuál es su perspectiva sobre el manejo de las cuentas contables en la empresa?	X		X		X			
3	¿Qué estrategias se utilizan para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes? Explique cuáles y cómo se usan.	X		X		X			
4	¿De qué manera los instrumentos que se aplican en la empresa le permiten evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago? Explique.	X		X		X			
5	¿De qué manera se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales? Explique el cómo.	X		X		X			
6	¿Cómo influyen las ratios financieras que se aplican en la empresa para conocer la situación real y tomar decisiones en los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar que realiza la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombres y Apellidos	NORMA BETZABE VERA ORTIZ	DNI N°	08646100
Condición en la universidad	PROFESORA CONTRATADA A TIEMPO PARCIAL	Teléfono / Celular	993221316
Años de experiencia	18 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADORA Y ADMINISTRADORA MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	02/10/2021

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

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

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

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

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



**Universidad
Norbert Wiener**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementar políticas, procedimientos de créditos y cobranza para la reducción de las cuentas cobrar en una empresa comercial, Lima 2020
Nombre de la propuesta:

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

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

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

Es todo cuanto informo;

Firma: _____

Fecha: 20/11/2021.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementar políticas, procedimientos de créditos y cobranza para la reducción las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020

Nombre de la propuesta:

Yo, Pablo Ricardo Gutiérrez Perea, identificado con DNI Nro. 08182094. Especialista en Contabilidad y Finanzas, Actualmente laboro en Sociedad Bíblica Peruana Asociación Cultural, Ubicado en Petit Thouars 991 Lima. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

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

Es todo cuanto informo;



Firma: _____

Fecha: 24/11/2021.

Apellidos y nombres:	Gutiérrez Perea, Pablo Ricardo		
Profesional en:	Administración	Título / grado	Magister
Experiencia en años:	30 años	Experto en:	Marketing y Gestión empresarial.
DNI:	08182094	Celular:	994610273
		Relación con la entidad	Director Ejecutivo

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Estado de situación financiera de la empresa comercial

ACTIVO	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Activo corriente</i>					
Efectivo y equivalentes de efectivo	190,997.00	202,456.82	214,604.23	227,480.48	241,129.31
Cuentas por cobrar comerciales	835,099.00	793,344.05	753,676.85	715,993.01	680,193.35
Existencias	2,562,929.00	2,486,041.13	2,411,459.90	2,339,116.10	2,350,811.68
Gastos pagados por anticipado	32,684.00	22,684.00	38,895.00	72,684.00	68,895.00
Otros activos corrientes	35,628.00	38,517.00	72,024.00	78,517.00	52,024.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,657,337.00	3,543,043.00	3,490,659.97	3,433,790.59	3,393,053.35
<i>Activo no Corriente</i>					
Activos fijos netos	553,220.00	734,482.00	734,937.30	787,743.73	830,123.83
Inversión de largo plazo	50,263.00	49,163.00	81,903.00	83,163.00	90,903.00
Intangible neto	199,510.00	80,415.00	85,165.00	99,415.00	99,625.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	802,993	864,060	902,005	970,322	1,020,652
TOTAL ACTIVO	4,460,330.00	4,407,103.00	4,392,665.00	4,404,112.00	4,413,705.00
PASIVO					
<i>Pasivo corriente</i>					
Préstamos bancarios y pagares	279,800.00	192,425.09	189,630.00	180,420.00	179,630.00
Tributos por pagar	276,374.00	269,017.67	249,017.00	249,017.00	239,017.00
Remuneraciones por pagar	121,000.00	174,666.00	178,851.00	149,295.00	138,295.00
Cuentas por pagar	250,961.00	217,672.99	139,501.00	139,501.00	132,398.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	928,135.00	853,781.75	75,000.00	718,234.00	689,341.00
<i>Pasivo no corriente</i>					
Deudas a largo plazo	53,539.00	22,370.28	60,905.08	64,905.18	61,143.18
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	53,539.00	22,370.28	60,905.08	64,905.18	61,143.18
TOTAL PASIVO	981,674.00	898,152.00	817,905.00	783,139.00	750,484.00
PATRIMONIO					
Capital	661,889.23	661,889.23	661,889.23	661,889.23	661,889.23
Resultado acumulado	2,371,744.98	2,395,143.05	2,430,631.40	2,474,083.35	2,498,187.67
Utilidad del ejercicio	445,022.25	473,922.29	482,239.97	485,000.31	503,144.68
TOTAL PATRIMONIO	3,478,656.45	3,530,950.57	3,574,760.60	3,620,972.88	3,663,221.57
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,460,330.00	4,407,103.00	4,392,665.00	4,404,112.00	4,413,705.00

Estado de resultado integral de la empresa comercial

	2020	2021	2022	2023	2024
Ventas	4408064.2	4452144.84	4474406	4496778	4519261
Costo de venta	-2838498	-2824305.9	-2838427	-2852620	-2866883
Utilidad bruta	1569566	1627839	1635978	1644158	1652379
Gastos de Operación					
Gastos Administrativos	-520250	-515047.65	-517623	-520211	-522812
Gastos de Venta	-346833	-343365.1	-345082	-346807	-348541
Utilidad de operación	702482	769426	773273	777140	781025
Intereses pagados	-71245	-97196	-89245	-89196	-67345
Utilidad después de intereses	631237	672230	684028	687944	713680
Impuesto a la renta 29.5%	-186215	-198308	-201788	-202943	-210536
Utilidad neta del ejercicio	445022.25	473922.29	482239.97	485000.31	503144.68

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

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente
Nombres y apellidos	Pablo Gutiérrez Perea
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	01/10/2021
Lugar de la entrevista	Cercado de Lima / Oficina

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su apreciación sobre las modalidades de cobranzas de la empresa, en relación con los créditos otorgados a los clientes?	Nuestros clientes son librerías cristianas, siendo los productos que ofrecemos literatura, donde obtenemos cierto margen de ganancia, siendo indispensable para su funcionamiento, si no pagan, se les suspende en algunas veces el crédito
2	¿Cuál es su perspectiva sobre el manejo de las cuentas contables en la empresa?	Las cuentas contables son únicas se trata de adaptar dichas cuentas de acuerdo a la necesidad y rubro de la empresa para poder llevar un posible orden en la contabilidad
3	¿Qué estrategias se utilizan para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes? Explique cuáles y cómo se usan.	Se tiene una solicitud de crédito donde se indica crédito con otros proveedores, referencias comerciales y bancarias. Por lo general con los clientes actuales tratamos que su pedido no sea mayor a su línea de crédito, pero en muchos casos lo omitimos para no perder la venta
4	¿De qué manera los instrumentos que se aplican en la empresa le permiten evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago? Explique.	No se tiene un área responsable de cuentas por cobrar, ajeno al área comercial, quien finalmente autorizan lo créditos a los clientes. A lo largo de los años se ha tenido casos de créditos incobrables sin excepción de la pandemia con clientes fallecidos
5	¿De qué manera se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales? Explique el cómo.	Limitando parcialmente el crédito a nuestros distribuidores mayoristas con los cuales se tiene una relación de un largo y confiable tiempo. Ha habido casos en que se les ha retirado productos para disminuir el saldo deudor y se realiza una nota de crédito
6	¿Cómo influyen las ratios financieras que se aplican en la empresa para conocer la situación real y tomar decisiones en los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar que realiza la empresa?	Nos permite conocer como están las cuentas por cobrar respecto a las ventas totales, por su volumen afecta de manera relativa la situación financiera de la organización. Lo mismo las cuentas por cobrar vencidas más de 60 de días

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador
Nombres y apellidos	Fidel Llaca Mamani
Código de la entrevista	Entrevistado 2
Fecha	29/09/2021
Lugar de la entrevista	Cercado de Lima / Oficina

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su apreciación sobre las modalidades de cobranzas de la empresa, en relación con los créditos otorgados a los clientes?	Las modalidades están en función de tipo de cliente, poco proactivos y en ocasiones dinámicos.
2	¿Cuál es su perspectiva sobre el manejo de las cuentas contables en la empresa?	Las cuentas contables son generales básicos y se manejan de acuerdo al PCGE.
3	¿Qué estrategias se utilizan para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes? Explique cuáles y cómo se usan.	Se utilizan mediante la información, volumen de compras, estratificación, tipo de cliente. Información proporcionada por el cliente se corrobora ante posibles riesgos. Algunas veces el volumen de compras, evaluación mediante el movimiento histórico. Estratificación por ubicación geográfica y conocimiento del tema. Tipo de cliente distribuidor, mayorista, minorista.
4	¿De qué manera los instrumentos que se aplican en la empresa le permiten evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago? Explique.	Antes de otorgar línea de crédito se informa las normas acerca del plazo, forma de pago y cantidad, lo que permitirá realizar la cobranza.
5	¿De qué manera se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales? Explique el cómo.	Con la asignación de la línea de crédito. A falta de pago en algunas ocasiones restringe y/o se disminuye la línea otorgada. Pero no se disminuye mucho para no perder la fidelización del cliente
6	¿Cómo influyen los ratios financieros que se aplican en la empresa para conocer la situación real y tomar decisiones en los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar que realiza la empresa?	Los ratios financieros respecto a las cuentas por cobrar, otorgan en forma principal la información para la toma correcta de decisiones y ampliar o implementar nuevas líneas de créditos o plazos según necesidades del mercado.

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente contable
Nombres y apellidos	Cristina Aliaga Quiroz
Código de la entrevista	Entrevistado 3
Fecha	29/09/2021
Lugar de la entrevista	Cercado de Lima / Oficina

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su apreciación sobre las modalidades de cobranzas de la empresa, en relación con los créditos otorgados a los clientes?	Son manejadas individualmente y ayudan para un control básico de las cuentas por cobrar de los clientes.
2	¿Cuál es su perspectiva sobre el manejo de las cuentas contables en la empresa?	Actualmente estamos con un sistema un poco limitado para realizar algunos controles contables, pero al siguiente ejercicio contaremos con un nuevo sistema contable que nos permitirá un entendimiento financiero homogéneo y nos ayudará a tomar las mejores decisiones en las cuentas.
3	¿Qué estrategias se utilizan para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes? Explique cuáles y cómo se usan.	Se evalúa ligeramente capacidad de pago del cliente luego se llega a un acuerdo verbal con el cliente de la forma de pago.
4	¿De qué manera los instrumentos que se aplican en la empresa le permiten evaluar cuál es la actitud del deudor a la hora de hacer frente al pago? Explique.	Contamos con un control limitado interno contable del comportamiento de cada cliente de manera que podemos visualizar las fechas de pago de cada cliente y su posible vencimiento.
5	¿De qué manera se controla el aumento de las cuentas por cobrar a fin de evitar poner en riesgo la planeación financiera y la pérdida de efectivo en actos judiciales? Explique el cómo.	Llevando debido control detallado de cada cliente Seguimiento día a día y con datos correctos. Aprobación correcta del crédito Facturación de créditos en las fechas acordadas. Disminuyendo índice de morosidad. Se debería actualizar el proceso de cobranza.
6	¿Cómo influyen las ratios financieras que se aplican en la empresa para conocer la situación real y tomar decisiones en los procesos de gestión, recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar que realiza la empresa?	Las ratios financieras influyen directamente en la empresa porque son elementos claves para la toma de decisiones para saber si la gestión financiera se está manejando de manera óptima o deficiente. Así mismo permitirá evaluar los riesgos futuros económicos financieros.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

QUALITATIVO PALACIOS - ATLAS.ti

Proyecto Edición Documentos Citas Códigos Memos Redes Análisis Herramientas Visualizaciones Ventanas Ayuda

DPS P1: MATRIZ DE ENTREVISTAS PALACIOS.rtf

Administrador de códigos [LH: QUALITATIVO PALACIOS]

Códigos Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Familias

- Utilizar todos C
- C.1 Gestión de cuentas por cobrar (0-4)
- C.1.1 Clasificación de cuentas (0-4)
- C.1.1.1 Modalidades (3-1)
- C.1.1.2 Cuentas Reales (3-1)
- C.1.1.3 Cuentas Nominales (4-1)
- C.1.2 Control de
- C.1.2 Control de Crédito (0-4)
- C.1.3 Eficiencia
- C.1.2.2 Análisis de la antigüedad de la deuda (3-1)
- C.1.2.3 Control de vencimiento y seguimiento de deuda (5-1)
- C.1.3 Eficiencia (0-4)
- C.1.3.1 Rotación de cuentas por cobrar (3-1)
- C.1.3.2 Parámetros de eficiencia (2-1)
- C.1.3.3 Errores en la medición del desempeño (1-1)
- E.1 Nuevo Sistema Contable (5-1)

Explorador de objeto [U...]

Visualizar

- QUALITATIVO PALACIOS
 - Documentos primarios (1)
 - Códigos (14)
 - Memo (0)
 - Familias de documento primario (0)
 - Familias de códigos (4)
 - Familias de memo (0)
 - Vistas de red (4)

Vistas de red: Vistas de red

Administrador de vistas d...

Vistas de red Edición Miscelánea Visualizar

Nombre

- RED - Clasificación de cuentas
- RED - Control de Crédito
- RED - Eficiencia
- RED - GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

% Vistas de red No hay elemento seleccionado

14 Códigos

Administrador de citas [LH: QUALITATIVO PALACIOS]

Citas Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Códigos Nombre Documento

Códigos	Nombre	Documento
1:9	Se le solicita un reporte de r...	MATRIZ D
1:10	Se tiene un área responsable d...	MATRIZ D
1:11	Se tienen los reportes con el e...	MATRIZ D
1:12	Se tienen promotores por distr...	MATRIZ D
1:13	Tipo de cliente distribuidor, ...	MATRIZ D
1:14	Antes de otorgar líneas de evalua...	MATRIZ D
1:15	evalúa ligeramente capacidad d...	MATRIZ D
1:16	control limitado interno conta...	MATRIZ D
1:17	A falta de pago en algunas oca...	MATRIZ D
1:18	Ha habido casos en que se le s...	MATRIZ D
1:19	Se debería actualizar el proce...	MATRIZ D
1:20	permite conocer como están las...	MATRIZ D
1:21	Los ratios financieros respect...	MATRIZ D
1:22	Actualmente estamos con un sis...	MATRIZ D
1:23	Seguimiento día a día y con da...	MATRIZ D
1:24	Facturación de créditos en las...	MATRIZ D
1:25	Estratificación por ubicación...	MATRIZ D
1:26	volumen de compras, estadístic...	MATRIZ D

28 Citas No hay elemento seleccionado Todos Id - índice l:pg: 2:33 tamaño: 1 Texto rico Predefinir

Tabla 1

Matriz de categorización problema

Categoría/variable	Sub categorías/ dimensiones	Indicadores
Código Nombre	Código Nombre	Código Nombre
C.1.1. Modalidades	C.1.1. Clasificación de las cuentas	C.1.1.1 Modalidades
		C.1.1.2 Cuentas Reales
		C.1.1.3 Cuentas Nominales
		C.1.2.1 Aprobación de límites de crédito
		C.1.2.2 Análisis de la antigüedad de la deuda
		C.1.2.3 Control de vencimiento y seguimiento de deuda
C.1.2. Control de crédito	C.1.2. Control de crédito	C.1.3.1 Rotación de cuentas por cobrar
		C.1.3.2 Parámetros de eficiencia
		C.1.3.3 Errores en la medición del desempeño
C.1.3. Eficiencia	C.1.3. Eficiencia	C.1.3.1 Rotación de cuentas por cobrar (3-1)
		C.1.3.2 Parámetros de eficiencia (2-1)
		C.1.3.3 Errores en la medición del desempeño (1-1)

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE RESPUESTA GERENTE

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su apreciación sobre las modalidades de cobranzas de la empresa, en relación con los créditos otorgados a los clientes?	Nuestros clientes son librerías cristianas, siendo los productos que ofrecemos literatura, donde obtenemos cierto margen de ganancia, siendo indispensable para su funcionamiento, si no pagan, se les suspende en algunas veces el crédito. Se trabaja a través de distribuidores tipo franquicia con nuestro nombre comercial, debiendo ofrecer nuestros productos y precios. Al ser nuestros representantes, no atendemos a crédito a todos los puntos de venta, el crédito se restringe a veces nuestros distribuidores mayoristas. La línea de crédito es en función a su histórico de ventas, siendo montos que estén en posibilidad de pagar, pero con algunos retrasos en pagar. Los distribuidores mayoristas tienen una atención personalizada de los promotores quienes informan que tengan provisión de nuestros productos y estén relativamente al día en sus pagos, pero en varios casos no.
	¿Qué estrategias se utilizan para la evaluación de la capacidad de pago y cumplimiento, antes de otorgar el crédito a los clientes? Explique cuáles y cómo se usan.	