



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

Para optar el título profesional de Contador Público

Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa
Flomar SAC

PRESENTADO POR

Jabo Torres, Yin Marlon

ASESOR

Ibañez Shols, Milton Cesar
0009-0003-6896-1166

Lima, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente:

1. Jabo torres, Yin Marlon, identificado con DNI 47004609

Egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad con Mención en Finanzas del año 2017 y habiendo realizado¹ la Tesis para optar el Título Profesional² de Contador Público con mención en Finanzas, se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el 05 de marzo del 2024, el cual, ha generado un porcentaje de originalidad³ de 21%

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento el 05 de marzo del 2024.



Egresado
Jabo Torres, Yin Marlon



Asesor
Ibañez Shols, Milton Cesar

¹ Especificar qué tipo de trabajo es: tesis (para optar el título), artículo (para optar el bachiller), etc.

² Indicar el título o grado académico: Licenciado o Bachiller en (Enfermería, Psicología ...), Abogado, Ingeniero Ambiental, Químico Farmacéutico, Ingeniero Industrial, Contador Público ...

³ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8º, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro

Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Flomar

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

14%

★ repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 7 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A Dios por direccionarnos por el sendero del bien, y quien nos permitió alcanzar nuestros objetivos. A mis padres por la motivación que me brindaron y me enseñaron a nunca rendirse y seguir luchando hasta lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por brindarme confianza y optimismo en todo momento. A mis profesores y colegas que día a día son parte de mi crecimiento profesional.

CONTENIDO

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| CONTENIDO..... | iv |
| LISTA DE FIGURAS | v |
| LISTA DE TABLAS..... | vi |
| LISTA DE ANEXOS | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 13 |
| 2.1. Enfoque, tipo y diseño de la investigación..... | 13 |
| 2.2. Participantes | 14 |
| 2.3. Medición o instrumentos..... | 15 |
| 2.4. Procedimiento..... | 17 |
| III. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 17 |
| DISCUSIÓN..... | 35 |
| CONCLUSIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 38 |
| ANEXOS..... | 43 |
| Anexo A: Matriz de consistencia | 43 |
| Anexo B: Matriz de operacionalización de variables..... | 45 |
| Anexo C: Matriz de triangulación | 46 |
| Anexo D: Guía de Análisis Documental | 48 |
| Anexo E: Guía de entrevista..... | 49 |
| Anexo F: Guía de expertos..... | 51 |
| Anexo G: Estado de situación financiera | 56 |
| Anexo H: Estado de resultados | 57 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Morosidad | 22 |
| Figura 2 Liquidez ácida..... | 24 |
| Figura 3 Razón de efectivo..... | 27 |
| Figura 4 Rotación de cuentas por cobrar..... | 28 |
| Figura 5 Período promedio de cobro..... | 29 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Personal de la empresa | 14 |
| Tabla 2 Personal de las áreas de créditos y cobranzas y contabilidad | 14 |
| Tabla 3 Documentación de las áreas de créditos y cobranzas y contabilidad..... | 15 |
| Tabla 4 Preguntas para la guía de entrevista | 15 |
| Tabla 5 Guía de análisis documental..... | 16 |
| Tabla 6 Resumen de validez de los instrumentos | 17 |
| Tabla 7 Políticas de crédito | 20 |
| Tabla 8 Cuentas por pagar de los años 2018-2019..... | 20 |
| Tabla 9 Ventas correspondientes a los años 2018-2019 | 21 |
| Tabla 10 Morosidad | 22 |
| Tabla 11 Partidas del activo y pasivo corriente de los años 2018-2019 | 23 |
| Tabla 12 Liquidez ácida | 24 |
| Tabla 13 Políticas de cobranza..... | 26 |
| Tabla 14 Razón de efectivo | 27 |
| Tabla 15 Rotación de cuentas por cobrar | 28 |
| Tabla 16 Período promedio de cobro | 29 |
| Tabla 17 Resumen de ratios | 33 |
| Tabla 18 Matriz de consistencia..... | 43 |
| Tabla 19 Matriz de operacionalización de variables | 45 |
| Tabla 20 Matriz de triangulación | 46 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo A: Matriz de consistencia | 43 |
| Anexo B: Matriz de operacionalización de variables..... | 45 |
| Anexo C: Matriz de triangulación..... | 46 |
| Anexo D: Guía de Análisis Documental | 48 |
| Anexo E: Guía de entrevista..... | 49 |
| Anexo F: Guía de expertos..... | 51 |
| Anexo G: Estado de situación financiera | 56 |
| Anexo H: Estado de resultados | 57 |

RESUMEN

El estudio se centró en analizar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de Flomar SAC en los años 2018 y 2019. Se combinaron técnicas cualitativas y cuantitativas; se entrevistaron 4 trabajadores de un total de 30 para el estudio cualitativo; de la misma manera, en el estudio cuantitativo, se analizó la documentación financiera de los años 2018 y 2019 del área de crédito y cobranza, así como contabilidad; se utilizó el análisis documental como técnica. Los hallazgos del estudio indican que, a pesar de tener políticas establecidas para la gestión de cuentas por cobrar, la compañía no les presta la atención adecuada, lo que resulta en incumplimientos. Esta falta de seguimiento ha llevado a una disminución en los indicadores de liquidez. Por ejemplo, la liquidez ácida pasó de 1.001 en 2018 a 0.989 en 2019, y la razón de efectivo disminuyó de 0.236 a 0.192 en el mismo período; aunque la morosidad apenas cambió del 10.037% al 10.036%, sigue siendo una preocupación. Estos resultados reflejan dificultades en la gestión del efectivo, lo que afecta la capacidad de la compañía para acatar sus compromisos a corto plazo y su liquidez general. En conclusión, los retrasos en el cobro de cuentas debido a la ausencia de atención a los preceptos establecidos por la empresa resultan en una pérdida de liquidez. Esto impacta directamente la disponibilidad de fondos para acatar con sus compromisos a corto plazo, ya que no se efectúa un control adecuado de los procesos de cobranza.

Palabras clave: Gestión de cuentas por cobrar, políticas crediticias, políticas de cobranza, liquidez.

ABSTRACT

The study focused on analyzing the effect of accounts receivable management on the liquidity of Flomar SAC in the years 2018 and 2019. Qualitative and quantitative techniques were combined; 4 workers out of a total of 30 were interviewed for the qualitative study; likewise, in the quantitative study, the financial documentation for the years 2018 and 2019 from the credit and collection area, as well as accounting, was analyzed; documentary analysis was used as a technique. The findings of the study indicate that, despite having established policies for accounts receivable management, the company does not pay adequate attention to them, resulting in non-compliance. This lack of follow-up has led to a decrease in liquidity indicators. For example, acid liquidity went from 1.001 in 2018 to 0.989 in 2019, and the cash ratio decreased from 0.236 to 0.192 in the same period; although delinquency barely changed from 10.037% to 10.036%, it remains a concern. These results reflect difficulties in cash management, which affects the company's ability to meet its short-term commitments and its overall liquidity. In conclusion, delays in the collection of accounts due to the lack of attention to the precepts established by the company result in a loss of liquidity. This has a direct impact on the availability of funds to meet short-term commitments, since there is no adequate follow-up of the collection processes.

Keywords: Management of accounts receivable, credit policies, collection policies, liquidity.

I. INTRODUCCIÓN

El incremento de las economías a nivel mundial exige a las organizaciones una mayor productividad, competitividad y en especial obtener mayores niveles de ganancias comerciales para sobrevivir en el mercado. Por lo tanto, las empresas tienen el potencial de transformarse en organizaciones sostenibles que puedan hacer frente a los desafíos del desarrollo económico futuro. De esta manera, la liquidez despliega un rol trascendental en la ejecución de estrategias de manejo a corto plazo, trascendiendo su mera función como una medida contable; es una estrategia conceptual ligada a la capacidad de las organizaciones para adaptarse y prosperar en el entorno empresarial para acatar con sus compromisos tributarios (Vásquez et al., 2021).

A nivel mundial una de las principales preocupaciones financieras que tiene una compañía, según Haro y Rosario (2017) la dificultad radica en la incapacidad de garantizar el pago oportuno de las ventas a crédito según los acuerdos establecidos. Si esto no se logra, podría resultar en pérdidas significativas, dado que los montos pendientes de cobro tienen una inmediata influencia en los documentos contables de la empresa. La solución para mitigar este problema implica reducir los retrasos en los pagos y agudizar la recuperación de las cuentas, nace primero de otorgar créditos sobre bases sólidas teniendo una evaluación rigurosa, lo cual a su vez no debe perjudicar al cliente en restringir o disminuir los créditos, sino que la compañía debe establecer políticas de créditos bien definidas, así como también políticas de cobranzas eficientes; esto implica que las empresas tengan siempre a su disposición los fondos necesarios para llevar a cabo sus operaciones sin tener que preocuparse por sus compromisos próximos a vencer.

Por otro lado, en Alemania, Meric et al. (2019) encontraron que las empresas manufactureras alemanas alcanzaron una rotación promedio de cuentas por cobrar de 62.0, en comparación con el 52.9 de las empresas estadounidenses. Esto indica una mayor eficiencia en las empresas alemanas debido a sus prácticas y políticas bien establecidas, lo que se traduce en una liquidez de 3.01 y 2.14 respectivamente para las empresas alemanas, no siendo una situación positiva porque se conserva un elevado nivel de dinero en sus arcas que se emplea para sus diligencias. En Ecuador, el análisis de créditos y cobranza ha tomado mayor relevancia para las instituciones, esto debido a los cambios ininterrumpidos que presenta la situación económica de dicho país; esta situación se origina a partir del uso de una estrategia que implica conceder créditos con la intención de acrecentar sus ingresos y así obtener los fondos necesarios para pagar las deudas de cada empresa y alcanzar las ganancias esperadas (Muñoz y Mendoza, 2023).

A nivel nacional, el diario Gestión (2017) menciona que, una adecuada gestión de cobranza trae como consecuencia una elevada ratio en la redención de toda deuda que tenga la compañía. Es así cómo, aún existen compañías peruanas que se ven afectadas por el tema de la liquidez, esto se debe a que no poseen con un eficiente procedimiento de cobranza a los clientes, no solo porque viene acopiando inconvenientes por una inadecuada gestión de la deuda, sino también porque uno de los problemas es no saber escoger a los clientes, es decir, no toman las medidas necesarias, no disponen de estrategias de cobro efectivas para los clientes habituales, ya sea debido a la falta de políticas de cobranza o a la persistencia en el uso de métodos manuales de recuperación. Se estima que la gestión de pagos atrasados en el período de 1 a 30 días después del vencimiento tenía una alta probabilidad de ser resuelta, aproximadamente del 95%.

La compañía Flomar SAC con sede en San Isidro, comenzó sus operaciones en 2010, centrándose en la producción y mercantilización de recursos de repostería y confitería. A medida que crecía, comenzó a ofrecer créditos a sus clientes, pero enfrentó dificultades para garantizar el pago oportuno de estos créditos debido a la falta de políticas adecuadas. Esta circunstancia se manifestó en una gestión deficiente de los ingresos pendientes, con un elevado volumen de ventas a crédito y pagos incumplidos. La carencia de políticas de crédito adecuadas ha resultado en que la compañía no efectúa evaluaciones detalladas de los clientes previo a la autorización de créditos. Además, la empresa no tiene políticas efectivas de cobranza para recuperar las cuentas vencidas, ni realiza un seguimiento adecuado de las deudas que aún no han sido abonadas.

Un desafío adicional que la empresa debe afrontar es la escasez de empleados altamente calificados, ya que el personal actual carece de competencias sobre las tácticas de cobranza que podrían mejorar la administración de los clientes con obligaciones impagadas. Además, la falta de un adecuado proceso de cobro de las facturas a crédito resulta en que la empresa no disponga del flujo de efectivo necesario y puntual. Para satisfacer sus compromisos inmediatos, que incluyen sueldos, desembolsos a proveedores, impuestos y renta en los plazos acordados. Dicho de otra forma, no tiene la liquidez suficiente para hacerle respecto a sus compromisos tributarios, además, se observó también que los niveles de liquidez se encuentran disminuyendo cada vez más producto de lo mencionado anteriormente, lo cual se puede observar con mayor proporción en sus activos más líquidos y los saldos de caja mensuales.

En relación con lo expuesto, la investigación busca determinar si la deficiente gestión de cuentas por cobrar que viene aplicando la compañía, es lo que afecta a la liquidez generando

diversos inconvenientes en la compañía, para lo cual se formula la presente interrogante de investigación ¿Cómo impacta la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019? así también los problemas específicos que se han considerado:

- ¿Cómo impactan las políticas de crédito en la liquidez ácida de la empresa Flomar del distrito de San Isidro de los años 2018 y 2019?
- ¿Cómo impactan las políticas de cobranza en la razón de efectivo de la empresa Flomar del Distrito de San Isidro de los años 2018 y 2019?

A continuación, la investigación se sustentará con investigaciones científicas, manifestando la variable gestión de cuentas por cobrar y la variable liquidez de diferentes autores dentro del medio nacional e internacional, por ello se hace mención que:

Amalia et al. (2023) en su investigación revelaron un grado de significancia de 0.064, que es mayor que el umbral de 0.05. En consecuencia, se determina que el período medio de cobro y de inventarios no incide de forma significativa en la solvencia financiera de la compañía. A pesar de una alta rotación de cobros del 2859,64%, su efecto en la liquidez es insignificante. En contraste, Mantilla y Huaca (2020) hallaron una evaluación positiva entre los créditos pendientes y la solidez financiera, respaldada por un coeficiente de evaluación de Pearson de 0.602. Asimismo, Rusdiyanto et al. (2019) evidencian que el aumento en las ventas no repercute en la solvencia, ya que su valor de significancia es de 0.909, que supera el umbral de 0.05. Por otro lado, tanto el período medio de cobro como los movimientos de efectivo tienen un impacto favorable en la capacidad financiera, ya que su grado de significación es de 0.048, que es menor que 0.05. Esto implica que la variación en la solidez financiera de PT Unilever Indonesia Plc puede ser explicada en un 78% por la combinación del aumento en las ventas, el giro de cuentas pendientes y el movimiento de caja.

En otro orden de ideas, Kontuš y Mihanović (2019) encontraron que la proporción de efectivo en relación con los activos circulantes tiene una compensación de 0,41 con la liquidez, medida a través de la razón de liquidez en efectivo. Esto sugiere que existe una conexión positiva, pero no muy sólida entre ambos elementos. En cuanto a la liquidez en sí misma, ambas empresas demostraron tener la capacidad necesaria para satisfacer sus compromisos de bonos y pasivos a corto plazo, lo que se destacó en el rango estimado. La conclusión principal del estudio es que las empresas que implementan procedimientos efectivos de cobranza pueden conservar un nivel de liquidez suficiente para acatar sus responsabilidades y evitar

interrupciones en la producción relacionada con el desarrollo económico. También, Ccahuana (2018) durante el año 2017, se observó una relación de cuentas por cobrar del 0.20, en comparación con el 0.14 registrado en el 2016, lo cual se debió a la falta de prácticas adecuadas en las directrices para supervisar los cobros. En cuanto a la liquidez, se registró un índice de 253.61 en 2016, que disminuyó a 148.23 en 2017. Esto subraya la relevancia de establecer un régimen de gestión interna en el ámbito administrativo y contable para cumplir con los plazos establecidos en un monto específico de crédito.

Por su parte, en el estudio de Sabki et al. (2019) se descubrió que el ciclo de conversión de efectivo (CCC) tiene una media de 88,06 días, con un máximo de 605,88 días registrados en el período más extenso. Además, se observó que el promedio de días para cuentas por recaudar, inventarios y cuentas por cancelar fue de 80.63, 48.62 y 56.05, respectivamente. a conclusión es que tanto la financiación interna como externa afecta negativamente el ciclo de conversión de efectivo (CCC). Esto implica que las PYMES con un flujo de efectivo significativo y acceso a préstamos bancarios están en una posición favorable en cuanto a liquidez. Estos resultados proporcionan datos valiosos utilizados por las compañías para gestionar sus fondos operativos de manera efectiva. En esa misma línea, Fernández y Velásquez (2019) descubrieron que los preceptos de cuentas por recaudar se sitúan en un nivel del 37.5%. Además, se observará que el giro promedio de las facturas pendientes oscila entre 44.20 y 61.92 días, mientras que los días necesarios para el cobro varían de 10.53 a 5.89. A pesar de tener directrices adecuadas para administrar sus facturas pendientes y la obtención de créditos, no se están implementando correctamente los procesos de cobro, lo que afecta negativamente a la empresa.

Además, Enoch et al. (2019) en sus hallazgos se destaca que la administración de créditos, las tácticas para recuperar deudas y las normativas de cobranza de cuentas pendientes influyen de manera positiva y con significancia estadística en la solvencia financiera, la capacidad de pago, el grado de solvencia y el flujo de efectivo ($R = .654$, $R^2 = .632$, $p = .0 < .05$; $R = .692$, $R^2 = .674$, $p = .0 < .05$; $R = .621$, $R^2 = .601$, $p = 0,0$). Se concluye que las empresas deben implementar una metodología rigurosa manejar sus créditos y contratar a profesionales de Contabilidad y Administración financiera con experiencia en el control de créditos. De manera similar, Miranda (2018) se observó que la liquidez fue de 1.286 en 2016 y aumentó a 3.523 en 2017, lo que indica que la compañía no tuvo inconvenientes para acatar con sus compromisos financieros a corto plazo con terceros. Se finiquita que las políticas de la organización tuvieron un impacto en la liquidez, ya que, al ser ajustadas, permitieron cumplir con los compromisos a corto plazo. Además, en el estudio de Morán y Solís (2019) destacan

que el nivel de eficacia en la gestión se sitúa en un 75%, y en lo que, respecto a la rotación de cuentas por recaudar, oscila entre un mínimo de 65,73 y un máximo de 140,15 en promedio. En conclusión, resulta necesario categorizar a los clientes habituales para instituir una base de datos que facilite el mantenimiento de registro.

En cuanto a la parte conceptual, se presenta mediante la recolección de diversos autores para ambas variables con sus concernientes dimensiones e indicadores que serán expuestos de la subsiguiente forma:

Gestión de cuentas por cobrar

Es un procedimiento donde se documentan los montos pendientes, ya sean deudas comerciales o no, para su registro, por parte de terceros hacia la empresa, la cual es considerada como un derecho, donde los participantes son los clientes, quienes en esta gestión son considerados como cartera la cual representa el valor del producto vendido al crédito, cabe recalcar que su registro será en la cuenta que más se asemeje a la naturaleza de la deuda (Mendoza y Ortiz, 2016). También, consiste en el cumplimiento de aquellos acuerdos donde los clientes afirmaron hacerse cargo, ya sea con respecto a un crédito otorgado o con la cancelación de una factura, del mismo modo, es un procedimiento que puede darle fin a un crédito concedido, sin embargo, dependerá mucho de la empresa ya que no todas cuentan con las mismas políticas internas, asimismo, los factores externos también tendrán influencia durante dicho proceso (Castillo, 2021).

Por otra parte, son consideradas como instrumentos financieros por cobrar dado que existe un acuerdo de por medio basado en un documento donde se estipula el compromiso que tienen ambas partes, no obstante, los otros tipos de deudas pueden ser instrumentos siempre y cuando existe un contrato que avale los préstamos otorgados a los trabajadores; de lo contrario, no serían consideradas instrumentos en el caso de que los impuestos arrojen un saldo a favor para la empresa (Tapia, 2016). Mientras que Villavicencio et al. (2022) mencionan que se ha vuelto un factor esencial para todo tipo de compañías ya que les permite ajustarse a las diferentes modificaciones que suceden en el mercado competitivo; además, favorece a la manifestación de un lucro cesante, lo cual genera una consecuencia negativa y al mismo tiempo puede repercutir en los hallazgos de la compañía. En consecuencia, es fundamental establecer estrategias de cobro adecuadas para optimizar la administración; De lo contrario, podrían surgir obstáculos para cumplir con compromisos financieros a corto plazo ni crecer económica y financieramente ya que no se contaría con la liquidez necesaria para cubrir dichas deudas.

En tal sentido, Chong et al. (2019) sostiene que toda empresa realiza sus ventas al crédito con la finalidad de generar mayores ingresos, ya que mientras más factible sea para el consumidor poder realizar sus pagos, la empresa irá adquiriendo mayor número de clientes, no obstante, los resultados obtenidos por las ventas deberán ser contrastados con los costos que incurran en la implementación de una oficina donde se dediquen a estudiar cada uno de los clientes para determinar si son merecedores de un crédito. Asimismo, las cuentas por cobrar pueden llegar a distribuirse de tres formas diferentes, entre ellas se hallan Las deudas pendientes relacionadas con transacciones comerciales las mismas que simbolizan un derecho de colecta evidenciado por un comprobante de pago; las letras por cobrar comerciales consideradas como un instrumento donde se identifica de manera legislativa la presencia de una deuda; y las otras cuentas por cobrar que nacen de transferencias que no se encuentren vinculadas con la entrega del producto.

La sustentabilidad de cada organización dependerá mucho de la efectividad con que administran sus cuentas pendientes de cancelación, además de la contentura del asiduo y el volumen de ventas que generan, de manera paralela, el capital de trabajo adquiere un mayor valor en el mercado. De modo que, el crédito junto a los mecanismos de cobranzas son dos opciones mediante las cuales una empresa puede volverse más rentable siempre y cuando se tenga un conocimiento amplio sobre su aplicación y manejo en el tiempo, servirán como instrumentos para beneficiar a una empresa (Castillo, 2021) Es así como, en una gestión de cuentas por cobrar el administrador desarrolla diferentes medidas para que el control sea más eficiente, asimismo, se refiere a los métodos que salvaguardan los activos y la inversión de los socios o accionistas en una empresa, garantizando la continuidad y estabilidad de la compañía. Para asegurar esto, la dirección de la empresa debe diseñar un cuestionario detallado que proporcione información adecuada sobre el eficiente manejo de cuentas y deudas pendientes de pago (Moreno, 2018).

Por su parte, Angulo (2016) sostiene que al momento de realizar una transacción donde un producto esté de por medio, de manera inmediata se genera una deuda en beneficio de la empresa por parte del consumidor final la cual tiene como sustento un comprobante de pago, por ello, es necesario decretar instrumentos con los cuales se pueda llevar un mejor control para dichos clientes, donde se establezcan políticas de otorgamiento de crédito, las cuales deberán ser admitidas y corroboradas. Del mismo modo, Rojas (2017) menciona tres etapas que deben ser ejecutadas por toda empresa para recuperar las cobranzas y conservar un flujo regular de efectivo en la compañía, dichas etapas se orientan en comunicar a los clientes, explicar la

manera en cómo se recibe la cancelación de la deuda y los procesos judiciales que suceden posteriormente.

- Etapa preventiva: En esta etapa la empresa notifica al cliente de una forma amistosa y comprensible, a través de un formulario habitual, recordatorio pre impreso o mediante correos, con el objetivo de prevenir las cobranzas antes de que expire el plazo de los créditos otorgados. (Rojas, 2017)
- Etapa administrativa: La empresa pretende obtener el pago a través de la comunicación con los clientes después de haberse vencido el plazo de los créditos otorgados. Se les notifica un preaviso por correos, llamadas o cartas antes de pasar a la etapa judicial (Rojas, 2017).
- Etapa judicial: En esta etapa es cuando no se tiene contacto con el cliente para poder conciliar las deudas vencidas, al no tener comunicación se asume que no podrá realizar el pago, es por ello que se recurre a un proceso judicial para resolver dicho problema (Rojas, 2017).

De igual forma, Macías (2020) menciona que el rubro principal dentro de una compañía, son los clientes, es allí donde se concentra la mayor parte de los créditos, por ello, se deben tener bien estructuradas las políticas de créditos, y es donde se determinan los lineamientos técnicos utilizados por la gerencia con respecto a las facilidades de pago, de esta manera, no se refleja el aumento en el rubro de clientes. Este concepto implica la existencia de deudores comerciales, que incluyen todas las cuentas pendientes de pago. Estos deudores son clientes a quienes se les ha proporcionado un bien a través de un contrato y que, debido a su confiabilidad, se consideran dignos de crédito por cumplir con los pagos según las directrices definidas por la compañía. No obstante, desde la posición de Pereira (2019) para que un cliente sea acreedor de un crédito donde la entrega de un producto esté de por medio, debe pasar por un proceso que determine si reúne los requisitos para el otorgamiento de dicho crédito; eventualmente consiste en una llenar una diligencia con la finalidad de corroborar la información del cliente para otorgar un crédito con un importe acorde a su capacidad de pago, de modo que, el riesgo de incobrabilidad no se presente y tener la seguridad de recuperar la venta realizada.

Cabe mencionar que, los cobros pendientes que no generen ningún tipo de ingreso para la empresa no son considerados como instrumentos financieros, por lo tanto, para su registro deben considerarse como cuentas por cobrar no financieras, lo que se identifica en el balance financiero como activos que no son de naturaleza financiera (Angulo, 2022). Asimismo, este

tipo de cuentas presentan un riesgo el cual radica en que existe la posibilidad que la empresa genere pérdidas llegando a disminuir el valor de dicha cuenta, producto del inobservancia en el pago por parte de sus asiduos, de modo que, las cuentas por cobrar siempre estarán expuestas a dicho riesgo, ya sea en menor o mayor proporción (Cardozo, 2017). Del mismo modo, Mendoza y Ortiz (2016) sostienen que las ventas realizadas al crédito no siempre pueden ser recuperadas ya que se encuentran limitadas al cumplimiento de los clientes por diferentes motivos, de ser el caso, serán registradas como cuentas de difícil cobro cargadas en los gastos de la empresa ya que ocasiona una pérdida para la misma.

En esa misma línea, las cuentas de difícil cobro se consideran como el valor de aquellas obligaciones que no han sido canceladas oportunamente por diferentes motivos y que a su vez presentan un beneficio para la organización. Para llevar a cabo su tratamiento debe encontrarse vencido el plazo para cancelar la deuda, de modo que, su cancelación puede darse una vez hayan culminado las gestiones de cobro correspondientes. Asimismo, tendrá montos diferentes tanto para la base fiscal como para la base contable, ya que en el primer caso al costo de la entrega se le descontará la provisión de cartera, mientras que en el segundo caso se restará el deterioro (Fierro et al., 2021). Complementando esa idea, Castillo (2021) menciona que, al otorgar un crédito a los clientes, automáticamente existe la presencia de un riesgo inherente ya que un porcentaje de ventas está siendo elegido para ser pagado en diferentes plazos por medio de los procesos de cobranza que implemente cada empresa. Por ello, lo que se busca es reducir dicho riesgo a través de estrategias con las cuales se podrá obtener información valiosa para asumir el compromiso.

Con respecto a las dimensiones, se considera a las políticas de crédito, las cuales son herramientas para poder efectuar las obligaciones obtenidas, bien sea en función de los créditos concedidos o simplemente en la cancelación de los comprobantes, de la misma manera, podría proceder como un procedimiento cancelatorio del crédito, las gestiones de cobranzas dependen del tipo de compañía y las gestiones internas de cobranzas, así como de circunstancias externas: el contexto económico del país, que abarca las medidas inflacionarias, los cambios en los tipos de cambio y los niveles de interés (Castillo, 2021). Un primer indicador a tener en cuenta es el plazo de crédito, ya que, si este se extiende demasiado, puede resultar en un aumento en las ventas que corresponde al aumento en las cuentas pendientes de los clientes. No obstante, una de las consecuencias negativas podría ser un aumento en los gastos vinculados con la financiación de los créditos pendientes de pago (Castillo, 2021).

Como segundo indicador está la evaluación de créditos la cual se realiza tomando como referencia el riesgo de la cartera de créditos, esto mediante un sistema de riesgo que ayudará a establecer el deterioro del mismo teniendo en consideración los criterios establecidos, por eso, toda empresa que presente sus estados financieros consolidados se encuentra en la obligación de realizar una evaluación minuciosa por cada cliente deudor con la finalidad de poder registrar el respectivo deterioro (Cardozo, 2017). En cuanto al tercer indicador, se trata del índice de movimiento de cuentas, que se calcula al establecer la vinculación entre los ingresos forjados por las transacciones realizadas, con el promedio de la cuenta clientes, donde para calcular este último se procede a sumar el saldo con el que la empresa comenzó y finalizó el período, para después dividirlo entre dos. De esta manera, establece la cantidad de veces al año que una empresa transforma los créditos otorgados en efectivo (Angulo, 2018). Este indicador es aplicable en organizaciones donde su ciclo financiero no incluya modificaciones durante el promedio de sus ventas mensuales, sin embargo, de presentarse algún tipo de variación sólo se descontará la totalidad del ingreso realizado durante los últimos 30 días (Moreno, 2018).

Como segunda dimensión se presentan las políticas de cobranzas, las cuales se establecen con el propósito de perfeccionar el sistema de cobro, de tal forma en que se cuente con más de un modo para llevar a cabo la cobranza de las ventas realizadas al crédito, donde se podrán ofrecer incentivos para los clientes que realicen el pago antes de la fecha límite, por otro lado, también se pueden imponer sanciones para quienes no cumplan con sus pagos a tiempo (Arenal, 2022). A su vez, presenta como primer indicador a los medios de cobros y pagos varían de acuerdo a las empresas, ya que estas reúnen características diferentes, de modo que, el método más aceptado sería el cobro al contado, mientras que los pagos en tanto más demoren, mejor. No obstante, una de las desventajas de este medio es que la competencia ofrecerá pagos prolongados viéndose beneficiada por una ligera ventaja competitiva (Cuevas, 2022).

Como segundo indicador está la gestión de cobranza consiste en diferentes procesos mediante los cuales se da cumplimiento a las responsabilidades aceptadas por los clientes, de igual forma, podrá darle fin a un crédito otorgado, dichos procesos dependen de cada empresa ya que se tomará en cuenta las políticas que han establecido, así como también factores que no se presenten en la interna de la empresa (Castillo, 2021). El tercer indicador se refiere a los saldos pendientes, que engloban todos los derechos de una empresa relacionados con los pagos pendientes y no completados hacia sus interesados por concepto de adquisición de artículos, consumación de prestaciones, préstamos concedidos, entre otros. Cuando estas cuentas vienen antes del final del período, pueden aparecer en el saldo como parte de los activos a corto plazo,

por otro lado, formarán parte del activo no corriente cuando sobrepasen dicho lapso de tiempo, dicho de otra forma, dependerá del plazo de vencimiento que tendrán los clientes para cancelar su deuda (Chong et al., 2019).

Liquidez

Se habla de la habilidad de un bien específico para ser convertido rápidamente en efectivo, donde su variación radica en el tipo de activo y el plazo de conversión viéndose afectados por distintos factores económicos, considerando que algunos tipos de activos ya cuentan con una liquidez propia por naturaleza. De esta manera, se llega a la constatación de que la liquidez es relevante ya que con ella se podrá mostrar si una empresa puede cubrir sus deudas antes de su vencimiento (Merlo et al., 2021). Por eso, la información de donde será analizada la liquidez proviene de los estados financieros, los mismos que exteriorizan de forma organizada la información de la empresa en términos financieros, asimismo, revela las deudas que tiene durante un período establecido, adicional a ello, cuenta con notas explicativas para un mejor entendimiento de la información (Saucedo, 2019). Asimismo, favorece a la eficiencia con la que cada empresa desarrolla sus operaciones, por tal motivo, los empresarios deben enfocar sus decisiones en aumentar la liquidez con lo cual los niveles de eficacia se verán incrementados (García, 2020).

El análisis de liquidez tiene como propósito principal comunicar a la directiva sobre la aptitud de cancelación que posee la organización en el corto plazo, esta habilidad se establece al evaluar los recursos de corto plazo en relación con las deudas inmediatas, lo que significa que la liquidez indica las reservas disponibles en una compañía para acatar sus responsabilidades financieras antes de la fecha límite de pago (García, 2016). Asimismo, para realizar un correcto análisis se deberá establecer inicialmente si su existencia proviene de las actividades operativas que realizan cotidianamente o si es producto de alguna fuente de financiación adquirida por la empresa (Estupiñán, 2020). Por otra parte, su evaluación será beneficiosa siempre y cuando su medición se encuentre vinculada con la aptitud de la compañía para honrar sus responsabilidades se evalúa mediante el análisis de su situación actual, que incluye las cifras concretas, el remanente de activos sobre pasivos a corto plazo y la capacidad de cumplir con compromisos inmediatos respectivamente, ya que estos indicadores resultan más útiles cuando su análisis se desarrolla de manera conjunta siendo comparados con años anteriores u otras empresas pertenecientes a la competencia (Estupiñán, 2020).

Una de sus particularidades, como plantea Albisetti (2018) es que la liquidez establece si una compañía se halla en condiciones para acatar con sus compromisos cada vez que se les requiera, por otro lado, el autor menciona que solvencia tiene que ver con la velocidad en que se obtiene efectivo mediante la conversión de un activo patrimonial. De este modo, si una empresa cuenta con baja liquidez se convierte en una dificultad transitoria, pero si se llega a presentar insolvencia se estaría tratando de un problema absoluto. Por su parte, Cardozo (2022) señala que, al hacer uso de instrumentos financieros pertenecientes a una organización, se puede llegar a liquidar por completo un acuerdo que establece la transferencia de un producto específico a cambio de un pago monetario, no obstante, para realizar dicho procedimiento no se tomará en cuenta instrumentos que representen un contrato para la futura entrega.

Al no contar con una dimensión para esta variable, sólo se consideró a los propios indicadores de liquidez, los cuales de acuerdo con Angulo (2018) sirven para establecer la capacidad con la que una organización puede obtener mayores ingresos, los cuales utilizan para cubrir sus respectivas deudas. Por lo tanto, de presentarse un resultado bajo se estaría comprobando que la organización atraviesa por inconvenientes de liquidez, por el contrario, de tener un resultado muy alto generaría tranquilidad en los acreedores, no obstante, para la gerencia de la empresa significa una gran cantidad de recursos inmovilizados. Esto refuerza la definición de García (2021) quien señala que estos indicadores sirven para determinar si existen o no complicaciones para que las empresas puedan cubrir sus pasivos corrientes antes de que culmine el período contable. Desde la posición de Rodríguez (2022) los principales indicadores de liquidez representan las particularidades primordiales de la propia liquidez; la intención de estos indicadores consiste en demostrar cuáles son los activos que generan una mayor liquidez; no obstante, para este estudio específico, se han tomado en cuenta solamente dos indicadores, los cuales se detallan a continuación y; además, corresponden a las dimensiones de esta variable.

Como primera dimensión se considera la liquidez ácida, considerada como el indicador financiero también refleja la capacidad para cumplir con las obligaciones, excluyendo las existencias o inventario, y se espera que sea cercano a uno para asegurar el pago de dichos compromisos (Ochoa et al., 2018). También, se llama liquidez estricta y es una medida que evalúa el rendimiento de la organización utilizando solo sus activos líquidos, excluyendo el inventario. Es una métrica más conservadora en comparación con la liquidez general, ya que se centra en los activos de mayor conversión y produce el mismo resultado. Se calcula dividiendo los activos totales menos el inventario entre las deudas a corto plazo, y es especialmente

relevante para compañías que se dedican a la mercantilización debido a la importancia de los inventarios en su operación (Fozil, 2021).

La segunda dimensión es la razón de efectivo es considerada como el indicador más riguroso de todos, debido a que para ser calculado sólo se evalúa la cuenta de efectivo y sus equivalentes dividiéndola entre el total de las deudas a corto plazo evidenciado en el balance (Herz, 2018). De este modo, si los ingresos de efectivo terminan siendo superiores a las obligaciones de la compañía, se obtendrá un flujo de caja positivo, no obstante, si sucede lo contrario entonces la organización correría el riesgo de no llegar a atender sus deudas pendientes (Icono, 2022).

En relación a todo lo expuesto, se esboza el subsiguiente objetivo general, determinar cómo la gestión de las cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019. De donde se desprenden los siguientes objetivos específicos:

OE1. Determinar si las políticas de crédito impactan en la liquidez acida de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.

OE2. Determinar si las políticas de cobranzas impactan en la razón de efectivo de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.

Derivado de ello, se propone como hipótesis general: La gestión de las cuentas por cobrar impacta negativamente en la liquidez de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019; y como específicas:

HE1. Las políticas de crédito impactan negativamente en la liquidez ácida de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.

HE2. Las políticas de cobranzas impactan negativamente en la razón de efectivo de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.

En cuanto a la relevancia de este estudio, su objetivo principal fue proporcionar a los involucrados en la empresa una herramienta eficaz para gestionar las cuentas por cobrar de manera óptima. Esto, a su vez, mejoraría la determinación de las métricas de solvencia y evitaría cualquier irregularidad que pudiera afectar la continuidad de las operaciones. Además, el análisis reveló carencias en la administración de cuentas pendientes de pago y cómo esto tiene un efecto adverso en la disposición de efectivo de la compañía. Estos descubrimientos no solo ofrecen una base sólida para estudios posteriores, sino que también brindan a las empresas

oportunidades para implementar prácticas más efectivas y mejorar su salud financiera a largo plazo

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo y diseño de la investigación

El estudio fue de enfoque mixto, de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) consiste en asociar los procedimientos cuantitativos y cualitativos con el fin de realizar una mejor medición y revelación de un fenómeno en específico. En este caso, se utilizaron datos cualitativos luego de realizar una entrevista; asimismo, se obtuvieron datos cuantitativos luego del análisis de los estados financieros de la compañía para evaluar las métricas de liquidez.

Para el análisis cualitativo la investigación fue de tipo estudio de caso donde su estructura se realiza siguiendo los pasos ya considerados en el protocolo de investigación mediante diversas fuentes de información con la conclusión de hacer un cruce de información y así obtener resultados más convincentes y precisos (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, para el estudio cuantitativo fue explicativo, el cual según Hernández y Mendoza (2018) busca encontrar la relación causa-efecto que produce una variable sobre la otra; por lo tanto, esta investigación se basó en determinar como una variable o dimensión impacta sobre la otra.

Con respecto a su diseño, fue no experimental ya que de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) ninguna variable es sometida intencionalmente, sino que son analizadas bajo el mismo escenario en que se presentan. Por ello, se trabajó con los datos recolectados sin necesidad de que sean modificados en beneficio del investigador. Por otro lado, respecto a su corte fue longitudinal, el cual según Arias (2020) es uno de los regímenes de compilación de datos donde los individuos son estudiados a lo largo de períodos prolongados. Es así cómo, se evaluó la liquidez de los períodos 2018 y 2019.

Además, se hizo uso del método analítico, donde Ñaupas et al. (2018) sostienen que se debe tener en cuenta que sus resultados siempre están abiertos a investigar las causas, defectos y finalmente hacer las modificaciones si se consigue nuevos datos o se llevan a cabo nuevas investigaciones y presentar nuevas propuestas para resolverlas. Asimismo, Arias (2020) menciona que el método deductivo parte de un suceso conocido y de allí a indagar sus causas con el fin de llegar a la conclusión del problema, para ello se analizó el problema principal hasta concluir si la gestión de cuentas diferidas de pago afecta en la disponibilidad de efectivo de la organización.

2.2. Participantes

Debido a que el estudio muestra un enfoque mixto, se realizó la separación de participantes incluidos para el enfoque cualitativo y cuantitativo respectivamente, con el fin de lograr una mejor comprensión.

Para el estudio **cualitativo** la población está constituida por todo el personal de la compañía conformado por los 30 trabajadores de las diferentes áreas los cuales se evidencian en la tabla 1. Bajo ese contexto, se entiende que la población es el vínculo de todos los componentes, personas y objetos, en el cual se va a investigar y del resultado llegar a las conclusiones para la consecución de disposiciones (Arias, 2020).

Tabla 1

Personal de la empresa

| Área | Personal |
|----------------------|-----------|
| Gerencia | 2 |
| Contable | 4 |
| Administrativo | 2 |
| Créditos y cobranzas | 8 |
| Tesorería | 2 |
| Obreros | 12 |
| TOTAL | 30 |

Nota. Datos tomados de la empresa Flomar SAC.

En cuanto a la muestra, fue de 4 trabajadores pertenecientes a las áreas de créditos, cobranzas y contabilidad según se muestra en la tabla 2. Sea que la muestra es una parte reducida de la población de la cual se conseguirán los datos (Arias, 2020).

Por otro lado, según Hernández y Mendoza (2018) el muestreo fue no probabilístico intencional, ya que la selección de los constituyentes no depende de la posibilidad, sino de los motivos vinculados con las particularidades de la indagación o de quien realiza la muestra donde los componentes utilizados son seleccionados a criterio del investigador.

Tabla 2

Personal de las áreas de créditos y cobranzas y contabilidad

| Área | Personal |
|----------------------|----------|
| Créditos y cobranzas | 2 |
| Contabilidad | 2 |

Nota. Datos tomados de la empresa Flomar SAC.

Por otro lado, para el estudio **cuantitativo**, la población está acorde con Ñaupas et al. (2018) representa a todos los elementos, personas y objetos, en el cual se va a investigar y de ello sacar conclusiones para la toma de decisiones. Bajo ese contexto, los participantes de este

estudio incluyen toda la documentación vinculada con las divisiones de gestión de créditos y recuperación de deudas, junto con la contabilidad pertenecientes en ambos casos a los períodos 2018 y 2019, mencionando que se efectuó el muestreo no probabilístico intencional para establecer la muestra de estudio, quienes solo fueron cuatro documentos mostrados a continuidad en la siguiente tabla.

Tabla 3

Documentación de las áreas de créditos y cobranzas y contabilidad

| Área | Documentos |
|----------------------|---|
| Créditos y cobranzas | <ul style="list-style-type: none"> • Manual de las políticas de créditos de los años 2018-2019. • Manual de las políticas de cobranzas de los años 2018-2019. |
| Contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Estados de situación financiera de los años 2018-2019. • Estado de resultados de los años 2018-2019. |

Nota. Datos tomados de la empresa Flomar SAC.

2.3. Medición o instrumentos

Para el estudio cualitativo como técnica se empleó la entrevista, la cual según Ñaupas et al. (2018) es una técnica que se relaciona con los estudios cualitativos ya que comprende una serie de interrogantes abiertas donde el entrevistado podrá plasmar su pensamiento sin ningún tipo de limitación.

Para este estudio, se optó por utilizar una guía de entrevista como herramienta, la cual contiene una serie de interrogantes elaboradas de manera cuidadosa siguiendo un orden específico (Ñaupas et al., 2018). Esta guía fue desarrollada internamente y consta de 11 preguntas en total: 9 enfocadas en la gestión de cobranzas y 2 relacionadas con la liquidez. El objetivo fue comprender cómo la empresa administra su liquidez, y su conformidad con las políticas establecidas para la gestión de créditos y cobros. La validez de estas preguntas fue evaluada por tres expertos en el campo; la misma que se encuentra evidenciada en los anexos, mientras que su estructura se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Preguntas para la guía de entrevista

| Preguntas | Enunciado |
|-----------|--|
| P1 | ¿La empresa cuenta con políticas de crédito y si estas se cumplen? |
| P2 | ¿Cuáles son los períodos de créditos que otorga la empresa? |
| P3 | ¿Cuáles son las evaluaciones y condiciones que realiza la empresa antes de brindar un crédito? |
| P4 | ¿Cuántos días la empresa realiza las cobranzas? |
| P5 | ¿Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo otorgado por la empresa? |
| P6 | ¿La empresa cuenta con políticas de cobranzas y si estas se cumplen? |

| | |
|-----|---|
| P7 | ¿La empresa cuenta con gestión de cobranzas? |
| P8 | ¿La empresa brinda capacitaciones para el personal del área de créditos y cobranzas? |
| P9 | ¿Cómo han evolucionado las cuentas por cobrar y cuáles son los problemas que tiene con estas cuentas del período 2018 al 2019? |
| P10 | ¿Cómo interpretan la evolución de la liquidez de la empresa del período 2018 y 2019, y que decisiones tomaron sobre los resultados? |
| P11 | ¿La empresa realiza la ratio de prueba defensiva y qué medidas toma con el resultado? |

Nota. Elaboración propia.

Por otro lado, para el estudio cuantitativo, la técnica empleada implicó la evaluación de registros documentales, un enfoque que involucra la identificación, recopilación y evaluación exhaustiva de toda la información disponible o documentaciones relacionadas con el contexto estudiado (Hernández y Mendoza, 2018). Respecto al instrumento, se consideró la guía de análisis documental, definida como una representación sistemática de datos encaminados en la realización de operaciones, facilitando la obtención del contenido bajo el proceso de análisis de información (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso fue de elaboración propia, mostrada a continuación.

Tabla 5
Guía de análisis documental

| Número | Documentos | Información obtenida |
|--------|---|--|
| D1 | Manual de las políticas de créditos de los años 2018-2019. | Medidas y procedimientos con respecto a las ventas realizadas crédito en los años 2018-2019. |
| D2 | Manual de las políticas de cobranzas de los años 2018-2019. | Medidas y procedimientos para cobrar las ventas realizadas al crédito en los años 2018-2019. |
| D3 | Estado de situación financiera de los años 2018-2019. | La información financiera de la empresa en los períodos 2018 y 2019. |
| D4 | Estado de resultados de los años 2018-2019. | Las ganancias o pérdidas obtenidas en los períodos 2018 y 2019 |

Nota. Elaboración propia.

De la misma manera, se expone la validación de ambas herramientas, un proceso metodológico que asegura que los instrumentos utilizados sean objetivos. Esto se logra a través de la evaluación por parte de expertos en el campo, quienes brindan su aprobación. En caso de que surjan discrepancias, se realizarán los ajustes necesarios para obtener su aprobación definitiva (Arias, 2020). Tres especialistas en el campo financiero participan en este estudio, otorgando su aprobación que se encuentra detallada en los anexos. Se proporciona un resumen de esta aprobación en la subsiguiente tabla:

Tabla 6*Resumen de validez de los instrumentos*

| Especialistas | Grado / Nombres y Apellidos | Nota |
|----------------------|-------------------------------------|-------------|
| 1 | Mag. Beatriz Baylon Gonzales | Aplicable |
| 2 | Mag. Gustavo Raphael Espíritu Rojas | Aplicable |
| 3 | Ruth Cristina Valderrama Novoa | Aplicable |

Nota. Elaboración propia.

2.4. Procedimiento

Este inicia con la elaboración de cada instrumento, los mismos diseñados y desarrollados por el investigador para entrevistar a todos los miembros de la muestra con el objetivo de recopilar información que brindara una comprensión más completa del tema, posteriormente, se realizó la evaluación de toda la documentación ofrecida por la compañía correspondiente a los períodos 2018 y 2019, para lo cual se hizo un análisis a cada período de crédito otorgado, el detalle de las facturas que aún no han sido canceladas durante los años estudiados así como también el importe total de ventas que realizaron, además, se aplicaron las fórmulas para calcular el período de movimientos de cuentas y los días que estas rotan, así como las fórmulas para las razones de liquidez. Todas estas operaciones se realizaron utilizando el programa Microsoft Excel para su consecución por medio de tablas y figuras. Teniendo los resultados se procedió a su respectiva interpretación para luego compararlos con otros estudios en la discusión, finiquitando con las consumaciones y sugerencias correspondientes.

III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los hallazgos conseguidos a partir de los datos recopilados mediante entrevistas, las cuales se llevaron a cabo con diversos integrantes del equipo, como el contador de la empresa y el encargado del departamento de créditos y cobranzas, al analista de contabilidad y al analista de crédito y cobranza son siendo presentados. El propósito de estas entrevistas fue obtener información relacionada con la gestión de las facturas pendientes de cobro de la empresa. Además, los resultados derivados de la utilización de la guía de análisis documental posibilitan la exposición de los indicadores relacionados con la administración de cuentas pendientes de pago y la disponibilidad de efectivo, lo cual posibilitó contrastar los resultados del cálculo realizado con las respuestas obtenidas de la entrevista.

A continuación, se demostrará cada uno de los propósitos esbozados en la actual investigación.

HE1. Las políticas de crédito impactan negativamente en la liquidez ácida de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.

Para el análisis de la hipótesis planteada, se consideraron específicamente las respuestas de la entrevista que estén vinculadas con las políticas de crédito, estas respuestas proporcionaron información crucial para evaluar la validez de la hipótesis y entender cómo las políticas de crédito pueden influir en la liquidez de la empresa.

1. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito, y si estas se cumplen?

En relación a esta pregunta, el personal de la empresa proporcionó las siguientes respuestas según sus respectivos cargos:

“La empresa maneja las políticas de crédito a criterio del área de créditos y cobranzas, quien es el área encargada de elaborar el manual para estas políticas” (Contador general).

“La empresa sí cuenta con políticas de crédito, pero no están establecidas dentro de la empresa. Aparte que estas no se cumplen, sólo las hacen a criterio del área” (Responsable del área créditos y cobranzas).

“Sí cuenta con políticas, pero estas no las cumplen” (Analista contable).

“Sí cuentan con políticas de crédito y cobranza plasmadas en sus respectivos manuales; sin embargo, estas no se están ejecutando” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

De acuerdo con los cuatro entrevistados, la empresa sí cuenta con las políticas de crédito necesarias para el otorgamiento del mismo hacia los clientes plasmado en un manual, sin embargo, no se cumplen con rigurosidad ya que los créditos son otorgados a criterio del área encargada.

2. ¿Cuáles son los períodos de crédito que otorga la empresa?

“Los días que la empresa otorga son de 10 a 15 días de créditos a los clientes” (Contador general).

“El período que otorga la empresa es de 10 a 15 días de crédito” (responsable del área créditos y cobranza).

“Dura entre 10 a 15 días” (Analista contable).

“Entre 10-15 días” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

Los entrevistados coincidieron en que la empresa otorga un periodo de crédito a sus clientes que oscila entre 10 y 15 días. Esta consistencia en las respuestas resalta la política establecida por la empresa en cuanto a los plazos de pago, lo que sugiere una práctica uniforme en la gestión de créditos dentro de la compañía.

3. ¿Cuáles son las evaluaciones y condiciones que realiza la empresa antes de brindar un crédito?

“La empresa les pide un historial crediticio y un historial de proveedores para evaluarlo cuya condición principal es que el cliente cuente con un correcto historial” (Contador general).

“La empresa solicita a sus clientes nuevos, el historial crediticio para revisarlo y el estatuto de sus cuentas por cobrar” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“Una de las evaluaciones son el historial crediticio” (Analista contable).

“La frecuencia de compras que realiza el cliente basado en una evaluación de historial crediticio simple para ver si cumple con el requisito principal que es no mostrar atrasos en sus pagos” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

Los cuatro entrevistados tienen opiniones bastante similares, al mencionar que la empresa solicita a los clientes una documentación crediticia para ser evaluada y designar posteriormente el crédito solicitado, resaltando que la condición principal es que el historial crediticio de cada uno no debe presentar retrasos en los pagos.

De esta manera, las respuestas de los entrevistados encuentran respaldo en el documento analizado para esta hipótesis, el cual corresponde al manual de políticas de crédito proporcionado por la propia empresa, este manual sirvió de base para elaborar la tabla que se muestra a continuación, confirmando la consistencia entre la información proporcionada por los entrevistados y las políticas documentadas por la empresa.

Tabla 7*Políticas de crédito*

| Políticas | Procedimiento |
|-------------------------------|--|
| Antes de brindar crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Pedir documentación fidedigna. • Sólo se permite créditos de 10 a 15 días. |
| Durante los días de crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Recordar al cliente los créditos que mantiene. • Actualizar los créditos de los clientes. |
| Después de vencido el crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Se cierran los créditos hasta que termine de pagar las deudas vencidas. • Llegar a un acuerdo para cerrar algunos créditos atrasados. |

Nota. Datos obtenidos del manual de las políticas de créditos.

Interpretación:

Como se puede visualizar en la tabla 7, la compañía tiene políticas establecidas para la aprobación de créditos a sus clientes, dentro de las cuales se incluye la solicitud de un historial crediticio como requisito para la concesión de un crédito con un plazo de pago de 10 a 15 días, asimismo, notifica a cada cliente para recordarles su deuda, por último, cierran los créditos hasta que el cliente cancele la deuda luego de haber pasado su fecha de vencimiento.

Tabla 8*Cuentas por pagar de los años 2018-2019*

| | Cuentas por cobrar | Cobros realizados | Saldo final |
|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| Saldo del 2017 | | | 111,334.00 |
| Ene-18 | 25,000.00 | 24,800.00 | 111,534.00 |
| Feb-18 | 23,000.00 | 21,700.00 | 112,834.00 |
| Mar-18 | 22,000.00 | 21,650.00 | 113,184.00 |
| Abr-18 | 20,000.00 | 18,600.00 | 114,584.00 |
| May-18 | 32,000.00 | 32,000.00 | 114,584.00 |
| Jun-18 | 31,500.00 | 31,000.00 | 115,084.00 |
| Jul-18 | 29,000.00 | 28,000.00 | 116,084.00 |
| Ago-18 | 27,000.00 | 27,900.00 | 115,184.00 |
| Set-18 | 25,000.00 | 25,000.00 | 115,184.00 |
| Oct-18 | 24,000.00 | 24,800.00 | 114,384.00 |
| Nov-18 | 23,500.00 | 22,000.00 | 115,884.00 |
| Dic-18 | 29,100.00 | 28,266.00 | 116,718.00 |
| Ene-19 | 26,800.00 | 27,290.00 | 116,228.00 |
| Feb-19 | 24,000.00 | 24,560.00 | 115,668.00 |
| Mar-19 | 20,000.00 | 19,100.00 | 116,568.00 |
| Abr-19 | 19,000.00 | 19,000.00 | 116,568.00 |
| May-19 | 26,500.00 | 27,300.00 | 115,768.00 |
| Jun-19 | 28,000.00 | 27,500.00 | 116,268.00 |
| Jul-19 | 26,000.00 | 24,600.00 | 117,668.00 |

| | | | |
|--------|-----------|-----------|------------|
| Ago-19 | 22,000.00 | 21,900.00 | 117,768.00 |
| Set-19 | 20,000.00 | 19,100.00 | 118,668.00 |
| Oct-19 | 17,000.00 | 16,400.00 | 119,268.00 |
| Nov-19 | 15,000.00 | 16,300.00 | 117,968.00 |
| Dic-19 | 29,000.00 | 29,829.00 | 117,139.00 |

Nota. La tabla muestra el saldo de cuentas por cobrar de la empresa correspondiente a los períodos 2018-2019.

Interpretación:

Los datos de la tabla 8 muestran una variabilidad en el saldo de cuentas por cobrar a lo largo del tiempo, con fluctuaciones en los cobros realizados y una tendencia general al alza seguida de una disminución hacia finales de 2019, esta situación se relaciona con varios factores, como cambios en las políticas de crédito, estacionalidad de las ventas y la efectividad de los esfuerzos de cobranza; si bien la mayoría de los meses muestran cobros inferiores a las cuentas por cobrar del mes anterior, demostrando dificultades en la recuperación de deudas, también hay meses en los que los cobros superan las cuentas por cobrar, lo que sugiere una cierta capacidad de la empresa para recuperar deudas pendientes; sin embargo, si estas fluctuaciones no son gestionadas adecuadamente, podrían conducir a problemas de morosidad.

Tabla 9

Ventas correspondientes a los años 2018-2019

| AÑO | VENTAS TOTALES | EN EFECTIVO | | AL CRÉDITO | |
|------------|---------------------------|--------------------|--------|-------------------|-------|
| 2018 | S/. 1,279,541.00 | S/. 1,162,823.00 | 90.88% | S/. 116,718.00 | 9.12% |
| 2019 | S/. 1,284,275.00 | S/. 1,167,136.00 | 90.88% | S/. 117,139.00 | 9.12% |

Nota. La tabla muestra el total de las ventas que realizó la empresa durante el 2018 y 2019 divididos en ventas en efectivo y al crédito.

Interpretación:

Los hallazgos de la tabla 9 sugieren que la compañía ha mantenido una proporción considerablemente alta de ventas en efectivo en cotejo con las ventas a crédito en ambos años, esta estructura de ventas puede ayudar a reducir el riesgo de morosidad, ya que las ventas en efectivo no están sujetas al mismo riesgo de incumplimiento de pago que las ventas a crédito. Sin embargo, aunque la proporción de ventas a crédito ha disminuido ligeramente en 2019, aún existe un componente de ventas a crédito en la estructuración de ingresos de la compañía; por lo tanto, la empresa debe seguir vigilando de cerca las cuentas por cobrar y asegurarse de implementar políticas efectivas de gestión de crédito y cobranza para evitar problemas de morosidad; además, una posible reducción en las ventas a crédito puede indicar una menor

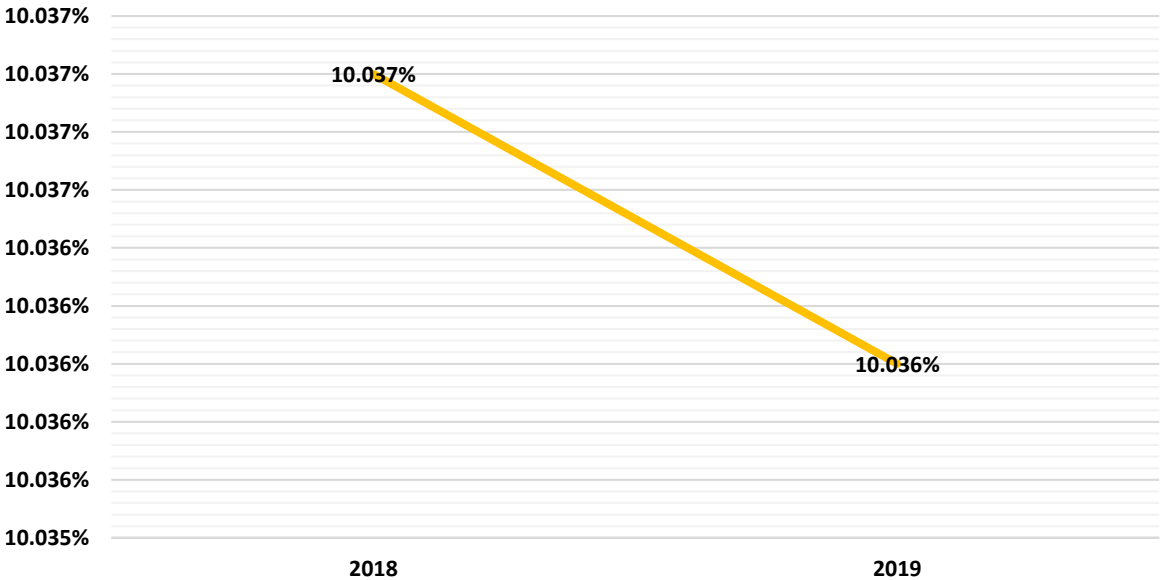
exposición al riesgo crediticio, pero también podría limitar el potencial de crecimiento de la empresa si los clientes necesitan opciones de financiamiento para realizar compras.

Tabla 10
Morosidad

| FÓRMULA | AÑO | IMPORTES | % |
|---|------------|-----------------------------------|----------|
| Saldo cartera vencida / Saldo de ventas | 2018 | S/. 116,718.00 / S/. 1,162,823.00 | 10.037 |
| | 2019 | S/. 117,139.00 / S/. 1,167,136.00 | 10.036 |

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la morosidad expresados en porcentaje correspondiente a los años 2018 y 2019.

Figura 1
Morosidad



Nota. La figura muestra las cifras de morosidad para los años 2018 y 2019.

Interpretación:

La tabla 10 y la figura 1 evidencia la vinculación entre el saldo de la cartera vencida, refiriéndose al monto total de las cuentas por cobrar que han superado su fecha de vencimiento sin ser pagadas; es decir, las deudas pendientes de clientes que ya deberían haber sido saldadas; y el saldo de ventas que se entiende como el valor total de las ventas efectuadas por la compañía durante un período específico en los años 2018 y 2019, estos números representan el porcentaje de morosidad que tuvo la empresa, observando que, en ambos años, el porcentaje de la cartera vencida acorde a las ventas totales es bastante similar, con un ligero cambio del 10.037% en 2018 al 10.036% en 2019; lo cual significa que el nivel de morosidad de la empresa se mantuvo prácticamente estable entre ambos años, ambos porcentajes son muy cercanos, lo que sugiere

una consistencia en la proporción de la cartera vencida con respecto a las ventas totales a lo largo de esos dos años; esta estabilidad en el nivel de morosidad indica que la empresa pudo mantener un control adecuado sobre el incumplimiento de cancelación de sus clientes a pesar de los cambios en el entorno económico u otros factores.

Tabla 11

Partidas del activo y pasivo corriente de los años 2018-2019

| PARTIDA | 2018 | 2019 |
|--|-------------------|-------------------|
| Activo Corriente | | |
| Efectivo y Equivalentes al Efectivo | 36,273.00 | 28,339.00 |
| Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto) | 116,718.00 | 117,139.00 |
| Otras Cuentas por Cobrar (Neto) | 0.00 | 0.00 |
| Cuentas por cobrar personal, accionistas, socios | 250.00 | 200.00 |
| Inventarios | 2,000.00 | 1,000.00 |
| Gastos Pagados por Anticipado | 450.00 | 100.00 |
| Otros Activos | 0.00 | 0.00 |
| Activo Corriente total | 155,691.00 | 146,778.00 |
| Pasivo Corriente | | |
| Sobregiro Bancarios | 0.00 | 0.00 |
| Obligaciones Financieras | 0.00 | 0.00 |
| Cuentas por Pagar Comerciales | 85,607.00 | 77,326.00 |
| Otras Cuentas por Pagar-tributos | 28,917.00 | 29,172.00 |
| Provisiones | 16,100.00 | 17,200.00 |
| Provisión por Beneficios a los Empleados | 17,200.00 | 16,300.00 |
| Otros Pasivos | 5,770.00 | 7,370.00 |
| Pasivo corriente total | 153,594.00 | 147,368.00 |

Nota. La tabla muestra cada una de las partidas que conforman el activo y pasivo corriente con sus respectivos importes durante los años 2018 y 2019.

Interpretación:

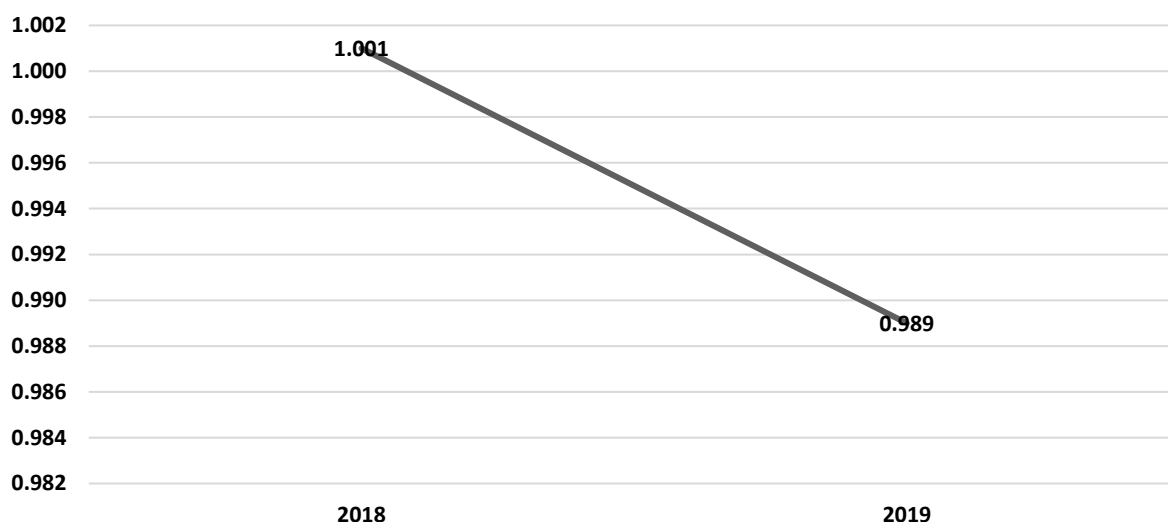
Como se visualiza en la tabla 11, se presentó una disminución en el activo y pasivo corriente de la empresa, lo cual indica una disminución en la liquidez de la misma; en el caso del activo se observa que la compañía para el 2019 presenta una menor disposición de efectivo para enfrentar sus compromisos a corto plazo; por ello, es necesario que la empresa analice las razones detrás de esta disminución y se tomen las medidas necesarias para mejorar su posición financiera.

Tabla 12
Liquidez ácida

| FÓRMULA | AÑO | IMPORTE | S/. |
|---|------|--|-------|
| Activo corriente - inventarios / Pasivo corriente | 2018 | (S/. 155,691.00 – S/. 2,000.00) / S/. 153,594.00 | 1.001 |
| | 2019 | S/. 146,778.00 – S/. 1000.00) / S/. 147,368.00 | 0.989 |

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la liquidez ácida expresados en soles correspondiente a los años 2018 y 2019.

Figura 2
Liquidez ácida



Nota. La figura muestra los valores de la liquidez ácida para los años 2018 y 2019.

Interpretación:

Los datos de la tabla 12 y figura 2 evidencian los resultados relacionados con el cálculo de la liquidez ácida; mostrando que, en el año 2018, el cálculo de la liquidez ácida fue de 1.001, lo que representa que la compañía tenía suficientes activos líquidos para cubrir completamente sus obligaciones de corto plazo, incluso después de excluir el valor de sus inventarios; sin embargo, en el año 2019, el cálculo de la liquidez ácida disminuyó a 0.989, esto indica que la aptitud de la compañía para cubrir sus compromisos de corto plazo empleando sus activos líquidos más inmediatos disminuyó en cotejo con el año previo, lo cual se debe principalmente a que la compañía sufrió una disminución en la disponibilidad de activos líquidos como efectivo, equivalente de efectivo y cuentas por cobrar.

En base a los datos proporcionados anteriormente, se observa que las políticas de crédito de la organización no se aplican de manera consistente, lo que puede estar contribuyendo a dificultades en la recuperación de deudas y a un aumento en el riesgo de morosidad, a pesar de

tener políticas establecidas, su implementación parece ser arbitraria; además, la disminución en el activo corriente y la liquidez ácida entre 2018 y 2019 sugiere que estas políticas, junto con la falta de cumplimiento, están impactando negativamente en la aptitud de la organización para acatar sus compromisos financieros a corto plazo; de modo que, se acepta la hipótesis alterna planteada en el estudio.

HE2. Las políticas de cobranzas impactan negativamente en la razón de efectivo de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.

Resultados de la entrevista

4. ¿Cuántos días la empresa realiza las cobranzas?

“No existen días establecidos porque los clientes siempre piden aplazar los días” (Contador general).

“La empresa empieza hacer las cobranzas cuando vence el plazo de los créditos brindados, pero no siempre se cumplen estas cobranzas, porque empiezan hacer acuerdos y aplazan los días de cobranza” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“A la fecha de vencimiento de los créditos otorgados” (Analista contable).

“Semanal, sin embargo, muchos clientes piden aplazar las deudas” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

En este caso no existe un canal de comunicación y seguimiento pertinente de las cuentas por cobrar, por lo que las áreas están a la espera de un reporte contable, lo cual se encuentra evidenciado en las respuestas divididas, no obstante, todos coinciden en que los clientes siempre piden aplazar los días de pago; esta falta de seguimiento activo y comunicación directa puede resultar en una respuesta inadecuada a las insuficiencias de los clientes.

5. ¿Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo otorgado por la empresa?

“Los clientes siempre buscan aplazar días, por lo que nunca cumplen los pagos en los días establecidos” (Contador general).

“Los clientes casi nunca cancelan en los plazos determinados por la empresa, lo que hacen es pedir aplazar los días que ellos mencionan” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“Los clientes siempre piden aplazamiento de los pagos, por lo que casi nunca pagan el total de la deuda” (Analista contable).

“Poco frecuente, a veces llegan a tardar hasta el doble en enviar los pagos” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

Las respuestas indican que los clientes habituales tienden a no pagar sus deudas dentro del plazo establecido al momento de otorgárseles el crédito, ya que frecuentemente solicitan aplazar la fecha de pago, este patrón sugiere una falta de disciplina en el acatamiento de las obligaciones financieras por parte de estos clientes, lo que puede generar dificultades adicionales para la empresa en términos de flujo de efectivo y gestión de cobranza.

6. ¿La empresa cuenta con políticas de cobranzas, y si estas se cumplen?

“La compañía maneja las políticas de cobranzas a criterio del área de créditos y cobranzas” (Contador general).

“La compañía si cuenta con políticas de cobranzas establecidas en su respectivo manual, pero estas no se cumplen ya que las hacen a criterios del área” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“Si cuenta con estas políticas, pero no se cumplen” (Analista contable).

“Sí, pero no se cumplen dado que a pesar de existir morosidad se sigue atendiendo pedidos a algunos clientes” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

La compañía sí tiene políticas para la cobranza, no obstante, se pasan por alto dado que se maneja a criterio del área encargada, lo cual genera un incumplimiento de dichas políticas; sin embargo, pese a la mora de clientes, se sigue otorgando créditos a los mismos porque las vendedoras sólo buscan cumplir con las metas asignadas.

Resultados del análisis documental

Tabla 13

Políticas de cobranza

| Políticas | Procedimiento |
|------------------------------|---|
| Antes de hacer una cobranza | <ul style="list-style-type: none">• Revisar si el cliente mantiene deuda pendiente.• Primero actualizar las cobranzas atrasadas. |
| Durante los días de cobranza | <ul style="list-style-type: none">• Hacer los recordatorios de las deudas que mantiene, con correos o teléfonos. |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar las deudas de los clientes. |
| Después de las cobranzas vencidas | <ul style="list-style-type: none"> • Procurar llegar a un acuerdo con el cliente para los pagos. • Procurar recuperar las deudas atrasadas. |

Nota: Esta tabla muestra el procedimiento que se lleva a cabo en las políticas de cobranza antes, durante y después según lo establecido en su propio manual.

Interpretación:

En la tabla 13 se evidencian las políticas estipuladas por la compañía para llevar a cabo la cobranza hacia sus clientes, las cuales se encuentran divididas en tres momentos diferentes, antes, durante y después de la cobranza, entre ellas se tiene a la revisión y actualización de cada deuda, los recordatorios hacia sus clientes, así como también llegar a un acuerdo con los mismos para recuperar la deuda vencida.

Tabla 14

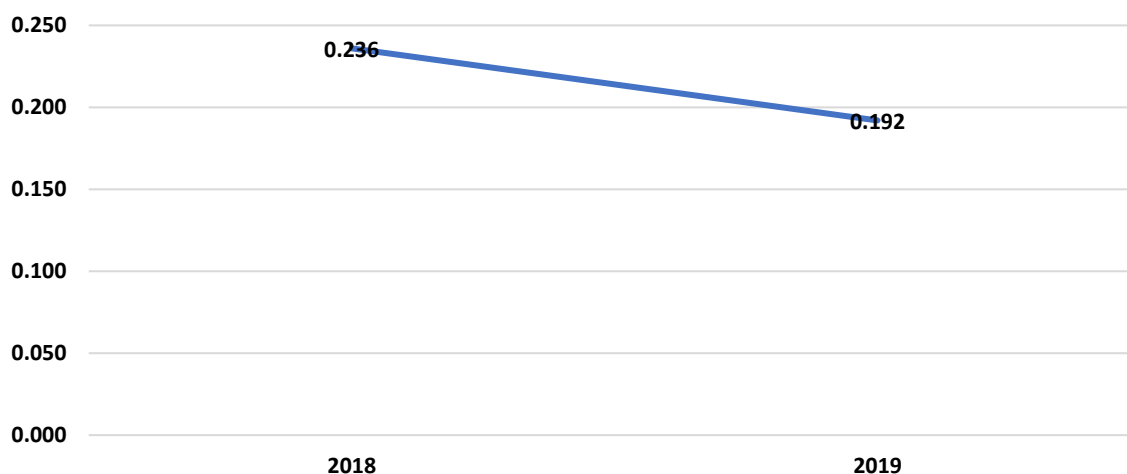
Razón de efectivo

| FÓRMULA | AÑO | IMPORTE | S/. |
|---|------|--------------------------------|-------|
| Efectivo y equivalente de efectivo / Pasivo corriente | 2018 | S/. 36,273.00 / S/. 153,594.00 | 0.236 |
| | 2019 | S/. 28,339.00 / S/. 147,368.00 | 0.192 |

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la razón de efectivo expresados en soles correspondiente a los años 2018 y 2019.

Figura 3

Razón de efectivo



Nota. La figura muestra los valores de la razón de efectivo para los años 2018 y 2019.

Interpretación:

Los datos de la tabla 14 y la figura 3 evidencian una disminución en la razón de efectivo de la empresa de 0.236 en 2018 a 0.192 en 2019; esta disminución recomienda que la compañía

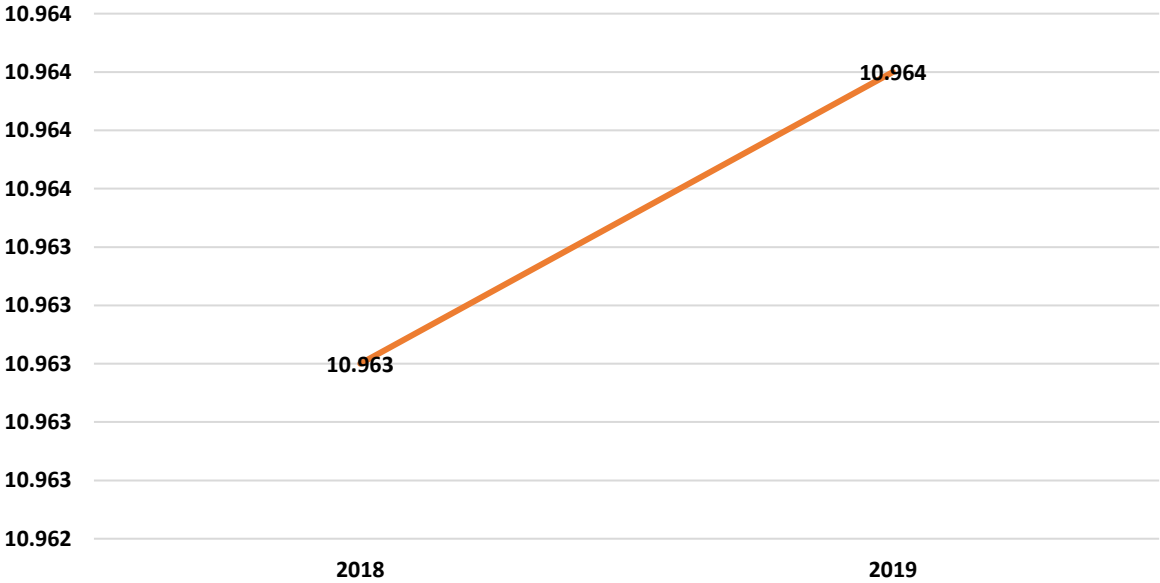
tuvo menos efectivo y equivalentes de efectivo disponibles en relación con sus compromisos de corto plazo en 2019 en comparación con 2018; en términos generales, una disminución en la razón de efectivo puede indicar dificultades en la gestión del efectivo, una disminución en la generación del mismo o un aumento en los compromisos de corto plazo, lo que podría afectar la aptitud de la compañía para acatar sus obligaciones a corto plazo y su liquidez general.

Tabla 15
Rotación de cuentas por cobrar

| FÓRMULA | AÑO | IMPORTE | VECES |
|--------------------|------|-----------------------------------|--------|
| Ventas netas / | 2018 | S/. 1'279,541.00 / S/. 116,718.00 | 10.963 |
| Cuentas por cobrar | 2019 | S/. 1'284,275.00 / S/. 117,139.00 | 10.964 |

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la rotación de cuentas por cobrar expresados en veces correspondiente a los años 2018 y 2019.

Figura 4
Rotación de cuentas por cobrar



Nota. La figura muestra los valores de la rotación de cuentas por cobrar para los años 2018 y 2019.

Interpretación:

Los datos de la tabla 15 y la figura 4 revelan una rotación de cuentas por cobrar demostrando la frecuencia con la que la empresa cobra las cuentas pendientes de sus clientes a lo largo del año. En 2018, la empresa cobró sus cuentas por cobrar aproximadamente 10.963 veces durante el año, mientras que, en 2019, esta cifra aumentó ligeramente a 10.964, una rotación más alta indica que la empresa está recuperando más rápido el dinero que ha prestado,

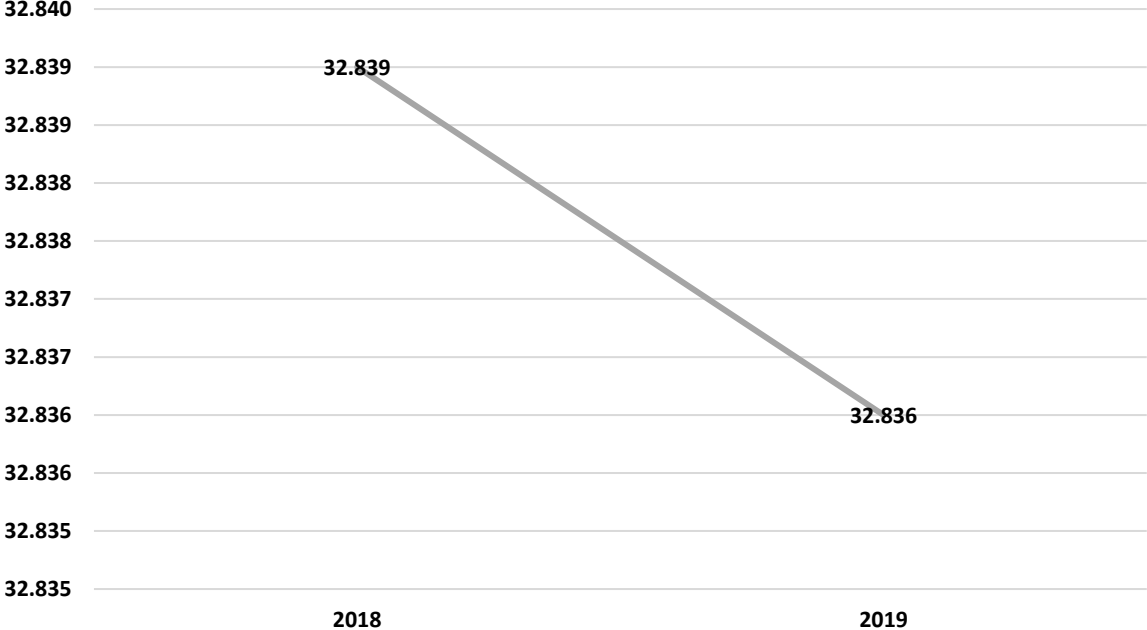
lo que puede ser una señal de una gestión de cobranza más efectiva; en este caso, aunque la diferencia entre los dos años es mínima, indica una estabilidad en la eficiencia de la recuperación de créditos durante esos períodos.

Tabla 16
Período promedio de cobro

| FÓRMULA | AÑO | IMPORTE | DÍAS |
|--|------|--|--------|
| Cuentas por cobrar * 360 / Ventas totales | 2018 | S/. 116,718.00 * 360 / S/. 1,279,541.00 | 32.839 |
| | 2019 | S/. 171,139.00 * 360 / S/. 1,284,275.00 | 32.836 |

Nota: Esta tabla muestra los resultados del período promedio de cobro expresados en días correspondiente a los años 2018 y 2019.

Figura 5
Período promedio de cobro



Nota. La figura muestra los valores del período promedio de cobro para los años 2018 y 2019.

Interpretación:

Los datos de la tabla 16 y la figura 5 muestran el período promedio de cobro de la empresa, que ha disminuido de 32.849 días en 2018 a 30.836 días en 2019; sin embargo, refleja un período promedio de cobro prácticamente constante entre estos años; esto sugiere que la empresa ha mantenido una eficiencia constante en el régimen de cobro de sus cuentas por cobrar durante esos años, lo que puede ser indicativo de una gestión adecuada en este aspecto; no obstante, pese a que este indicador es positivo, se debe realizar un análisis más amplio para establecer su impacto total en la salud financiera de la compañía.

Los datos revelan que, a pesar de contar con políticas de cobranza instituidas, la empresa no las aplica en la práctica, lo que sugiere una falta de disciplina en la gestión de cobranza; además, el comportamiento de los clientes, quienes constantemente buscan aplazar sus fechas de pago, indica una resistencia a cumplir con las obligaciones financieras en los plazos establecidos, esta falta de cumplimiento de políticas y el comportamiento de los clientes han contribuido a una disminución en la razón de efectivo de la empresa, lo que refleja una disminución en su aptitud para cubrir sus compromisos de corto plazo con activos líquidos; en conjunto, estos resultados indican que los preceptos de cobranza no están teniendo un impacto positivo en la liquidez de la organización, lo que podría representar un riesgo para su estabilidad financiera, con lo cual queda aceptada la hipótesis alterna planteada en el estudio.

HG. La gestión de las cuentas por cobrar impacta negativamente en la liquidez de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.

Resultados de la entrevista

7. ¿La empresa cuenta con gestión de cobranzas?

“Si cuenta con una gestión de cobranzas, pero no son eficaces a la hora de realizar las cobranzas” (Contador general).

“Todas las gestiones acerca de las cobranzas las realizan el área, porque la empresa cuenta con la gestión de cobranzas, pero no le toma mucha importancia” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“Las gestiones las realizan conforme las designaciones del área de créditos y cobranzas” (Analista contable).

“Sí, se realiza la cobranza en la fecha de vencimiento de las facturas, se envían correos y llamadas de cobranzas y se reporta a gerencia el anticipamiento de cuentas por cobrar” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

Se comprueba la presencia de una gestión de cobranzas con una serie de procedimientos implementados, sin embargo, no le dan la importancia debida, por lo tanto, al momento de realizar las cobranzas no se obtiene el resultado esperado.

8. ¿La empresa brinda capacitaciones para el personal del área de créditos y cobranzas?

“Todas las capacitaciones se realizan dentro de la empresa por cada área, no tiene un personal externo para las capacitaciones” (Contador general).

“Las capacitaciones que se realizan en las empresas las hacen el área de créditos y cobranzas” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“No” (Analista contable).

“No” (Analista de crédito y cobranzas).

Interpretación:

Existe discrepancia entre las respuestas, ya que los dos primeros entrevistados afirman que la empresa cumple con realizar las capacitaciones correspondientes a cada trabajador del área de crédito y cobranza, no obstante, dichas capacitaciones no son realizadas por un personal

externo a la empresa, sino por los mismos integrantes del área. Sin embargo, los dos siguientes entrevistados señalan rotundamente que no se realiza capacitación alguna.

9. ¿Cómo han evolucionado las cuentas por cobrar y cuáles son los problemas que tiene con estas cuentas del período 2018 al 2019?

“La empresa tiene problemas con el recupero de las cuentas por cobrar y eso hace que en vez de disminuir sigan aumentando, y uno de los problemas es la mala gestión que mantiene la empresa en las cuentas por cobrar” (Contador general).

“Las cuentas cada vez se están incrementando y esto se debe al problema de no tener una gestión de cobranzas eficiente que pueda recuperar las cuentas” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“Las cuentas por cobrar siguen en aumento porque aún no tienen la capacidad de poder recuperar dichas deudas” (Analista contable).

“Han aumentado las cifras por cobrar, debido al alto número de facturas pendientes de cobro” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

La empresa cuenta con una inadecuada gestión sobre los comprobantes pendientes de cobro, en consecuencia, las cuentas por cobrar han ido incrementando con el pasar del tiempo, generando diversas irregularidades en la empresa.

10. ¿Cómo interpretan la evolución de la liquidez de la empresa del período 2018 y 2019, y que decisiones tomaron sobre los resultados?

“Que la empresa mantiene problemas de liquidez, aun no toman decisiones porque saben que el problema es no poder recuperar las cuentas por cobrar de los clientes” (Contador general).

“La liquidez aún no se recupera, por lo que la empresa tiene problemas al no poder cumplir con las obligaciones que mantiene” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“La compañía se encuentra en problemas acorde a la liquidez. Intentan recuperar las cuentas por cobrar que mantienen con los clientes” (Analista contable).

“Negativamente, dado que a pesar de existir ventas el dinero no se ha hecho efectivo. Las decisiones del caso han sido que debemos presionar en las cobranzas de los morosos y que en futuro no se le atiendan bienes requeridos” (Analista de crédito y cobranzas).

Interpretación:

La evolución de la liquidez no ha sido beneficiosa para la empresa, ya que hasta la fecha no se recuperan las facturas pendientes de cobro, no obstante, uno de los entrevistados señala que no se pueden tomar decisiones al respecto, sin embargo, el último de los entrevistados menciona cuáles fueron las decisiones que se tomaron.

11. ¿La empresa realiza la ratio de prueba defensiva y qué medidas toma con el resultado?

“La empresa se encuentra con pocos fondos en su caja y bancos, lo cual hace que no puedan cubrir con el total de las obligaciones que mantiene” (Contador general).

“La compañía tiene inconvenientes de liquidez, y eso se debe al no poder recuperar las cuentas por cobrar” (Responsable del área de créditos y cobranzas).

“Al tener problemas de liquidez la compañía no puede cubrir con los compromisos de corto y largo plazo que mantiene” (Analista contable).

“Al no tener liquidez inmediata las obligaciones a corto plazo no se están atendiendo, hemos perdido poder de negociación con nuestros proveedores, incumplido en pagos o deudas de corto plazo como pago a proveedores y personal” (Analista de créditos y cobranzas).

Interpretación:

Las deudas pendientes de pago no han podido ser recuperadas, lo cual ocasiona que la empresa no tenga una cifra favorable en sus fondos de caja y bancos, por lo cual, las obligaciones a corto plazo no pueden ser cubiertas en su totalidad.

Tabla 17
Resumen de ratios

| RATIO | 2018 | 2019 |
|--------------------------------|-------------|-------------|
| Morosidad | 10.037 | 10.036 |
| Liquidez ácida | 1.001 | 0.989 |
| Razón de efectivo | 0.236 | 0.192 |
| Rotación de cuentas por cobrar | 10.963 | 10.964 |
| Período promedio de cobro | 32.839 | 32.836 |

Nota: Esta tabla muestra los resultados de las diferentes ratios correspondiente a los años 2018 y 2019.

Los datos financieros para los años 2018 y 2019 presentados en la tabla 17 muestran una estabilidad general en la morosidad, la rotación de cuentas por cobrar y el período promedio de cobro, con valores prácticamente constantes en torno al promedio del 10.04%, 10.96 y 32.84 días, respectivamente. Sin embargo, se observa una ligera disminución en la liquidez ácida, que pasó de 1.001 a 0.989, indicando una disminución en la aptitud de la compañía para cubrir sus compromisos a corto plazo con activos líquidos. De manera similar, la razón de efectivo disminuyó de 0.236 a 0.192, lo que insinúa una menor aptitud para cubrir pasivos a corto plazo con activos líquidos.

Por lo tanto, pese a contar con gestión interna de cobranzas, la falta de importancia otorgada a esta área y la ausencia de capacitaciones especializadas podrían estar limitando la efectividad en la recuperación de cuentas por cobrar, esto se refleja en problemas continuos de recupero, que resultan en un acrecentamiento de las cuentas por cobrar en lugar de su disminución, la evolución negativa en la liquidez, junto con la disminución de fondos en caja y bancos, respalda esta conclusión, sugiriendo que la empresa está experimentando dificultades para transformar sus activos en efectivo disponible para cubrir sus compromisos financieros a corto plazo; por lo tanto, la gestión de cuentas por cobrar conserva un efecto negativo en la liquidez de la compañía.

DISCUSIÓN

En lo que concierne a la hipótesis general, en la cual se comprobó que la gestión de las cuentas por cobrar impacta negativamente en la liquidez de la compañía Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019. Los resultados muestran que la empresa no le otorga la consideración debida a la gestión de cuentas por cobrar; por lo cual las facturas pendientes de cobro siguen incrementándose a medida que pasa el tiempo; esto trajo como consecuencia la evolución negativa en la liquidez, junto con la disminución de fondos en caja y bancos, con lo cual queda evidenciado que la empresa tiene problemas para transformar sus activos en efectivo y así cubrir con sus compromisos financieros próximas a vencer.

Estos resultados son diferentes con los de Amalia et al. (2023) donde sus derivaciones evidencian que las cuentas por cobrar no generan efecto alguno respecto a la liquidez. Por otro lado, Miranda (2018) encontró que, en 2016 la empresa no tuvo inconvenientes para acatar sus compromisos financieros a corto plazo con terceros. Por su parte, los resultados obtenidos por Enoch et al. (2019) mostraron que las tácticas de recuperación de deudas tienen un efecto positivo y estadísticamente significativo en la liquidez. Por último, Mantilla y Huaca (2020) señalan que existe una compensación positiva entre los factores relacionados con las cuentas pendientes de cobro y la aptitud de disponer de efectivo.

En correspondencia con la hipótesis específica 1, se comprobó que las políticas de crédito impactan negativamente en la liquidez ácida de la compañía Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019. Los hallazgos demostraron que los preceptos de crédito de la compañía no son aplicados debidamente, produciendo que la morosidad persista en la empresa; lo cual trajo como consecuencia que la liquidez ácida de la compañía disminuyera durante el último período estudiado

Resultados que son relativamente contradictorios a los de Kontuš y Mihanović (2019) quienes encontraron que las dos compañías en estudio poseían correcta aptitud de cancelación para acatar con sus pasivos de corto plazo. De manera similar, los hallazgos obtenidos en el estudio de Enoch et al. (2019) demostraron que el otorgamiento de créditos posee un efecto positivo y estadísticamente demostrativo en la liquidez. En ambos casos se demuestra cierta influencia en la liquidez; sin embargo, a diferencia del presente estudio, en estos antecedentes el efecto es positivo.

Respecto a la hipótesis específica 2, se comprobó que las políticas de cobranza impactan negativamente en la razón de efectivo de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en

los años 2018 y 2019. Como hallazgo se encontró que, a pesar de contar con políticas de cobranza concretas, la empresa no las aplica de manera efectiva; dicho incumplimiento ha llevado a una contracción en la aptitud de la compañía para cubrir sus obligaciones de corto plazo con activos líquidos, lo que podría representar un riesgo para su estabilidad financiera; además, se halló que la rotación de cuentas por cobrar aumentó ligeramente.

Resultados similares a los de Ccahuana (2018) se reveló que la proporción de cuentas por cobrar fue de 0.20 en 2017, en contraposición a 0.14 en 2016, debido a prácticas inadecuadas en las políticas de seguimiento de cobranzas; además, identificó una relación de cuentas por cobrar de 0,20 en 2017, frente a 0,14 en 2016; a esto se atribuyó a prácticas inadecuadas en las políticas de seguimiento de cobranzas. En lo sucesivo, en el estudio de Amalia et al. (2023) se concluyó que la rotación de los cobros es de 2859.64%, debido a ello, la empresa tenía problemas por realizar sus cobros. Asimismo, Kontuš y Mihanović (2019) se expresaron en forma de ratio que la liquidez de efectivo es de 0,41; demostrando poca aptitud de pago por parte de la compañía. Sin embargo, los resultados son diferentes a los obtenidos en el estudio desplegado por Rusdiyanto et al. (2019) en el que las conclusiones muestran que la rotación de cuentas por cobrar y el flujo de efectivo simultáneamente poseen un impacto positivo en la liquidez. Por su parte, Fernández y Velásquez (2019) demostraron que las políticas concernientes a las cuentas por cobrar se hallan en un nivel aceptable; asimismo, observaron que el período promedio de rotación de las cuentas por cobrar oscila entre 44.20 y 61.92 días. De manera análoga, en un estudio efectuado por. En un estudio adicional, Morán y Solís (2019) resaltaron que la rotación promedio de cuentas por cobrar oscilaba entre 65.73 y 140.15 días.

CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, a pesar de contar con un departamento interno de cobranzas, la empresa enfrenta desafíos significativos debido a la falta de atención y capacitación especializada en esta área, la disminución en la liquidez y los fondos disponibles sugiere que se deben implementar acciones urgentes para perfeccionar la gestión de cuentas por cobrar y asegurar la estabilidad financiera a corto plazo. Concluyendo que la gestión de cuentas por cobrar incide negativamente en la liquidez de la organización.

Respecto al objetivo específico 1, la ausencia de coherencia en la aplicación de los preceptos de crédito de la compañía puede estar generando dificultades en la gestión de

cobranzas y aumentando el riesgo de morosidad, es necesario establecer procedimientos claros y garantizar su cumplimiento para mejorar la eficiencia en la recuperación de deudas y salvaguardar la salud financiera de la compañía. Concluyendo que los preceptos de crédito influyen negativamente en la liquidez de la compañía.

Respecto al objetivo específico 2, la falta de disciplina en la implementación de las políticas de cobranza y la conducta de los clientes que posponen sus pagos están afectando negativamente la aptitud de la organización para gestionar sus cuentas por cobrar y mantener una liquidez adecuada, es fundamental reforzar la aplicación de las políticas y adoptar medidas para fomentar una cultura de cumplimiento por parte de los clientes. Concluyendo que las políticas de cobranza influyen negativamente en la liquidez de la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa priorice la capacitación especializada en su departamento de cobranzas y establezca procedimientos claros y consistentes para la consecución de políticas de crédito; además, es crucial que se tomen medidas inmediatas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y garantizar la estabilidad financiera a corto plazo, esto podría incluir la implementación de regímenes de seguimiento más efectivos, la asignación de recursos adicionales para el departamento de cobranzas y la revisión periódica de las políticas financieras para adaptarlas a las necesidades y desafíos actuales del mercado.

Se sugiere que la empresa revise y actualice sus políticas de crédito, asegurándose de que sean coherentes y se apliquen de manera uniforme en todas las transacciones; asimismo, es importante que se establezcan diversos mecanismos para garantizar el cumplimiento efectivo de estas políticas, esto podría incluir la implementación de herramientas tecnológicas para monitorear los pagos y el establecimiento de incentivos para los empleados que cumplan con los objetivos de recuperación de deudas establecidos.

Es fundamental que la empresa implemente estrategias para fortalecer la disciplina en la consecución de políticas de cobranza y para incentivar el cumplimiento por parte de los clientes, esto podría incluir el perfeccionamiento de los regímenes de comunicación y recordatorio de pagos, así como la consideración de incentivos para aquellos clientes que cumplen con los plazos establecidos; además, se podría explorar la posibilidad de ofrecer opciones de pago flexibles para aquellos clientes que enfrentan dificultades financieras temporales, con el objetivo de soslayar retrasos en los pagos y mejorar la liquidez de la empresa.

REFERENCIAS

- Albisetti, R. (2018). *Finanza empresarial: estrategia, mercados y negocios estructurados*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
<https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/123292>
- Amalia, R., Agustina, A., Prathamy, Z., & Hermawan, I. (2023). The effect receivable turnover and inventories towards liquidity of cigarette industries. *West Science Accounting and Finance*, 1(1), 13-19. <https://wsj.westscience-press.com/index.php/wsaf/article/view/14>
- Angulo, U. (2016). *Contabilidad financiera*. Ediciones de la U.
<https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/70282>
- Angulo, U. (2018). *Contabilidad para la toma de decisiones, correlacionado con NIIF*. Ediciones de la U. <https://bit.ly/3N2TGHn>
- Angulo, U. (2022). *Plan de cuentas contextualizado con NIIF*. Ediciones de la U.
<https://bit.ly/3MU0cjsx>
- Arenal, C. (2022). *Gestión económica básica del pequeño comercio*. Tutor Formación.
<http://bit.ly/3T3sc5F>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Arequipa: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Cardozo, H. (2017). *Contabilidad del sector solidario: bajo normas de información financiera* (6.a ed.). Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/70470>
- Cardozo, H. (2022). *Contabilidad del sector solidario* (7.ª ed.). Ecoe Ediciones.
<https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/205929>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: enfoque profesional*. Tercero en discordia.
<https://bit.ly/3om4Dct>
- Ccahuana, M. (2018). *La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa PSP del Perú EIRL del año 2016* [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/611>
- Chong, E., Chávez, M., Quevedo, M., y Bravo, M. (2019). *Contabilidad financiera intermedia: estados financieros y análisis de las cuentas del activo, pasivo y patrimonio* (2.a ed.). Universidad del Pacífico. <https://bit.ly/43GuKeB>

- Cuevas, I. (2022). *Operaciones administrativas de compraventa 2022*. Editex.
<https://bit.ly/41qC6kQ>
- Diario Gestión. (29 de agosto de 2017). *7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax*. <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528-noticia/>
- Enoch, K., Osanchi, C., & Irinyemi, A. (2019). The impact of credit management strategies on liquidity and profitability. *Journal of behavioral studies*, 1(1), 1-14.
<https://www.jbs.com.ng/index.php/jbs/article/view/41>
- Estupiñán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión* (3.a ed.). Ecoe. <https://bit.ly/43S95Qw>
- Fernandez, M., y Velásquez, L. (2019). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa SQH del Perú S.A.C., Chaclacayo 2019 [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53240>
- Fierro, A., Fierro, F., y Fierro, F. (2021). *Contabilidad general, enfoque NIIF para pymes*. Ediciones de la U. <https://bit.ly/3URg20i>
- Fozil, Y. (2021). Ways to improve financial and economic analysis in enterprises. *European journal of innovation in nonformal education*, 1(2), 48-50.
<https://inovatus.es/index.php/ejine/article/view/36>
- García, G. (2021). *Indicadores de gestión: manual básico de aplicación para MIPYMES*. Ediciones de la U. <https://bit.ly/3onoE2n>
- García, J. (2020). *Análisis de la economía aplicada 2018: economía del transporte y logística portuaria*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva.
<https://bit.ly/3mQIv9T>
- García, V. (2016). *Análisis financiero: un enfoque integral*. Grupo Editorial Patria.
<https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/40426>
- Haro, A., y Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera*. Universidad de Almería.
<https://bit.ly/4468DP1>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera* (3.a ed.). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/41280>

- Icono, R. (2022). *Análisis financiero y valoración de la empresa en funcionamiento*. L.O.P. <https://bit.ly/41rDSIM>
- Kontuš, E., & Mihanovič, D. (2019). Management of liquidity and liquid assets in small and medium-sized enterprises. *Economic research - ekonomska istraživanja*, 32(1), 3253-3271. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1660198>
- Macías, M. (2020). *Guía del gerente financiero: desde el diagnóstico hasta la toma de decisiones*. Universidad de La Sabana. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/137823>
- Mantilla, J., y Huaca, B. (2020). Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa GF Alimentos del PERÚ S.A.C., Cercado de Lima. *Repositorio de tesis de la Universidad Peruana Unión*, 1-6. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4186>
- Mendoza, C., y Ortiz, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Universidad del Norte. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/69980>
- Meric, G., Guner, B., Chung, S., & Meric, I. (2019). A comparison of business management characteristics in U.S., German, and Japanese manufacturing corporations. *Studies in business and economics*, 14(1), 141-153. <https://doi.org/https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0011>
- Merlo, M., Scarfó, E., Vélez, I., Sandoval, J., Castilla, P., y Ortiz, D. (2021). *Análisis financiero integral: teoría y práctica*. Alpha Editorial. <https://bit.ly/43NOooV>
- Miranda, M. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en liquidez de la empresa Nevell negocios generales SAC 2016 y 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/572>
- Morán, M., y Solís, L. (2019). *Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Alanco Perú S.A.C, Lurigancho 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77028>
- Moreno, J. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/40542>
- Muñoz, G., y Mendoza, M. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172-181. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5.a ed.). Ediciones de la U.
<https://bit.ly/3XMqhDH>
- Ochoa, C., Sánchez, A., Andocilla, J., Hidalgo, H., y Medina, D. (2018). El análisis financiero como herramienta clave para una gestión financiera eficiente en las medianas empresas comerciales del Cantón Milagro. *Revista observatorio de la economía latinoamericana*, 1-19. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/analisis-financiero-ecuador.html>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/124953>
- Rodríguez, S. (2022). *La curva de tipos de interés: adecuación en el mercado español de la metodología europea para su estimación, selección de la muestra y medidas de liquidez y riesgo del mercado*. Editorial Aranzadi. <https://bit.ly/3mNghNn>
- Rojas, M. (2017). *Redacción comercial creativa*. Ediciones de la U. <https://bit.ly/3MVMmgx>
- Rusdiyanto, R., Agustia, D., Soetedjo, S., Septiarini, D., & Kusumaningrum, D. (2019). Effects of sales, receivables turnover, and cash flow on liquidity. *Preprints*, 1-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.20944/preprints201911.0175.v1>
- Sabki, S., Wong, W., & Regupathi, A. (2019). SME liquidity and its determinants. *International journal of business and society*, 20(1), 111-124.
<http://www.ijbs.unimas.my/images/repository/pdf/Vol20-no1-paper7.pdf>
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en Pymes*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://bit.ly/43OI1BA>
- Setiyani, I. (2018). Analysis of liquidity ratio financial statements in pt. finansia multi finance (credit plus) to assess company performance. *Journal of students academic research*, 3(1), 114-124. <https://doi.org/https://doi.org/10.35457/josar.v1i01.623>
- Tapia, C. (2016). *Contabilidad financiera a corto plazo*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/116363>
- Vásquez, C., Terry, O., Huamán, M., & Cerna, C. (2021). Liquidity and accounts receivable ratios: comparative analysis of companies in the dairy sector trading in the Bolsa de Valores de Lima. *Revista Científica Visión de Futuro*, 25(2), 215-224.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357966632012/357966632012.pdf>

Villavicencio, Y., Soto, S., y Calvanapón, F. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo. *SCIÉENDO*, 25(1), 49-52. <https://doi.org/https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.006>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Flomar SAC

Tabla 18

Matriz de consistencia

| Problemática | Formulación de problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | Metodología | Procesamiento de la información |
|--|---|--|--|--|---|--|
| Los principales problemas que se han observado son que no usó los mecanismos y técnicas correctas que le permitan garantizar el acatamiento del pago de los créditos otorgados; evidenciado en el transcurso de los años una deficiente gestión de las cuentas por recaudar, lo que se visualiza en la cantidad de ventas al crédito e impagos que posee la empresa, esta problemática ha sido identificada en varios períodos. Este problema se debe en parte a la escasez de preceptos de crédito y cobranzas, lo cual genera que no se elabore un análisis idóneo y exhaustivo del cliente antes de | <p>Problema general</p> <p>¿Cómo impacta la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo la gestión de las cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de las cuentas por cobrar impacta negativamente en la liquidez de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.</p> | <p>Variable 1:</p> <p>Gestión de cuentas por cobrar</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período de crédito • Evaluación de créditos • Rotación de las cuentas por cobrar • Medios de cobro y pago • Gestión de cobranza • Cuentas por cobrar <p>Variable 2</p> <p>Liquidez</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fórmula de la razón de efectivo • Fórmula de la liquidez ácida. | <p>Estudio cualitativo</p> <p>Tipo</p> <p>Estudio del caso</p> <p>Método</p> <p>Analítico</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Población</p> <p>30 trabajadores de la empresa</p> <p>Muestra</p> <p>4 trabajadores del área de cobranzas y contable</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento de recolección de datos</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Guía de análisis documental</p> | <p>Este iniciará con la elaboración de cada instrumento, los mismos que fueron elaborados y desarrollados por el investigador, en primera instancia se procederá a entrevistar a cada uno de los integrantes de la muestra, a fin de obtener información que permita tener un conocimiento más amplio sobre el tema, posteriormente, se realizará la evaluación de toda la documentación brindada por la empresa correspondiente a los períodos 2018 y 2019, para lo cual se analizará cada período de crédito otorgado por la empresa, el detalle de las cuentas por cobrar</p> |
| | <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cómo impactan las políticas de crédito en la liquidez ácida de la empresa Flomar del distrito de San Isidro de los años 2018 y 2019?</p> <p>PE2. ¿Cómo impactan las políticas de cobranza en la razón de efectivo de la empresa Flomar del Distrito de San Isidro de los años 2018 y 2019?</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Determinar si las políticas de crédito impactan en la liquidez ácida de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.</p> <p>OE2. Determinar si las políticas de cobranzas impactan en la razón de efectivo de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE.1. Las políticas de crédito impactan negativamente en la liquidez ácida de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.</p> <p>HE.2. Las políticas de cobranzas impactan negativamente en la razón de efectivo de la empresa Flomar SAC</p> | | | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>otorgarle una línea de crédito, así como las facilidades de pago en un determinado tiempo.</p> | <p>del distrito de San Isidro en los años 2018 y 2019.</p> | <p>Estudio cuantitativo</p> <p>Enfoque Mixto</p> <p>Tipo Explicativo</p> <p>Método Deductivo</p> <p>Diseño Longitudinal</p> <p>Población Documentación de las áreas de créditos y cobranzas y contabilidad</p> <p>Muestra Manual de créditos y cobranzas Estado de Situación Financiera Estado de Resultados</p> <p>Técnica de recolección de datos Análisis documental</p> <p>Instrumento de recolección de datos Guía de análisis documental</p> | <p>durante los años estudiados así como también el importe total de ventas que realizaron, además, se aplicarán las fórmulas de las cuentas por cobrar que posee al período de rotación, los días que rota, la rotación en ambos períodos de la cuenta caja y bancos, asimismo, las fórmulas de las razones de liquidez; ambas serán calculadas en el programa de Microsoft Excel para su determinación mediante tablas y figuras, antes de haber sido validadas por los tres expertos. Teniendo los resultados se procederá a su respectiva interpretación para luego compararlos con otros estudios en la discusión, finalizando con las conclusiones y recomendaciones correspondientes.</p> |
|---|--|---|---|

Fuente: Elaboración propia.

Anexo B: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Flomar SAC

Tabla 19

Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores |
|-------------------------------|---|------------------------|---|
| Gestión de cuentas por cobrar | En una gestión de cuentas por cobrar el administrador debe ejecutar medidas sobre los controles eficaces, como son políticas, procedimientos que puedan proteger los activos y el patrimonio de los socios o accionistas dentro de una empresa, preservando así la funcionalidad e integridad de la organización, la dirección de la empresa deberá implementar un cuestionario de preguntas, donde proporcionen suficiente información sobre las cuentas y documentos por cobrar están siendo administrados de forma eficiente (Moreno, 2018). | Políticas de crédito | Período de crédito |
| | | | Evaluación de créditos |
| | | Políticas de cobranzas | Rotación de las cuentas por cobrar |
| | | | Medios de cobros y pagos |
| Liquidez | Es la aptitud que presenta una organización para administrar la disposición de importes monetarios para cancelar sus compromisos que se han comprometido a cancelar y otros motivos de la operatividad de la compañía, los mismos que asistir a seguir con el curso normal del accionar productivo (Setiyani, 2018). | Razón de efectivo | $\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$ |
| | | Liquidez ácida | $\frac{\text{Activo Corriente-Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$ |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo C: Matriz de triangulación

Tabla 20

Matriz de triangulación

| VARIABLE | DIMENSIONES | | ENTREVISTADO 1 | ENTREVISTADO 2 | ENTREVISTADO 3 | ENTREVISTADO 4 | CONCLUSIONES FINALES |
|---|----------------------|--------------------|---|-------------------|-------------------|-------------------|---|
| | O. E | INDICADORES | | | | | |
| Gestión de cuentas por cobrar | Políticas de crédito | Período de crédito | <p>¿La empresa cuenta con políticas de crédito, y si estas se cumplen?</p> <p>La empresa sí cuenta con políticas de crédito, pero no están establecidas dentro de la empresa. Aparte que estas no se cumplen, sólo las hacen a criterio del área.</p> <p>La empresa maneja las políticas de crédito a criterio del área de créditos y cobranzas.</p> <p>Sí cuenta con políticas, pero estas no las cumplen.</p> <p>Sí cuentan con políticas de crédito y cobranza; sin embargo, estas no se están ejecutando</p> | | | | Los entrevistados coinciden en que la empresa cuenta con políticas de crédito, sin embargo, no las aplican. |
| | | | <p>¿Cuáles son los períodos de crédito que otorga la empresa?</p> <p>Los días que la empresa otorga son de 10 a 15 días de créditos a los clientes.</p> <p>El período que otorga la empresa es de 10 a 15 días de crédito.</p> <p>Dura entre 10 a 15 días.</p> <p>Entre 10-15 días.</p> | | | | El período de crédito según los entrevistados es de 10 a 15 días. |
| | | | <p>¿Cuáles son las evaluaciones y condiciones que realiza la empresa antes de brindar un crédito?</p> <p>La empresa les pide un historial crediticio y un historial de proveedores.</p> <p>La empresa solicita a sus clientes nuevos, el historial crediticio y el estatuto de sus cuentas por cobrar.</p> <p>Una de las evaluaciones es el historial crediticio.</p> <p>La frecuencia de compras que realiza el cliente está basada en una evaluación de historial crediticio simple.</p> | | | | Las respuestas coinciden en que una de las evaluaciones realizadas por la empresa es pedir el historial crediticio de cada cliente antes de otorgarle un crédito. |
| <p>¿Cuántos días la empresa realiza las cobranzas?</p> | | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|--------------------------|--|--|---|--|---|
| | | No existen días establecidos porque los clientes siempre piden aplazar los días. | La empresa empieza hacer las cobranzas cuando vence el plazo de los créditos brindados, pero no siempre se cumplen estas cobranzas, porque empiezan hacer acuerdos y aplazan los días de cobranza. | A la fecha de vencimiento de los créditos otorgados. | Semanal, sin embargo, muchos clientes piden aplazar las deudas. | Existe discrepancia en las respuestas ya que unas señalan que no existen días precisos para realizar las cobranzas, otras mencionan que se ejecuta cuando el crédito ha vencido y el último entrevistado señala que es de manera semanal. |
| | | ¿Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo otorgado por la empresa? | | | | |
| Políticas de cobranzas | Medios de cobros y pagos | Los clientes siempre buscan aplazar días, por lo que nunca cumplen los pagos en los días establecidos. | Los clientes casi nunca cancelan en los plazos determinados por la empresa, lo que hacen es pedir aplazar los días que ellos mencionan. | Los clientes siempre piden aplazamiento de los pagos, por lo que casi nunca pagan el total de la deuda. | Poco frecuente, a veces llegan a tardar hasta el doble en enviar los pagos. | Todos los entrevistados coinciden al mencionar que los clientes siempre aplazan sus fechas de pago. |
| | | ¿La empresa cuenta con políticas de cobranzas, y si estas se cumplen? | | | | |
| | | La empresa maneja las políticas de cobranzas a criterio del área de créditos y cobranzas. | La empresa si cuenta con políticas de cobranzas, pero estas no se cumplen por las hacen a criterios del área. | Si cuenta con estas políticas, pero no se cumplen. | Sí, pero no se cumplen dado que a pesar de existir morosidad se sigue atendiendo pedidos a algunos clientes. | Todas las respuestas señalan que la empresa cuenta con políticas de cobranza, no obstante, estas no son cumplidas en su totalidad. |

Fuente: Elaboración propia mediante las respuestas de la entrevista.

Anexo D: Guía de Análisis Documental

El actual instrumento busca acopiar los datos más idóneos para desplegar la tesis titulada “La gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Flomar SAC”, cuyo objetivo principal es: Determinar cómo incide la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Flomar SAC del distrito de San Isidro.

| N° | Documentos | Se obtuvo el documento | | Información obtenida más relevante | Observaciones |
|----|--------------------------------------|------------------------|----|---|---------------|
| | | Sí | No | | |
| 1 | Manual de las políticas de crédito | | | Conocer las medidas y procedimientos con respecto a las ventas al contado y crédito. | |
| 2 | Manual de las políticas de cobranzas | | | | |
| 3 | Estado de situación financiera | | | Visualizar la información financiera de la empresa en qué situación se encuentra, y el grado de liquidez. | |
| 4 | Estado de Resultados | | | Visualizar las ganancias o pérdidas obtenidas en los períodos 2018 y 2019. | |

| Indicador | Fórmula | 2018 | 2019 |
|--------------------------------|---|------|------|
| Período promedio de cobro | $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas netas}}$ | | |
| Rotación de cuentas por cobrar | $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ | | |
| Morosidad | $\frac{\text{Saldo de cartera vencida}}{\text{Saldo de ventas}}$ | | |
| Razón de efectivo | $\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$ | | |
| Liquidez ácida | $\frac{\text{Activo Corriente-Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$ | | |

Anexo E: Guía de entrevista

Consentimiento Informado:

La entrevista a ejecutarse es para generar contribuciones con la investigación de tesis titulada “**Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez de la Empresa Flomar SAC**”. El cual tiene como propósito determinar cómo incide la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Flomar SAC. Respecto a ello, la información ofrecida será de carácter académico y se conservará la confidencialidad respectiva.

Tiempo: Entre 15 a 20 minutos

Fecha de entrevista: del de al de ...del

Recursos: La guía de entrevista, Google Meet, grabadora y cuaderno de apuntes.

DATOS GENERALES DE LA ENTREVISTA:

| |
|----------------------------------|
| Nombre de la institución: |
| Actividad Económica: |

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre y apellido: _____

Cargo: _____

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ENTREVISTA:

1. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito, y si estas se cumplen?

2. ¿Cuáles son los períodos de crédito que otorga la empresa?

3. ¿Cuáles son las evaluaciones y condiciones que realiza la empresa antes de brindar un crédito?

4. ¿Cuántos días la empresa realiza las cobranzas?

5. ¿Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo otorgado por la empresa?

6. ¿La empresa cuenta con políticas de cobranzas, y si estas se cumplen?

7. ¿La empresa cuenta con gestión de cobranzas?

8. ¿La empresa brinda capacitaciones para el personal del área de créditos y cobranzas?

9. ¿Cómo han evolucionado las cuentas por cobrar y cuáles son los problemas que tiene con estas cuentas del período 2018 al 2019?

10. ¿Cómo interpretan la evolución de la liquidez de la empresa del período 2018 y 2019, y qué decisiones tomaron sobre los resultados?

11. ¿La empresa realiza la ratio de prueba defensiva y que medidas toma con el resultado?

Muchas gracias por la participación

Anexo F: Guía de expertos

Ficha de opinión de expertos Guía Documental

| Nº | Dimensiones | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | Políticas de crédito y cobranzas | si | no | si | no | si | no | |
| 1 | Manual de las políticas de crédito y cobranzas | X | | X | | X | | |
| 2 | Informe de las cuentas por cobrar | X | | X | | X | | |
| 3 | Informe de las cuentas por pagar | X | | X | | X | | |
| | Liquidez | | | | | | | |
| 4 | Estado de situación financiera | X | | X | | X | | |
| 5 | Estado de resultado | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SI EXISTIESE UN INFORME DE GESTIÓN ANUAL, SERÍA PERTINENTE SOLICITARLO (NO INDISPENSABLE)

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: MILTON CESAR IBAÑEZ SHOLS

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN ECONOMÍA



- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ficha de opinión de expertos guía de entrevista

| Nº | Dimensiones | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | Políticas de créditos y cobranzas | si | no | si | no | si | no | |
| 1 | ¿La empresa cuenta con políticas de crédito, y en el caso de contar con ellas, estas se cumplen? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cuáles son los periodos de crédito que otorga la empresa? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cuáles son las evaluaciones y condiciones que realiza la empresa antes de brindar un crédito? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cada cuantos días realizan la cobranza, la empresa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo otorgado por la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿La empresa cuenta con políticas de cobranzas, y en el caso de contar con ellas, estas se cumplen? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿La empresa cuenta con gestión de cobranzas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La empresa brinda capacitaciones para el personal del área de créditos y cobranzas? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cómo han evolucionado las cuentas por cobrar y cuáles son los problemas que tiene con estas cuentas del periodo 2018 al 2019? | X | | X | | X | | |
| | Liquidez | | | | | | | |
| 10 | ¿Cómo interpretaron la evolución de la liquidez de la empresa del periodo 2018 y 2019, y que decisiones tomaron sobre los resultados? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿La empresa realiza el ratio de prueba defensiva y que medidas toma con el resultado? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia). No existen observaciones

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()


Apellidos y nombres del juez evaluador: Ruth Cristina Valderrama Novoa

cto.

Especialidad del evaluador: Contadora

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Ruth C. Valderrama Novoa
 C.P.C. 21069

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ficha de opinión de expertos guía de encuesta

| Nº | Dimensiones Políticas de créditos y cobranzas | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|---|
| | | si | no | si | no | si | no | |
| 1 | ¿La empresa cuenta con políticas de crédito, y en el caso de contar con ellas, si estas se cumplen? | X | | X | | | X | desglosar en preguntas individuales asociadas. Consultar por el nivel de cumplimiento |
| 2 | ¿Cuáles son los periodos de crédito que otorga la empresa? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cuáles son las evaluaciones y condiciones que realiza la empresa antes de brindar un crédito? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cada cuantos días realizan la cobranza, la empresa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo otorgado por la empresa? | X | | X | | | X | Consultar porcentaje de cumplimiento |
| 6 | ¿La empresa cuenta con políticas de cobranzas, y en el caso de contar con ellas, si estas se cumplen? | X | | X | | | X | desglosar en preguntas individuales asociadas. Consultar por el nivel de cumplimiento |
| 7 | ¿la empresa cuenta con gestión de cobranzas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La empresa brinda capacitaciones para el personal del área de créditos y cobranzas? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cómo han evolucionado las cuentas por cobrar y cuáles son los problemas que tiene con estas cuentas del periodo 2018 al 2019? | X | | X | | X | | |
| | Liquidez | | | | | | | |
| 10 | ¿Cómo interpretaron la evolucionado de la liquidez de la empresa del periodo 2018 y 2019, y que decisiones tomaron sobre los resultados? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿La empresa realiza el ratio de prueba defensiva y que medidas toma con el resultado? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Sí existe suficiencia _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir (X) No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mag. Gustavo Raphael Espíritu Rojas _____

Especialidad del evaluador: Estadística e investigación en ciencias administrativas _____



- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ficha de opinión de expertos Guía Documental

| Nº | Dimensiones | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | Políticas de crédito y cobranzas | si | no | si | no | si | no | |
| 1 | Manual de las políticas de crédito y cobranzas | x | | x | | X | | |
| 2 | Informe de las cuentas por cobrar | x | | x | | X | | |
| 3 | Informe de las cuentas por pagar | x | | x | | | x | |
| | Liquidez | | | | | | | |
| 4 | Estado de situación financiera | x | | x | | X | | |
| 5 | Estado de resultado | x | | x | | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Si hay suficiencia

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Beatriz Baylon Gonzales

Especialidad del evaluador: Contador

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ficha de opinión de expertos guía de Entrevista

| Nº | Dimensiones Políticas de créditos y cobranzas | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | si | no | si | no | si | no | |
| 1 | ¿La empresa cuenta con políticas de credito, y en el caso de contar con ellas, si estas se cumplen? | x | | x | | X | | |
| 2 | ¿Cuáles son los periodos de credito que otorga la empresa? | x | | x | | X | | |
| 3 | ¿Cuáles son las evaluaciones y condiciones que realiza la empresa antes de brindar un credito? | x | | x | | X | | |
| 4 | ¿Cada cuantos días realizan la cobranza, la empresa? | x | | x | | X | | |
| 5 | ¿Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo otorgado por la empresa? | x | | x | | X | | |
| 6 | ¿La empresa cuenta con políticas de cobranzas, y en el caso de contar con ellas, si estas se cumplen? | x | | x | | X | | |
| 7 | ¿la empresa cuenta con gestión de cobranzas? | x | | x | | | X | |
| 8 | ¿La empresa brinda capacitaciones para el personal del área de créditos y cobranzas? | x | | x | | | X | |
| 9 | ¿Cómo han evolucionado las cuentas por cobrar y cuáles son los problemas que tiene con estas cuentas del periodo 2018 al 2019? | x | | x | | | X | |
| | Liquidez | | | | | | | |
| 10 | ¿Cómo interpretaron la evolucionado de la liquidez de la empresa del periodo 2018 y 2019, y que decisiones tomaron sobre los resultados? | x | | x | | X | | |
| 11 | ¿La empresa realiza el ratio de prueba defensiva y que medidas toma con el resultado? | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia)___ Si hay suficiencia _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Beatriz Baylon Gonzales

Especialidad del evaluador: Contador



- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo G: Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del año 2018 y 31 de Diciembre del año 2019
(En Nuevos Soles)

| | 31.03.2019 | 31.12.2018 | | 31.03.2019 | 31.12.2018 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| ACTIVO | | | PASIVO Y PATRIMONIO | | |
| ACTIVO CORRIENTE | | | PASIVO CORRIENTE | | |
| Efectivo y Equivalentes al Efectivo | 28,339.00 | 36,273.00 | Sobregiro Bancarios | | |
| Cuentas por Cobrar Comerciales (N | 117,139.00 | 116,718.00 | Obligaciones Financieras | | |
| Otras Cuentas por Cobrar (Neto) | | | Cuentas por Pagar Comerciales | 77,326.00 | 85,607.00 |
| Cuentas por cobrar personal, accior | 200.00 | 250.00 | Otras Cuentas por Pagar-tributos | 29,172.00 | 28,917.00 |
| Inventarios | 1,000.00 | 2,000.00 | Provisiones | 17,200.00 | 16,100.00 |
| Gastos Pagados por Anticipado | 100.00 | 450.00 | Provisión por Beneficios a los Em | 16,300.00 | 17,200.00 |
| Otros Activos | | | Otros Pasivos | 7,370.00 | 5,770.00 |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 146,778.00 | 155,691.00 | TOTAL PASIVO CORRIENTE | 147,368.00 | 153,594.00 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | PASIVO NO CORRIENTE | | |
| Inversiones Financieras | | | Otras Cuentas por Pagar | | 8,000.00 |
| Cuentas por Cobrar Comerciales | | | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | - | 8,000.00 |
| Otras Cuentas por Cobrar | | | TOTAL PASIVO | 147,368.00 | 161,594.00 |
| Inversiones Mobiliarias | | | PATRIMONIO | | |
| Propiedades de Inversión | | | Capital | 5,000.00 | 5,000.00 |
| Propiedades, Planta y Equipo (Neto) | 124,791.00 | 108,343.00 | Reservas Legales | | |
| Activos Intangibles (Neto) | 6,500.00 | 6,500.00 | Resultados Acumulados | 103,940.00 | 88,320.00 |
| Otros Activos | | | Utilidad del ejercicio | 21,761.00 | 15,620.00 |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | 131,291.00 | 114,843.00 | TOTAL PATRIMONIO | 130,701.00 | 108,940.00 |
| TOTAL ACTIVO | 278,069 | 270,534 | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 278,069.00 | 270,534.00 |

Anexo H: Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Por los períodos terminados al 31 de Diciembre de los años 2019, 2018

(En Nuevos Soles)

| | 31.03.2019 | 31.03.2018 |
|--|---------------------|---------------------|
| INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS | | |
| Venta Netas de Bienes | 1,284,275.00 | 1,279,541.00 |
| Prestación de Servicios | | |
| TOTAL DE INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS | 1,284,275.00 | 1,279,541.00 |
| Costo de Ventas | 1,143,734.00 | 1,151,301.00 |
| GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA | 140,541.00 | 128,240.00 |
| Gastos de Ventas y Distribución | | |
| Gastos de Administración | 113,575.00 | 110,461.00 |
| Ganancia (Pérdida) de la baja en Activos Financieros medidos al Costo Amortizado | | |
| Otros Ingresos Operativos | | |
| Otros Gastos Operativos | | |
| GANANCIA (PÉRDIDA) OPERATIVA | 26,966.00 | 17,779.00 |
| Ingresos Financieros | | |
| Diferencia de Cambio (Ganancias) | 495.00 | 230.00 |
| Gastos Financieros | 2,500.00 | 1,500.00 |
| Diferencia de Cambio (Pérdidas) | | |
| RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LAS GANANCIAS | 24,961.00 | 16,509.00 |
| Gasto por Impuesto a las Ganancias | 3,200.00 | 889.00 |
| GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DE OPERACIONES CONTINUADAS | 21,761.00 | 15,620.00 |
| Ganancia (Pérdida) Neta de Impuesto a las Ganancias Procedente de Operaciones Discontinuas | | |
| GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL EJERCICIO | 21,761.00 | 15,620.00 |