

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS DE GESTIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y  
SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REFERMAT S.A.C, PERIODO 2020**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**  
**LUIS FRANCO QUEZADA NEYRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a mi linda familia, que en todo momento llevo en el corazón y siempre me brinda su apoyo para mi superación profesional y personal.

### **Agradecimientos**

A mis padres, por brindarme valores que son determinantes en mi constante vivir.

A mi esposa Mercedes y mis hijos Lyam y Aidan. por su apoyo constante en la elaboración de mi tesis.

A mi alma mater, la Universidad Ricardo Palma, por abrirme sus puertas y brindarme sus temas académicos que me sirvieron en mi formación profesional.

A mi asesor, C.P.C. Javier Jara Rengifo, por su basta paciencia y apoyo en el desarrollo de mi tesis.

## **Presentación**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la “Universidad Ricardo Palma” siguiendo sus lineamientos reglamentados, elaboré la tesis con el propósito de obtener el título Profesional de Contador Público presentando la tesis titulada “Implementación de políticas en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C, periodo 2020”. La presente investigación tiene como objetivo principal: Determinar de qué manera la Implementación políticas en la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C.

Es así que esta investigación consta de seis capítulos: en la cual el primer capítulo se expone el problema de investigación, los objetivos, la justificación, su alcance y limitaciones.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico conceptual, que consta de antecedentes y bases teóricas que sustentan a la propuesta.

El tercer capítulo corresponde a las hipótesis, las variables y la matriz de consistencia.

El cuarto capítulo contiene tipo, método y diseño de la investigación, así como también técnicas y análisis de datos.

El quinto capítulo incluye el trabajo de campo que incluye el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la realización de técnicas y análisis de datos donde se obtuvo el diagnóstico final.

El sexto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones. La presente investigación merece ser considerado para su aplicación en la empresa donde es desarrollada.

## Índice

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Carátula.....          | i   |
| Dedicatoria.....       | ii  |
| Agradecimientos.....   | iii |
| Presentación.....      | iv  |
| Índice .....           | v   |
| Lista de Tablas.....   | ix  |
| Lista de Gráficos..... | xii |
| Resumen .....          | xv  |
| Abstract.....          | xvi |

### **CAPÍTULO I**

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| 1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....                  | 1 |
| 1. 1. Formulación del Problema.....                | 2 |
| 1.1.1. Problema General.....                       | 4 |
| 1.1.2. Problemas Específicos .....                 | 4 |
| 1. 2. Objetivos General y Específicos.....         | 5 |
| 1.2.1. Objetivo General .....                      | 5 |
| 1.2.2. Objetivos Específicos.....                  | 5 |
| 1. 3. Justificación e Importancia del Estudio..... | 6 |
| 1. 4. Alcance y Limitaciones .....                 | 6 |
| 1.4.1. Alcance.....                                | 6 |
| 1.4.2. Limitaciones.....                           | 6 |

## **CAPÍTULO II**

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....                                      | 7  |
| 2. 1. Antecedentes de la Investigación .....                          | 7  |
| 2.1.1. Antecedentes Nacionales .....                                  | 7  |
| 2.1.2. Antecedentes Internacionales.....                              | 10 |
| 2. 2. Bases Teórico-Científicas.....                                  | 13 |
| 2.2.1. Definición de Cuentas por Cobrar .....                         | 13 |
| 2.2.1.1. Clasificación de las Cuentas por Cobrar .....                | 14 |
| 2.2.1.1.1. Cuentas por Cobrar Comerciales .....                       | 14 |
| 2.2.1.1.2. Cuentas por Cobrar no Comerciales .....                    | 15 |
| 2.2.1.2. Objetivo de las Cuentas por Cobrar .....                     | 15 |
| 2.2.1.3. Gestión de las Cuentas por Cobrar .....                      | 16 |
| 2.2.1.4. Dimensiones de la Gestión de Cuentas por Cobrar .....        | 18 |
| 2.2.1.5. Gestión de Cobranza .....                                    | 20 |
| 2.2.1.6. Costo y Utilidades .....                                     | 21 |
| 2.2.1.7. El Flujo de Efectivo.....                                    | 21 |
| 2.2.1.8. Ratios Financieros (Efectivo y Equivalente de Efectivo)..... | 23 |
| 2.2.2. Evaluación de la Liquidez.....                                 | 24 |
| 2.2.2.1. Dimensiones de la Variable Liquidez.....                     | 24 |
| 2. 3. Definición de Términos Básicos .....                            | 25 |

## **CAPÍTULO III**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 3. HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 27 |
|-------------------------------|----|

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 3. 1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos .....                   | 27 |
| 3.1.1. Hipótesis General.....                                 | 27 |
| 3.1.2. Hipótesis Específicas .....                            | 27 |
| 3. 2. Identificación de Variables o Unidades de Análisis..... | 27 |
| 3.2.1. Operacionalización de las Variables de Estudio.....    | 27 |
| 3. 3. Matriz Lógica de Consistencia.....                      | 28 |

## **CAPÍTULO IV**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 4. MÉTODO .....                                          | 29 |
| 4. 1. Tipo y Método de Investigación.....                | 29 |
| 4. 2. Diseño Específico de Investigación.....            | 30 |
| 4. 3. Población, Muestra o Participantes .....           | 31 |
| 4.3.1. Población.....                                    | 31 |
| 4.3.2. Muestra.....                                      | 31 |
| 4.4. Instrumentos de Recogida de Datos .....             | 31 |
| 4.4.1. Técnicas e Instrumentos .....                     | 31 |
| 4.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos ..... | 31 |
| 4.6. Procedimiento de Ejecución del Estudio .....        | 32 |

## **CAPÍTULO V**

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                               | 33 |
| 5.1. Datos Cuantitativos .....                                | 33 |
| 5.1.1 Resultados de los Indicadores de la Investigación ..... | 56 |
| 5.1.2 Resultados de las Dimensiones de la Investigación ..... | 64 |
| 5.1.3 Resultados de las Variables de la Investigación.....    | 70 |

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5. 2. Análisis de Resultados.....                                                                       | 71        |
| 5.2.1. Prueba de Hipótesis General .....                                                                | 71        |
| 5.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas.....                                                             | 73        |
| 5. 3. Discusión de Resultados .....                                                                     | 76        |
| <b><u>CAPÍTULO VI</u></b>                                                                               |           |
| 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....                                                                  | 79        |
| 6. 1. Conclusiones .....                                                                                | 79        |
| 6. 2. Recomendaciones .....                                                                             | 80        |
| <b>REFERENCIAS .....</b>                                                                                | <b>82</b> |
| <b>APÉNDICE “A” Propuesta de Implementación de Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar .....</b> | <b>84</b> |
| <b>APÉNDICE “B” Caso Práctico.....</b>                                                                  | <b>97</b> |



### Lista de Tablas

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 01. ¿Cree usted que la Gestión de Créditos es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? .....   | 34 |
| Tabla 02. ¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa? .....                                           | 35 |
| Tabla 03. ¿Considera importante la Gestión de Créditos para mejorar las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? .....                    | 36 |
| Tabla 04. ¿Cree usted que la Gestión de Cobranzas es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? .....  | 37 |
| Tabla 05. ¿Considera que el nivel de recaudación de efectivo se debe a una buena gestión de cobranzas? .....                                     | 38 |
| Tabla 06. ¿Considera que la empresa debería tener un gestor de cobranzas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar? .....                    | 39 |
| Tabla 07. ¿Cree usted que establecer Normas y Procedimientos mejorara el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? ..... | 40 |
| Tabla 08. ¿Cree usted necesario conocer la situación de las cuentas por cobrar para aplicar las políticas de crédito adecuada? .....             | 41 |
| Tabla 09. ¿Considera importante plantear Normas y Procedimientos para minimizar las cuentas incobrables de la empresa? .....                     | 42 |
| Tabla 10. ¿Conoce usted sobre los recursos utilizados para maximizar las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? .....                   | 43 |
| Tabla 11. ¿Conoce usted los tipos de Financiamiento que suele dar la empresa? .....                                                              | 44 |
| Tabla 12. ¿Considera importante conocer los márgenes de beneficio plasmados en las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? .....         | 45 |

|                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 13. ¿La empresa tiene inconvenientes de liquidez cuando llega la fecha de cumplir con sus obligaciones? .....                         | 46 |
| Tabla 14. ¿Los clientes de la empresa tienen asignada una línea de crédito y una condición de pago?.....                                    | 47 |
| Tabla 15. ¿En la empresa existe una clara división en los registros contables para cada uno de los conceptos que integran los gastos? ..... | 48 |
| Tabla 16. ¿Considera que en la empresa se incurren en gastos no proyectados que afectan la liquidez de la empresa?.....                     | 49 |
| Tabla 17. ¿La empresa aplica la rotación de cartera para determinar el tiempo en que las cuentas por cobrar son efectivas? .....            | 50 |
| Tabla 18. ¿Considera que contar con un presupuesto de ventas y cobranzas, ayudaría en la Rotación de cuentas por cobrar de la empresa?..... | 51 |
| Tabla 19. ¿La empresa toma decisiones de sus actividades financieras previamente después de analizar los estados financieros?.....          | 52 |
| Tabla 20. ¿Cree usted que el flujo de caja mejorara el control de obligaciones de la empresa?.....                                          | 53 |
| Tabla 21. ¿El objetivo del flujo de caja en la empresa es controlar el movimiento de efectivo para un periodo determinado? .....            | 54 |
| Tabla 22. ¿El flujo de caja en la empresa ayuda a fijar las políticas de financiamiento?.....                                               | 55 |
| Tabla 23. Indicador Gestión de Créditos .....                                                                                               | 56 |
| Tabla 24. Indicador Gestión de Cobranzas.....                                                                                               | 57 |
| Tabla 25. Indicador Normas y Procedimientos .....                                                                                           | 58 |
| Tabla 26. Indicador Información de Transacciones .....                                                                                      | 59 |

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 27. Indicador Ingresos .....                                                                         | 60 |
| Tabla 28. Indicador Gastos .....                                                                           | 61 |
| Tabla 29. Indicador Ratios Financieros .....                                                               | 62 |
| Tabla 30. Indicador Flujo de Caja .....                                                                    | 63 |
| Tabla 31. Dimensión Gestión de Créditos y Cobranzas .....                                                  | 64 |
| Tabla 32. Dimensión Evaluación de Límites de Crédito .....                                                 | 65 |
| Tabla 33. Dimensión Reportes de Gestión Financiera .....                                                   | 66 |
| Tabla 34. Dimensión Control del Equivalente de Efectivo .....                                              | 67 |
| Tabla 35. Dimensión Rotación de cuentas por Cobrar .....                                                   | 68 |
| Tabla 36. Dimensión Activos Corrientes.....                                                                | 69 |
| Tabla 37. Variable Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar .....                                    | 70 |
| Tabla 38. Variable Liquidez .....                                                                          | 71 |
| Tabla 39. Contingencia Variable Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar: Variable<br>Liquidez ..... | 72 |
| Tabla 40. Chi-Cuadrado Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar .....                                | 72 |
| Tabla 41. Contingencia Gestión de Créditos y Cobranzas: Liquidez .....                                     | 73 |
| Tabla 42. Chi-Cuadrado Gestión de Créditos y Cobranzas .....                                               | 73 |
| Tabla 43. Contingencia Evaluación de Límites de Crédito: Liquidez .....                                    | 74 |
| Tabla 44. Chi-Cuadrado Evaluación de Límites de Crédito .....                                              | 74 |
| Tabla 45. Contingencia Reportes de Gestión Financiera: Liquidez .....                                      | 75 |
| Tabla 46. Chi-Cuadrado Reportes de Gestión Financiera .....                                                | 75 |

## Lista de Gráficos

|                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 01. ¿Cree usted que la Gestión de Créditos es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? .....   | 34 |
| Gráfico 02. ¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa? .....                                           | 35 |
| Gráfico 03. ¿Considera importante la Gestión de Créditos para mejorar las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?.....                     | 36 |
| Gráfico 04. ¿Cree usted que la Gestión de Cobranzas es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? .....  | 37 |
| Gráfico 05. ¿Considera que el nivel de recaudación de efectivo se debe a una buena gestión de cobranzas? .....                                     | 38 |
| Gráfico 06. ¿Considera que la empresa debería tener un gestor de cobranzas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar?.....                     | 39 |
| Gráfico 07. ¿Cree usted que establecer Normas y Procedimientos mejorara el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? ..... | 40 |
| Gráfico 08. ¿Cree usted necesario conocer la situación de las cuentas por cobrar para aplicar las políticas de crédito adecuada?.....              | 41 |
| Gráfico 09. ¿Considera importante plantear Normas y Procedimientos para minimizar las cuentas incobrables de la empresa? .....                     | 42 |
| Gráfico 10. ¿Conoce usted sobre los recursos utilizados para maximizar las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?.....                    | 43 |
| Gráfico 11. ¿Conoce usted los tipos de Financiamiento que suele dar la empresa?.....                                                               | 44 |
| Gráfico 12. ¿Considera importante conocer los márgenes de beneficio plasmados en las                                                               |    |

|                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar? .....                                                                                         | 45 |
| Gráfico 13. ¿La empresa tiene inconvenientes de liquidez cuando llega la fecha de cumplir con sus obligaciones? .....                         | 46 |
| Gráfico 14. ¿Los clientes de la empresa tienen asignada una línea de crédito y una condición de pago?.....                                    | 47 |
| Gráfico 15. ¿En la empresa existe una clara división en los registros contables para cada uno de los conceptos que integran los gastos?.....  | 48 |
| Gráfico 16. ¿Considera que en la empresa se incurren en gastos no proyectados que afectan la liquidez de la empresa?.....                     | 49 |
| Gráfico 17. ¿La empresa aplica la rotación de cartera para determinar el tiempo en que las cuentas por cobrar son efectivas? .....            | 50 |
| Gráfico 18. ¿Considera que contar con un presupuesto de ventas y cobranzas, ayudaría en la Rotación de cuentas por cobrar de la empresa?..... | 51 |
| Gráfico 19. ¿La empresa toma decisiones de sus actividades financieras previamente después de analizar los estados financieros?.....          | 52 |
| Gráfico 20. ¿Cree usted que el flujo de caja mejorara el control de obligaciones de la empresa? .....                                         | 53 |
| Gráfico 21. ¿El objetivo del flujo de caja en la empresa es controlar el movimiento de efectivo para un periodo determinado? .....            | 54 |
| Gráfico 22. ¿El flujo de caja en la empresa ayuda a fijar las políticas de financiamiento?.....                                               | 55 |
| Gráfico 23. Indicador Gestión de Créditos .....                                                                                               | 56 |
| Gráfico 24. Indicador Gestión de Cobranzas.....                                                                                               | 57 |
| Gráfico 25. Indicador Normas y Procedimientos .....                                                                                           | 58 |

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 26. Indicador Información de Transacciones .....                 | 59 |
| Gráfico 27. Indicador Ingresos .....                                     | 60 |
| Gráfico 28. Indicador Gastos.....                                        | 61 |
| Gráfico 29. Indicador Ratios Financieros.....                            | 62 |
| Gráfico 30. Indicador Flujo de Caja.....                                 | 63 |
| Gráfico 31. Dimensión Gestión de Créditos y Cobranzas.....               | 64 |
| Gráfico 32. Dimensión Evaluación de Límites de Crédito.....              | 65 |
| Gráfico 33. Dimensión Reportes de Gestión Financiera .....               | 66 |
| Gráfico 34. Dimensión Control del Equivalente de Efectivo.....           | 67 |
| Gráfico 35. Dimensión Rotación de cuentas por cobrar.....                | 68 |
| Gráfico 36. Dimensión Activos Corrientes .....                           | 69 |
| Gráfico 37. Variable Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar..... | 70 |
| Gráfico 38. Variable Liquidez .....                                      | 71 |

## **Resumen**

La presente investigación surgió a través de la carencia de políticas en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Refermat S.A.C, mejorar la gestión de las cuentas por cobrar es necesario pues actualmente no existe una planificación ni mucho menos una serie de acciones estratégicas que se enfoquen en recuperar las cuentas por cobrar, el estudio demuestra que la empresa carece de políticas estandarizadas de otorgamiento de créditos, no dispone de personal suficiente para el área de recuperación de cuentas por cobrar, carece de una planificación y responsables de las ventas al crédito, lo que influye en su bajo nivel de liquidez. La investigación fue de campo, en cuanto al nivel de investigación fue descriptivo y explicativo, así como las técnicas de investigación que se utilizaron la documentación bibliográfica, la observación y el cuestionario que se hizo a los trabajadores y que sirvió de base para el análisis de los resultados.

Se ha propuesto describir el proceso de créditos y cobranzas mediante el uso de flujogramas; determinar el porcentaje del índice de morosidad de los clientes; evaluar el manejo y cumplimiento de las políticas de crédito, provisión y castigo de las cuentas por cobrar comerciales y proponer lineamientos de mejora para la gestión de las cuentas por cobrar y para lograr la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza.

**Palabras claves:** Políticas crediticias, liquidez, cuentas por cobrar

### **Abstract**

The present investigation arose through the lack of policies in the management of accounts receivable in the company Refermat SAC, improving the management of accounts receivable is necessary because currently there is no planning, much less a series of strategic actions that are focus on recovering accounts receivable, the study shows that the company lacks standardized policies for granting loans, does not have enough staff for the recovery area of accounts receivable, lacks planning and responsible for credit sales, which influences its low level of liquidity. The research was in the field, in terms of the research level it was descriptive and explanatory, as well as the research techniques used in the bibliographic documentation, the observation and the questionnaire that was made to the workers and that served as the basis for the analysis of the results.

It has been proposed to describe the credit and collections process through the use of flow charts; determine the percentage of the delinquency rate of clients; evaluate the management and compliance with credit, provision and write-off policies for trade accounts receivable and propose improvement guidelines for the management of accounts receivable and to achieve the efficiency of credit and collection policies.

**Keywords:** Credit policies, liquidity, accounts receivable



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

En el contexto global teniendo en cuenta la competitividad empresarial hace que las empresas se vean obligadas a utilizar dentro de sus estrategias comerciales el otorgamiento de créditos a sus clientes los mismos que a su vez para elegir entre un producto y/o servicio evalúan la posibilidad de efectuar pagos de diferentes formas entre ellas la del crédito. Esto permite el consumo de sus productos en el momento actual y facilita su pago en fechas futuras.

El otorgamiento de crédito es un tema actual que resulta común en cuanto su utilización, pero complejo, cuando el comprador no paga sus deudas y deja al vendedor con una obligación insatisfecha y por ende una pérdida. Este tema resulta importante para una empresa, el crear y evaluar las políticas de créditos, que sirvan de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas.

Toda actividad empresarial, se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado, desde la práctica mercantil, es muy difícil tener la certeza absoluta de que un cliente realizará el pago de la deuda en la fecha pactada puesto que siempre existen factores imprevistos que provocan el impago de la deuda. Con la evaluación de las políticas podemos llegar en virtud a una administración efectiva del crédito

Las políticas de crédito de una empresa dan la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

La Empresa Refermat S.A.C. dedicada a la comercialización de productos y repuestos en el área de Ferretería, Grifería, Refrigeración y Construcción, inicia sus labores en el año 2017 en el Perú; por lo que en sus pocos años en el mercado peruano ha estado proporcionando sus productos a muchos clientes y sus actividades han estado en constante desarrollo.

Su misión es ser líder del mercado nacional, satisfaciendo a cada uno de sus clientes por la calidad de su atención y la diversidad de productos ferreteros y para el hogar. Su visión es

poder pasar las fronteras peruanas y lograr así ampliar su mercado nacional a internacional. Sin embargo, quiere ingresar a la Bolsa de Valores de Lima con la finalidad realizar una inversión y producto a ello, obtener una buena ganancia. Pero desea que el retorno de su inversión sea a corto plazo.

El Mercado de Capitales es un tipo de mercado financiero que se puede considerar como un mecanismo de inversión y ahorro, donde compran y venden activos financieros de entidades cotizadas en la BVL.

Por supuesto, la contabilidad juega un rol indispensable ya que es la herramienta que provee información fiable y relevante para la toma de decisiones en estos mercados globalizados. Por lo tanto, es de suma importancia que las empresas con visión internacional se interesen más en el ámbito de las finanzas, el sistema financiero y el mercado de capitales, y además conozcan el tratamiento contable, bajo de esta forma para ello se requiere que dicha empresa cuente con procesos contables internos adecuados.

Dentro de todo este contexto, se espera de la contabilidad con respecto a las inversiones, el establecimiento de un mismo lenguaje financiero que facilite la toma de decisiones de sus usuarios.

### **1.1. Formulación del Problema**

La gestión de las cuentas por cobrar comerciales es una de las actividades principales dentro de una empresa ya que maneja el control del efectivo y por consiguiente a la disminución de las cuentas por pagar. Una empresa que no administra su cobranza pierde liquidez, lo que continúa en una pérdida de rentabilidad. Sin utilidad la empresa ya no continua la meta de obtener beneficios económicos.

En la actualidad la empresa maneja una gestión de créditos y cobranza poco adecuada, lo cual

se refleja en la recuperación de capital de trabajo y necesita capital externo para cubrir las deudas de corto plazo. El problema se debe a que no existen políticas en la generación de créditos y cobranzas, de este modo la rotación de las cuentas por cobrar excede a nuestras obligaciones a corto plazo. La empresa debe recurrir a préstamos o inyecciones de dinero por parte de los socios para cubrir los pagos a personal y proveedores. Analizando el manejo del retorno de dinero de la empresa Refermat S.A.C, nos encontramos que en la entidad surge la necesidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo, por tal motivo se produce lo siguiente:

- Compra de mercadería al crédito, lo que eleva nuestros costos.
- Adquisición de préstamos, con intereses que no estaban planificados
- Incremento de gastos administrativos
- Incremento de gastos de ventas
- Incremento de gastos financieros

No contando con estrategias financieras y/o políticas de créditos y cobranzas esto se refleja en los índices o ratios financieros. También es importante determinar los procedimientos empleados en la gestión de cuentas por cobrar y la incidencia que guarda con el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas del mismo rubro. Para realizar el análisis de cartera pesada se tomó temas como los siguientes; estrategias de las cuentas por cobrar a corto plazo, nivel de riesgo cliente y políticas de gestión de cobranza. Por otro lado, tomando en consideración las cuentas por cobrar, siendo estos créditos que otorga la empresa a sus clientes por el servicio prestado, estos activos corrientes representan un gran porcentaje de los activos totales de la empresa. Es importante, que es necesario que las empresas mejoren la gestión de cobranza de una manera adecuada y oportuna, ya que la demora de esta guarda una relación directa con el efectivo y equivalente de efectivo a largo plazo.

La empresa debería tener un control adecuado del efectivo y equivalente de efectivo, a través del flujo de caja, ello considerando que es uno de sus principales activos en donde el adecuado control y manejo refleja una eficiente utilización de los activos para generar utilidad. Además, que cuando se presentan problemas financieros, se deberán tomar decisiones en cuanto a la dirección de las políticas financieras a mediano plazo. En el caso de problemas financieros con el efectivo y equivalente de efectivo, esto atentará con el desarrollo de la actividad que desempeña la empresa, y que al tener deficiencias en el efectivo y equivalente de efectivo trae a discusión distintos problemas como: una ausencia de capital de trabajo, el incumplimiento de pago a: proveedores, empleados, administración tributaria. Siendo este, un riesgo latente en temas de financiamiento con bancos, o con tasas de interés altas al no tener una capacidad de pago.

#### **1.1.1. Problema General**

¿En qué medida la Implementación de Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar inciden en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020?

#### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿En qué medida la Gestión de Créditos y Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020?
- ¿En qué medida la Evaluación de Límites de Crédito incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020?
- ¿En qué medida los Reportes de Gestión Financiera incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020?

## **1.2. Objetivos, General y Específicos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar en qué medida la Implementación de Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar inciden en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

### **1.2.2. Objetivos Específicos de Investigación**

- Determinar en qué medida la Gestión de Créditos y Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.
- Determinar en qué medida la Evaluación de Límites de Crédito incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.
- Determinar en qué medida los Reportes de Gestión Financiera incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

## **1.3. Justificación e Importancia del Estudio**

Las razones fundamentales que llevan a plantearse y desarrollar esta investigación tiene que ver con la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Refermat S.A.C, a fin de determinar su incidencia en la liquidez y por supuesto la rentabilidad de la empresa.

Esto con la finalidad de implementar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permita a la empresa cumplir con sus obligaciones comerciales y financieras sin tener que sobre endeudarse.

La problemática que se pretende resolver es optimizar el flujo de liquidez, de la empresa, alineando los costos asociados a las ventas a crédito, reconocer el riesgo de impagos, cobertura los costos de las cuentas por cobrar manteniendo el equilibrio entre beneficios de aumentar las ventas y los costos de dar crédito, estableciendo fundamentalmente primero las políticas y procedimientos para obtener la eficiencia y efectividad, económica de los procesos de gestión de créditos y cobranzas, la protección o cobertura ante cualquier eventualidad de impago, proporcionar información fidedigna para la toma de

decisiones de la Gerencia.

Y del punto de vista práctico, esta investigación propone realizar una estrategia de acción al problema planteado, tomando en cuenta que al aplicarlo se contribuirá a resolverlo de más óptima.

En cuanto a su importancia, esta investigación permitirá a otras empresas que se encuentren en situaciones similares a la problemática que se maneja en este proyecto, la misma que servirá como un marco referencial para solucionar sus inquietudes.

Con el presente proyecto denominado: “Implementación de políticas en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la mejora de la liquidez de la empresa Refermat S.A.C., 2020.” Se buscará lograr los objetivos y metas empresariales.

#### **1.4. Alcance y Limitaciones de la Investigación**

##### **1.4.1. Alcance**

La presente investigación comprende información de los años 2019 y 2020 que la empresa tiene en su base de datos; y del año 2018.

La investigación se limita a aspectos de gestión en procesos dentro de la empresa, y no fuera de ella, por lo se puede definir qué, la investigación se desarrolló en la empresa Refermat S.A.C., entre los meses julio y diciembre del año 2020.

##### **1.4.2. Limitaciones**

La investigación se desarrolló en horarios específicos, para no interrumpir las labores de las personas que se encuentran trabajando dentro del área.

Otro factor limitante fue la falta de predisposición de algunos de los profesionales del área contable, ya que mostraron desinterés.

Adicionalmente la falta de accesibilidad a la información de recursos humanos y planillas debido a que es demasiado confidencial.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

(Pérez & Ramos, 2016), mencionan en su tesis titulada, “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016.” De la Universidad Privada del Norte, de la Facultad de Negocios carrera de Contabilidad y Finanzas, Tesis para optar el título profesional de: contador público.

En el presente trabajo de investigación trata sobre la Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Bagservis SAC, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera: En el capítulo I se describe la realidad problemática, tales como problema de liquidez, morosidad de 90 a más días de atraso de los clientes ya que la mayor parte de sus ventas son al crédito, no tiene políticas para recuperación de cobranza dudosa. Se establece los objetivos generales y específicos para analizar la incidencia de la Implementación del Sistema de Control en las Cuentas por Cobrar. En el capítulo 2 refiere al Marco Teórico, donde se plasman los antecedentes que respaldan el desarrollo de esta investigación y definición de Términos que se utilizan en la tesis. En el capítulo 3 se formula la hipótesis, sobre la Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar incide positivamente en la liquidez de Bagservis SAC. En el capítulo 4 se presenta los materiales y métodos, a través de un estudio de población y muestra y mediante los métodos de observación, entrevista se establece y conoce los principales problemas y aspectos que tiene y que se desea mejorar con el Sistema

de Control Interno en las cuentas por Cobrar para la empresa Bagservis SAC. En el capítulo 5 se desarrolla la tesis, en primer lugar, se determina los procesos actuales, se evalúa la liquidez de Bagservis, luego se establece el sistema de control interno en las cuentas por cobrar, culmina con su implementación. En el Capítulo 6 se presenta los resultados obtenidos de la implementación, se evalúa el impacto del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la liquidez luego de aplicar las nuevas medidas de control interno, usando ratios de liquidez, indicador de morosidad, recuperación de la cartera vencida. En el Capítulo 7 se presenta la discusión de los resultados, se determina el cumplimiento hipótesis planteada, es decir que la implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar incide positivamente en la liquidez de Bagservis SAC.

#### **Comentario:**

Los autores Pérez & Ramos en su investigación concluyen que la falta de un control interno adecuado influye negativamente en tener una buena gestión de cobranza y como consecuencia la empresa tiene una falta de liquidez notoria, ellos proponen mejorar el procedimiento de cobranza y limitar los días crédito solo para buenos clientes.

**(Loayza, Pastor, & Vásquez, 2017)**, mencionan en su tesis titulada “Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial FEL S.A.C. en el Periodo 2016”, tesis Para obtener el Título Profesional de Contador Público de la Facultad de Administración y Negocios Carrera de Contabilidad, Universidad Tecnológica del Perú, Lima – Perú 2017.

La presente investigación titulada “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial FEL SAC”, tiene por objetivo determinar que la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez, debido a la falta de políticas de créditos y cobranzas, razón por la cual no realiza el recupero de las cuentas por cobrar en los plazos establecidos y en



efecto no se cuenta con la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones. Ante esta situación no se toman medidas de solución. El área de tesorería no realiza un flujo de caja que ayude a evaluar la capacidad de la empresa para obtener liquidez.

También se detectó que el área de contabilidad no utiliza ratios financieros que proporcionen información necesaria para el análisis financiero y una mejor toma de decisión.

**Comentario:**

Los autores Loayza, Pastor y Vásquez en su investigación ante la problemática de la mala gestión de cuentas por cobrar, proponen la utilización del factoring como medida inmediata para cubrir la falta de liquidez, la aplicación de un flujo de caja que ayudará a tener una visión clara de los ingresos y egresos proyectados, ratios financieros y para el siguiente periodo 2018, la implementación de políticas de créditos y cobranzas.

(**Montañés & Huamán, 2018**), mencionan en la tesis titulada “Gestión de Cuentas Por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Compañía Importadora Génesis S.A.C.” tesis Para Optar el Título de Contador Público, mediante la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional, Línea de Investigación: Normas Éticas Contables en Empresas Públicas y Privadas. Lima, 2018, de la Universidad Peruana de las Américas.

El presente trabajo de investigación, lleva como título “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Compañía Importadora Génesis S.A.C.”, siendo su sede principal en el distrito de San Miguel.

La finalidad de la investigación fue la búsqueda de alternativas que ayuden a ordenar la Gestión de las cuentas por cobrar comerciales terceros y adecuarlos al proceso de cobranza del Departamento del Área de Créditos y Cobranzas de la empresa.

Se planteó brindar alternativas que otorguen solución a la problemática que actualmente atraviesa la empresa el cual permitirá lograr diferentes planeaciones para un mejor control y gestión de cobranza de la empresa, cuyo objetivo es alcanzar una mayor recaudación de efectivo

y cumplir con los compromisos ante terceros. Durante la investigación se desarrolló una evaluación completa de la empresa en el periodo 2015, analizando sus estados financieros y operaciones reales que han venido realizando.

### **Comentario:**

Los autores Montañez y Huamán en su investigación determinan que la empresa Génesis SAC carece de políticas en cuanto a la gestión de cobranzas y brindan soluciones determinando e informando la necesidad de la implementación de políticas de gestión de cobranzas, opciones crediticias y emplear habilidades de garantía para tener bajo control los reportes de las cuentas por cobrar comerciales. Cabe destacar, que al lograr el desempeño de la gestión de cobranzas, considero que la empresa estará preparada para mejorar y afrontar futuras contingencias de liquidez obteniendo una mayor rentabilidad que se verá reflejada en los estados financieros con la toma de decisiones.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

(Herrera, 2015), en su tesis titulada “administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial zurita”, de la Universidad Técnica de Ambato facultad de contabilidad y auditoría carrera de contabilidad y auditoría, trabajo de investigación previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría C.P.A, de la ciudad de Ambato - Ecuador 2015. La presente investigación tiene como objetivo estudiar la administración de las cuentas por cobrar y liquidez de Comercial Zurita, a través de un análisis de la situación actual que enfrenta la empresa, durante el curso de la investigación se determinó que la entidad tiene problemas en el manejo de sus cuentas por cobrar afectando a su liquidez, por lo tanto se propone la aplicación de políticas, procedimientos para la cobranza y venta regulando las falencias existentes en el momento de realizar estas transacciones, el uso de flujo gramas que ayuden a realizar un proceso lógico en el cual cada uno sea responsable de su área, un Organigrama Estructural en el que exista segregación de funciones ,Cronograma de Cobros para ayuda del vendedor y cobrador

para que este tenga una ruta establecida para el trabajo y esto a su vez contribuye a la optimización de tiempo y dinero, documentos de control tales como: control de ruta para determinar la efectividad del empleado y los informes de su visita a los clientes, emisión de recibo de cobros como un documento de respaldo para el cliente y la empresa, un diseño de flujo de caja para conocer su estado de liquidez y posteriormente poder tomar decisiones en base a los resultados obtenidos en el flujo, análisis financiero e indicadores para determinar el estado en el que la empresa se maneja y si tiene deficiencias para mejorar.

**Comentario:**

El autor Herrera en su investigación, determina que determina que la falta de implementación de un control eficaz de las cuentas por cobrar dentro de la empresa no permite obtener resultados de estabilidad crediticia considerando un fundamento principal del efectivo de caja en la solvencia y liquidez empresarial para la empresa; de igual manera resalta la importancia de tener un sistema administrativo de cuentas por cobrar, ya que este permite obtener información a la fecha de la cartera y que aún mantienen cuentas pendientes de cobro.

(Carrera, 2017), menciona en su tesis titulada, “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015” Análisis de Caso previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la ciudad de Guayaquil, Julio del 2017. El presente trabajo de investigación, denominado “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar, se llevó a cabo con la finalidad de analizar la gestión de cobro en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”, en el cuál se aplicó el método COSO I, donde mediante este método se provee de información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de cobro. Además, se hace primordial el uso de técnicas de investigación como son: las entrevistas, y la encuesta; por otro lado, se aplicó una evaluación de control interno del proceso de cuentas por cobrar, donde estuvieron involucrados el personal administrativo. Se obtuvo las evidencias necesarias

que revelaron una serie de problemas en la empresa mencionada, vinculadas al área administrativa. En otro aspecto, se evidenció que unos de los problemas claves en este trabajo de investigación es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar, se especifican conclusiones y recomendaciones a fin de fortalecer los procesos de gestión de cobro y disminuir el margen de cuentas incobrables. En conclusión, la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago. Contribuyendo así a las mejoras de la empresa, manteniendo flujos contables óptimos para el desarrollo de sus operaciones y futuras inversiones.

**Comentario:**

El autor Carrera en su investigación determina que la empresa Induplasma S.A carece de políticas en cuanto a la gestión de cobranzas y al no tener un manejo adecuado puede influir en su liquidez que es fuente fundamental para seguir operando, otro punto que resalta es la importancia de definir políticas de créditos y cobranza a largo plazo y así facilitar la recuperación de cuentas por cobrar y la reducción de la morosidad de sus clientes. Además, establece el rol fundamental que cumple tener la información actualizada, ya que esta brinda un adecuado control de las cuentas por cobrar.

(Tomalá, 2018), en su tesis titulada, “Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la compañía de Transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Año 2017”. De la Universidad Estatal Península de Santa Elena, de la Facultad Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría, Trabajo realizado para obtener el título de Licenciada en contabilidad y auditoría, de la ciudad de La libertad – Ecuador 2018.

La presente investigación describe las debilidades encontradas en los procesos relacionados con la recaudación de las cuentas por cobrar dentro de la Compañía Transcisa S.A. que se encuentra ubicada en el Cantón Salinas, la cual tiene como objetivo de estudio demostrar en qué medida los pagos tardíos de las cuotas de los accionistas, afectan a las cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía, de esta manera establecer alternativas de solución que fortalezcan los procesos de esta cuenta, además esta investigación se ha llevado a cabo a través de entrevistas al personal administrativo para que se desarrolle con datos reales de la empresa.

**Comentario:**

El autor Tomalá en su investigación afirma que la eficiencia en la administración de cuentas por cobrar favorecerá ampliamente en la liquidez de la empresa y está a su misma vez permitirá la administración de la misma, además el tener liquidez se puede aprovechar para inversiones a futuro. Sin duda es importante el énfasis que hace en la administración de los inventarios y cuentas por cobrar, siendo este último fundamental para la consecución de liquidez de la empresa. En una empresa que busca incrementar sus ventas la política de brindar créditos es buena, pero esta debe ir acompañada de un adecuado control mediante políticas internas. La inacción de procedimiento y políticas genera un incremento en las cuentas por cobrar y por consiguiente una falta de liquidez notoria; otro punto a considerar es la importancia que tiene el cobro de cuentas por cobrar ya que estas sirven para pagar obligaciones con terceros por parte de la empresa y la no gestión de esta genera problemas en el ciclo operativo de la empresa en el corto plazo.

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, adicionalmente se realizó un estudio bibliográfico de textos acerca del tema tratado. Con los resultados se llegó a la conclusión que la empresa no realiza cobros adecuados de sus cuentas por cobrar, lo cual afecta a la liquidez dentro de ella.

## **2.2. Bases Teórico – Científicas**

### **2.2.1. Definición de Cuentas por Cobrar**

Algunos autores definen las cuentas por cobrar como derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicio. Brito (1999. p.337)

Al respecto Holmes (1994, p.23-24) señala lo siguiente:

Las cuentas por cobrar representan las cantidades que los clientes deben al negocio. Las cuentas por cobrar surgen cuando la mercancía o servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato. A los clientes se les conoce también como deudores. La honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporcionadas bases suficientes para suponer que el cliente hace alguna remesa de dinero, la cuenta por cobrar puede provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra.

Según lo antes citado, se puede decir que para una empresa las cuentas por cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permite obtener bienes y servicios de terceros disfrutando de las facilidades de crédito que estos pueden ofrecerles. En relación a ello, se deriva la importancia del debido control y adecuada contabilización de los importes de las cuentas por cobrar.

### **2.2.1.1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

Es necesario clasificar las cuentas por cobrar, para lograr un debido control y una adecuada contabilización de sus importes. Estos registros se clasifican en: comerciales y no comerciales.

#### **2.2.1.1.1 Cuentas por Cobrar Comerciales**

La organización al vender bienes a crédito, se dice que el vendedor extiende crédito comercial al comprador. El crédito comercial resulta de la creación de partida de activos que se denomina cuentas por cobrar, las cuales representan los libros de la empresa vendedora, y una partida de pasivo que se denomina cuentas por pagar en los libros del comprador.

Las cuentas comerciales por cobrar representan las ventas de bienes y servicios durante el curso normal de las operaciones de la empresa, y corresponde a la mayor parte de las actividades lucrativas de la firma.

Las cuentas por cobrar comerciales o provenientes de bienes o servicios, son aquellas cuyo origen es la venta de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por aceptación de una factura por parte del cliente (Brito, 1999, p. 337).

Se puede decir que, al mismo tiempo, que las transacciones se originan de las ventas a crédito de mercancías, es necesario que se subdividan, porque le van a permitir a las grandes empresas comerciales, de prestación de servicio; que tienen miles de cuentas individuales deudoras, llevan un control eficaz y eficiente para los efectos de contabilidad.

Entonces, está sub-división sería la siguiente:

- i. Grupos de transacciones (mayorista o detallista).
- ii. Por vencimiento.
- iii. Por zonas de cobrar (ubicación o territorio)

- iv. Por clientes
- v. Por productos.

#### **2.2.1.1.2 Cuentas por Cobrar no Comerciales**

Son las obligaciones circulares por las cuales la compañía actúa como fiduciaria, tales como los impuestos que se retienen de los salarios de los empleados, los salarios no reclamados, y los depósitos de los clientes. Catacora, (1998, p.136)

Partiendo de lo antes citado, es claro que las cuentas por cobrar no comerciales, son las que se originan por las obligaciones de carácter laboral con el personal de la organización, estas transacciones también se conocen como cuentas por cobrar funcionarios y empleados. Es decir, los derechos que tiene la empresa por cobrar que se originan de operaciones distintas a la venta de bienes y servicios a crédito.

Entre las cuentas por cobrar no comerciales se encuentran:

- i. Cuentas por cobrar a empleados.
- ii. Cuentas por cobrar socios.
- iii. Alquileres por cobrar.
- iv. Cuentas por cobrar intercompañías.
- v. Intereses por cobrar.
- vi. Otras cuentas por cobrar.

#### **2.2.1.2 Objetivo de las Cuentas por Cobrar**

Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas.



El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general tiende a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a la competencia. Por lo regular se observa que la mayoría de los vendedores, por ejemplo, se inclinan hacia una política de crédito muy liberal, porque favorece las ventas. Si la competencia ofrece crédito, la propia empresa tendrá que hacerlo también para proteger su posición en el mercado.

Esto se puede aplicar a una tienda de departamentos que se ve obligada a ofrecer a sus clientes tarjetas de crédito para poder competir, lo mismo que a una empresa internacional de ingeniería que tiene que otorgar o arreglar crédito a largo plazo como parte de sus operaciones a fin de competir con éxito por la adjudicación de contratos de construcción de presas, refinerías y otros grandes proyectos de inversión de capital. Muchas veces ha sucedido que la empresa que ofrece facilidades de crédito como parte de sus servicios ha triunfado en la licitación, a pesar de que otras firmas, que no ofrecían arreglos de crédito, presentaron presupuestos más bajos.

### **2.2.1.3 Gestión de las Cuentas por Cobrar**

La gestión de cuentas por cobrar dentro de la empresa son acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuada para recuperar los créditos otorgados, de esta forma las cuentas por cobrar de la institución se conviertan en efectivo de manera más rápida. Siendo así, la gestión de cobranza viene a ser una interacción con los clientes ofreciendo alternativas de solución oportunas para el cumplimiento de sus obligaciones en el ciclo operativo.

La gestión de cuentas por cobrar se inicia desde el primer día de incumplimiento de la deuda, está establecido en la política de recuperación de cobros de la empresa y depende mucho de la decisión que tome la gerencia al respecto ya que el gestionar una cartera de cuentas por cobrar genera un gasto sea ejecutada por la organización o un tercero en el corto plazo.

Acciones comunes efectuadas en la gestión de deuda y cobro del proceso son:

- a) Análisis del cliente: Se describe las razones por las que se le otorgó el crédito y cuáles son las condiciones del cliente deudor.
- b) Contacto con el cliente: Se determina a tener en cuenta la información que la empresa maneja del cliente, historial de pago hasta las acciones que fueron ejecutadas.
- c) Diagnóstico de situación: Se define las razones de la morosidad de la deuda.
- d) Generación de alternativa de cobro: Se define acciones a tomar con el fin de proponer una alternativa de pago al cliente
- e) Obtención de compromisos de pago del cliente: Se propone una alternativa para el pago del cliente; de esta manera si es bien aceptada el cronograma se genera un compromiso de pago establecido de acuerdo a la alternativa brindada por la empresa.
- f) Cumplimiento de deuda: Se tiene un control de lo acordado previamente, en sí control sobre los pagos.
- g) Registro de procesos: Todas las acciones realizadas hacia un cliente deben ser anotadas ya que esta forma parte de la situación de cliente frente a una deuda, y sea el caso de que otra persona se encargue de la misma se debe tener registro de la deuda.
- h) Seguimiento del cobro: Se debe tener en cuenta cómo ha ido evolucionando la recuperación del crédito, sea buena o mala, se debe saber la situación actual del cliente deudor.
- i) Aplicación de acciones administrativas: En el caso negativo por parte del cliente se toman medidas de recuperación de deuda, desde que activos posee el cliente o alguna manera legal de cobrar la cuenta por cobrar.

j) Definiendo los créditos “pérdida”: a provisiones del ejercicio en lo que se debe tener en cuenta tener un límite para gestionar una cuenta vencida, en pocas palabras cuándo se debe dar como pérdida la cuenta. Según proceso legal con mandato judicial

#### **2.2.1.4 Dimensiones de la Gestión de Cuentas por Cobrar**

##### **➤ Gestión de crédito y cobranza:**

El crédito y la cobranza también son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos y es la que se encarga de cobrar, autorizar ajustes y asignar créditos y tiene tres objetivos:

- Minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente.
- Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente,
- Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida,

Por ello es necesario mantener una política adecuada de control interno en cuanto a las cuentas por cobrar.

##### **➤ Evaluación de Límites de Crédito:**

En realidad, existen diversos métodos para determinar el límite de riesgo. Los sistemas para calcular el límite de riesgo pueden ser de tipo empírico, estadístico, o basado en la experiencia práctica.

Existen métodos que utilizan datos obtenidos del análisis patrimonial de la empresa del cliente o sea proveniente de su balance, o métodos basados en el análisis de los resultados de la empresa.

Los datos provenientes del balance más utilizados para el límite de riesgo son los recursos propios, el neto patrimonial, la solvencia técnica y el fondo de maniobra.

Los métodos basados en cálculos sobre los capitales netos o la solvencia final de la empresa

pretenden apoyarse en elementos estables, no obstante, esta metodología no aporta siempre los resultados más adecuados.

**Crédito:**

Consiste en una transacción entre dos partes en la que una de ellas (acreedor o prestamista) entrega el dinero, bien, servicio o títulos de valores a cambio de una promesa a pagos futuros por la otra parte (deudor o prestario). Enciclopedia Hispánica tomo 4 (p.336).

**Políticas de Crédito:**

Es el conjunto de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en una empresa, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma. Como, por ejemplo: período de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza y los documentos ofrecidos.

**Condiciones de Crédito:**

Son convenios en los que la empresa y el cliente se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación. La ampliación de las ventas a crédito ha sido un factor significativo con relación al crecimiento económico en diversos países. Las empresas conceden créditos a fin de incrementar las ventas.

**➤ Reportes de Gestión Financiera:**

(García, 2017) menciona que los Reportes de Gestión Financiera representan documentos clave para el seguimiento de la situación financiera de la empresa. Éstos consolidan la perspectiva que se tiene sobre la liquidez de la misma, y ayudan a gestionar mejor sus proyecciones económicas.

Los tipos de reportes y su utilidad en el manejo financiero de una empresa son los siguientes:

**Los reportes de posición de liquidez:** permiten que la compañía determine su posición de caja y bancos, así como la utilización y disponibilidad de sus líneas de crédito bancarias.

**Los reportes de proyecciones de tesorería:** como su nombre sugiere sirven para proyectar los ingresos y egresos en efectivo; y a partir de ello, los déficits y excedentes de liquidez. Se realizan a través de flujos de caja diarios, semanales y mensuales.

**Los reportes mensuales de gestión del ciclo de negocio:** atienden la evolución de los días promedio de stocks, período promedio de cobranza y período promedio de pago. Son importantes porque reflejan la duración del ciclo de negocio y del gap a financiar en el sistema.

**Los reportes de la evolución de las ventas:** verifican la tendencia de las mismas, sirviendo como sustento para solicitar cualquier incremento de líneas de crédito. Permiten estimar mejor las proyecciones de ventas.

#### **2.2.1.5 Gestión de Cobranza**

Ettinger y Golliet (2000), Determina que la cobranza dentro de la organización es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo de frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinaran la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

“La gestión de cobranzas es la aplicación de un conjunto de estrategias de cobro, que busca reducir el nivel de morosidad cuando las políticas de cobro ejecutadas no son las adecuadas” (Jiménez 2015). “Un modelo de gestión de cobranzas es el conjunto de acciones coordinadas,

aplicadas adecuadamente y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo de la manera más rápida y eficientemente posible” (Jiménez 2015).

### **Cobranza directa**

Esta se lleva por la caja de la empresa por este medio, los clientes le cancelan directamente a la empresa y, cobranzas por medio de cobradores, dichos cobradores son los bancos los cuales por llevar a cabo la cobranza se quedan con un porcentaje del cobro.

#### **2.2.1.6 Costo y Utilidades**

Como ya se ha descrito en el proceso anterior de cobranza puede ser muy costosa en términos de gastos, ya sean inmediatos (al realizar el proceso de cobranza) o que simplemente la cuenta no pueda ser cobrada y se pierdan todos los esfuerzos en tratar de hacer efectivo el cobro; en fin, en el proceso de cobranza los costos sólo terminan cuando la deuda se hace efectiva.

Hasta el momento, sólo hemos hablado de los costos resultantes de la concesión del crédito. Sin embargo, es posible vender a crédito y es posible fijar un cargo por el hecho de mantener las cuentas por cobrar que están pendientes de pago, entonces las ventas a crédito pueden ser en realidad más rentables que las ventas de contado. Esto especialmente cierto en el caso de los productos de consumo de naturaleza durable (automóviles, ropa, aparatos eléctricos, etc., pero también es cierto en el caso de ciertos tipos de equipo industrial). De lo cual podemos decir que algunas compañías que pierden dinero sobre sus ventas de contado, pueden obtener una recuperación en exceso de dichas a causa de los cargos derivados por mantener sus derivados por mantener sus ventas a créditos.

### **2.2.1.7 El Flujo de Efectivo**

El flujo de efectivo es la herramienta que administra los recursos líquidos dentro de la empresa los cuales controlados por la empresa en las operaciones habituales. Estos se pueden presentarse en: monedas, billetes, cuentas bancarias, cheques, entre otras, a favor de la empresa ya sean en moneda nacional o moneda extranjera, también en papeles comerciales aceptados por los mercados financieros.

El efectivo o equivalente de efectivo como medio de pago es obtenido como parte de cualquier transacción diaria dentro de la empresa: ventas que sean al contado, cobro a clientes, cobros a empleados en el caso de un préstamo, anticipos recibidos, etc. De igual manera, se puede usar para cumplir obligaciones con proveedores y en el pago de obligaciones tributarias.

Todo ello enmarcado dentro del cuadro de flujo de ingresos y salidas de efectivo.

#### **Registro Contable:**

Agrupar las cuentas y subcuentas que representan medio de pago como: dinero en efectivo, cheques, giros, entre otros. Así como: depósitos en instituciones financieras, otros equivalentes de efectivo disponible.

Siendo así, la contabilidad determina: efectivo y equivalente de efectivo de la siguiente manera:

101 Caja: efectivo en caja.

102 Fondos fijos: efectivo establecido sobre un monto fijo o determinado.

103 Efectivo en tránsito: se conforma por fondos en movimiento entre los establecimientos de la empresa, así como los fondos que se encuentran en poder de las empresas de caudales.

104 Cuentas corrientes en instituciones financieras: saldos de efectivo de las empresas en cuentas corrientes de disponibilidad inmediata.

105 Otros equivalentes de efectivo: incluye instrumentos financieros equivalente de efectivo, emitidos por instituciones financieras y de naturaleza disponible a requerimiento del tenedor de instrumento, tales como como certificados bancarios.

106 Depósitos en instituciones financieras: depósitos de ahorro y a plazo determinado.

107 Fondos sujetos a restricción: efectivo que no puede utilizarse libremente, ya sea por disposición de alguna autoridad competente o mandato judicial

#### **2.2.1.8 Ratios Financieros (Efectivo y Equivalente de Efectivo)**

Según la NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo nos define que “El efectivo comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista”, “Los equivalentes de efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativos de cambio de valor.

Según Demestre & Castells, señala que el equivalente a efectivo, los valores negociables que la empresa mantiene en cartera; tales valores son considerados como equivalente a efectivo porque por sí solos pueden ser utilizados como medios de pago, y porque pueden convertirse en dinero en un periodo de tiempo relativamente corto.

Según Morales & Morales (2014) “La liquidez es un factor que analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo”.

#### **Se complementan con pruebas como:**

- a. Rotación de Inventarios.
- b. Rotación de cuentas por cobrar.
- c. Rotación de cuentas por pagar. (Ciclo económico)



### **2.2.2. La Liquidez**

Según Koemann (2005, pág. 561) la liquidez es la facilidad y recuperación de cuentas por cobrar. La falta de gestión de esta, genera dificultades financieras. En principio, puede definir la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

En pocas palabras, la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar la empresa, en donde la tesorería o caja es considerada el componente más líquido respecto a los demás activos, este componente interviene tanto en el ciclo de explotación, y su conversión va dirigida para todo tipo de activos, compra de existencias y estas luego pasan a ser cuentas por cobrar por el proceso de ventas.

Por ende, se puede tomar como liquidez una manera de medir si un activo es realizable a corto plazo. Según (Bozón, Cortijo, & Flores, 2009), la liquidez se puede mencionar como la capacidad de la empresa para asumir el pago de sus deudas a corto plazo, dando una primera visión de la viabilidad de la misma. Viendo desde la parte interna de la empresa, la información sobre la liquidez está disponible en tiempo real, al existir un área de presupuesto de tesorería en donde reflejan las fechas exactas tanto de los cobros y los pagos.

Agrega también (Wild, Subramnyam, & Halsey, 2007), la liquidez como una capacidad de obtener efectivo a partir de la conversión de activos o la habilidad de conseguir efectivo para así poder cumplir con los pagos a corto plazo, a su vez Pacheco y Pérez (2018), mencionan a la liquidez como la capacidad de convertir activos en efectivo, en general contar con todos los medios adecuados de pago y cumplir oportunamente con los compromisos a corto plazo.

Por otra parte (Gitman & Joehnk, 2009) expresa que la liquidez es la capacidad de una inversión para convertirse en efectivo rápidamente, con una pérdida de valor escasa o nula.

### **2.2.2.1. Importancia de la Liquidez**

La liquidez muestra su importancia, principalmente como una condición necesaria para un adecuado funcionamiento de la misma empresa. Sin embargo, los problemas financieros de corto plazo suelen estar relacionados con la liquidez, pues para (García Restrepo, 2013) está la necesidad de subsanar las necesidades mediante las obligaciones como el pago a proveedores, acreedores, empleados y entidades financieras, administradores de impuestos, entre otros, que pueden paralizar el normal funcionamiento de las actividades de la empresa, debido a que nadie presta dinero al que no tiene capacidad de pago. Cabe la pena mencionar que la liquidez garantiza que una empresa tenga la capacidad de continuar financiando sus operaciones a un costo razonable (Financial Services Consulting, 2013). Por último, desde el punto de vista externo, la forma en que los terceros pueden ver a la empresa, juzgándola por la capacidad de saldar las obligaciones a corto plazo las cuales se adquieren a medida que estas se vencen (Hernández Hernández & Hernández Ochoa, 2018).

Una empresa liquida en definitiva puede comprar un activo o suplir sus gastos sin tener que esperar una cotización, ya que permite ventaja para poder operar sin dificultades al momento de querer suplir una necesidad o una emergencia.

#### **➤ Evaluación de la Liquidez**

Maguiño (2013), señala que la evaluación de liquidez viene dada por el manejo de dos ratios o razones, razón del activo circulante y razón de la prueba ácida.

##### **▪ Razón de activo circulante**

Con esta ratio se mide la proporción de los activos circulantes cubren a los pasivos circulantes

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

Dónde:

Activo circulante: Efectivo o equivalente de efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar, inventarios.

Pasivos circulantes: Cuentas por pagar, documentos por pagar, vencimiento de deuda, impuestos por pagar, otros gastos devengados.

El uso de este ratio permite demostrar la capacidad de pago de la empresa con sus deudas a corto plazo. En tal sentido, cuando el ratio sea mayor a uno se entenderá que la empresa puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo, pero si es inferior a uno la capacidad de pago por parte de la organización es deficiente.

- **Razón prueba ácida**

Maguiño (2013), mide la capacidad de una empresa para cubrir las deudas a corto plazo con los activos circulantes en mayor liquidez.

Prueba ácida = 
$$\frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios} - \text{gastos pagados por anticipado}}{\text{Pasivo no corriente}}$$

Se interpreta que por cada unidad monetaria de deuda se tiene "X" unidades monetarias para cubrir la obligación.

### **2.2.2.2. Dimensiones de la Variable Liquidez**

#### **➤ Control del Equivalente de Efectivo**

(Sanjuán, 2018), El efectivo y equivalentes al efectivo es un partida contable perteneciente al activo corriente del balance de situación de una empresa. Esta representa tanto el efectivo disponible, como los activos de corto plazo que pueden ser convertidos en efectivo de forma inmediata.

#### **➤ Rotación de cuentas por cobrar**

(Castro, 2018), La rotación del inventario se encarga de calcular dividiendo el costo de los bienes vendidos por el inventario promedio. Un volumen de negocios mayor que el promedio de la industria significa que el inventario se vende a un ritmo más rápido, lo que indica la efectividad de la administración del inventario. Además, una alta tasa de rotación del inventario significa que menos recursos de la empresa están vinculados al inventario.

#### **➤ Activos Corrientes**

El activo corriente, también es denominado como activo líquido o circulante, es el activo con el que cuenta la empresa, la cual puede hacerse líquido, puede convertirse en dinero, en un lapso de tiempo menor a 12 meses, esto es lo que ocurre, por ejemplo, con el dinero del banco, con las inversiones financieras o con las existencias de cualquier entidad o empresa.

Asimismo, también se define al activo corriente como aquellos recursos que son necesarios para llevar a cabo las actividades diarias de la empresa. Además, el término corriente hace referencia a que se trata de un activo que está en constante y continuo movimiento, pues puede venderse, utilizarse, entregarse como pago, entre otras cosas.

### 2.2.3 Norma Internacional de Contabilidad 1

#### NIC 1 Presentación de Estados Financieros

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, esta Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido.

Al elaborar los estados financieros, la gerencia evaluará la capacidad que tiene la entidad para continuar en funcionamiento. Los estados financieros se elaborarán bajo la hipótesis de negocio en marcha, a menos que la gerencia pretenda liquidar la entidad o cesar en su actividad, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas. Cuando la gerencia, al realizar esta evaluación, sea consciente de la existencia de incertidumbres importantes, relativas a eventos o condiciones que puedan aportar dudas significativas sobre la posibilidad de que la entidad siga funcionando normalmente, procederá a revelarlas en los estados financieros. Salvo en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, la entidad elaborará sus estados financieros utilizando la base contable de acumulación (o devengo). Un conjunto completo de estados financieros incluye:

- (a) balance;
- (b) estado de resultados;
- (c) un estado que muestre: o bien
  - (i) todos los cambios habidos en el patrimonio neto; o
  - (ii) los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los

propietarios del mismo, cuando actúen como tales;

(d) un estado de flujos de efectivo; y

(e) notas, en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas.

Los estados financieros estarán claramente identificados, y se deben distinguir de cualquier otra información publicada en el mismo documento. Los estados financieros se elaborarán con una periodicidad que será, como mínimo, anual.

La entidad presentará sus activos corrientes y no corrientes, así como sus pasivos corrientes y no corrientes, como categorías separadas dentro del balance, de acuerdo con los párrafos 57 a 67, excepto cuando la presentación basada en el grado de liquidez proporcione, una información relevante que sea más fiable. Todas las partidas de ingreso o de gasto reconocidas en el periodo, se incluirán en el resultado del mismo, a menos que una Norma o una Interpretación establezca lo contrario. La entidad presentará un desglose de los gastos, utilizando para ello una clasificación basada en la naturaleza de los mismos o en la función que cumplan dentro de la entidad, dependiendo de cuál proporcione una información que sea fiable y más relevante.

La entidad revelará en las notas información sobre los supuestos clave acerca del futuro, así como otros datos clave para la estimación de la incertidumbre en la fecha del balance, siempre que lleven asociado un riesgo significativo de suponer cambios materiales en el valor de los activos o pasivos dentro del año próximo. Una entidad revelará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen los objetivos, las políticas y los procesos que la entidad aplica para gestionar capital.

## **2.3 Definición de Términos Básicos**

### **Crédito:**

El término crédito proviene del latín “creditum”, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible. En los negocios, crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

### **Cobro:**

Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuera esta.

### **Cuentas por cobrar:**

Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

### **Morosidad:**

Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

### **Políticas de crédito:**

Proceso que comprende las actividades encaminadas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos

##### 3.1.1. Hipótesis General

La Implementación de Políticas en la Gestión de Cuentas por Cobrar incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas

- La Gestión de Créditos y Cobranzas inciden en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.
- La Evaluación de Límites de Crédito inciden en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.
- Los Reportes de Gestión Financiera inciden en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

#### 3.2. Variables o Unidades de Análisis

Las variables de la investigación son:

- Variable Independiente: Cuentas por Cobrar
- Variable Dependiente: Liquidez

##### 3.2.1. Operacionalización de las Variables de Estudio

| Variable                                       | Dimensión                           | Indicador                       |
|------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar | Gestión de Créditos y Cobranzas     | Gestión de Créditos - Cobranzas |
|                                                | Evaluación de Límites de Crédito    | Normas y Procedimientos         |
|                                                | Reportes de Gestión Financiera      | Información de Transacciones    |
| Variable                                       | Dimensión                           | Indicador                       |
| Liquidez                                       | Control del Equivalente de Efectivo | Ingresos y Gastos               |
|                                                | Rotación de Cuentas por Cobrar      | Ratios Financieros              |
|                                                | Activos Corrientes                  | Flujo de Caja                   |



### 3.3. Matriz Lógica de Consistencia

| PROBLEMA GENERAL                                                                                                                                     | OBJETIVO GENERAL                                                                                                                                               | HIPÓTESIS GENERAL                                                                                                                     | VARIABLES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | DISEÑO METODOLÓGICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿En qué medida la Implementación de Políticas en la Gestión de Cuentas por Cobrar incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020? | Determinar en qué medida la Implementación de Políticas en la Gestión de Cuentas por Cobrar incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020. | La Implementación de Políticas en la Gestión de Cuentas por Cobrar incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020. | <p><b>Variable X:</b><br/>Políticas de gestión de cuentas por cobrar</p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>Gestión de Créditos y Cobranzas</p> <p>Evaluación de límites de crédito</p> <p>Reportes de Gestión Financiera</p> <p><b>Variable Y:</b><br/>Liquidez</p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>Control del Equivalente de Efectivo</p> <p>Rotación de cuentas por cobrar</p> <p>Activos Corrientes</p> | <p><b>Tipo de estudio</b><br/>Aplicada, Descriptivo Explicativo</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental de corte transversal, transaccional correlacional-causal.</p> <p><b>Área de investigación:</b><br/>Lima-Empresa Refermat S.A.C</p> <p><b>Población y muestra</b><br/>Trabajadores de la empresa</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Proceso de resultados</b><br/>Programa Excel<br/>Programa SPSS</p> |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS                                                                                                                                | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                          | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ¿En qué medida la Gestión de Créditos y Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020?                                 | Determinar en qué medida la Gestión de Créditos y Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.                                 | La Gestión de Créditos y Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ¿En qué medida la Evaluación de Límites de Crédito incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020?                                | Determinar en qué medida la Evaluación de Límites de Crédito incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.                                | La evaluación Límites de Crédito incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ¿En qué medida los Reportes de Gestión Financiera incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020?                                 | Determinar en qué medida los Reportes de Gestión Financiera inciden en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.                                | Los Reportes de Gestión Financiera incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1. Tipo y Método de Investigación**

El tipo de investigación que se va a utilizar es la aplicada. Según lo manifiesta Eyssautier de la Mora (2012), “La investigación aplicada es aquella que es efectuada con la intención de resolver problemas específicos que se encuentran en la sociedad... Los resultados de esta investigación tendrían apreciaciones inmediatas a los problemas que experimenta una organización y de los cuales una acción o una decisión debe ser tomada”

Por consiguiente, esta investigación aplicada es fundamental ya que al conocer el problema específico que atraviesa la empresa por la carencia de políticas en la gestión de cuentas por cobrar, se debe tomar acciones inmediatas para la solución del mismo.

La forma de esta investigación será pura, por presentar la teoría integral a través de las normas, conceptos, procesos y procedimientos, técnicas, y prácticas.

En este sentido, se ha dispuesto de la información administrativa. Asimismo, se contará con las Normas Internacionales de Información Financiera, Marco conceptual de las normas generales y específicas; manuales de procedimientos, directivas y otros documentos relacionados con la programación, ejecución y monitoreo de las empresas privadas.

El nivel de investigación aplicado es de tipo Descriptivo-explicativo porque nos permitirá establecer las variables sobre el tema de estudio y enfocarnos en los hechos o resultados, así como las causas y efectos que sustenten esta investigación al aplicar las políticas en la gestión de cuentas por cobrar, lo que beneficiará el funcionamiento en la empresa Refermat S.A.C. Por lo tanto, para poder cumplir con estos objetivos en la investigación descriptiva se

utilizarán técnicas específicas en la recolección de datos: como la observación y la entrevista personal a todo el grupo. Esta última técnica es la más común para este estudio descriptivo; ya que se vale del muestreo, y la información que recoge es sometida a un riguroso proceso de codificación, tabulación y análisis descriptivo. Se describe la problemática presentada en el Departamento Financiero por la carencia de políticas de cuentas por cobrar en la empresa Refermat S.A.C, con el fin de llegar a un entendimiento del porqué del problema, se describirán para llegar a la comprensión del mismo, es decir se puntualizarán los elementos fundamentales, las actividades detalladas y las funciones que los trabajadores realizan en sus actividades diarias. La investigación explicativa demuestra y profundiza nuestro conocimiento de la realidad, ya que nos explica la razón y el porqué de las cosas, es un tanto más complejo y delicado a la vez, pues el riesgo de cometer errores crece considerablemente.

Adicionalmente, se llevará a cabo una Investigación de Campo y Documental; tomando en consideración tener un contacto con el personal de la empresa y con los datos secundarios, permitirá obtener la información necesaria para tratar la situación de la compañía Refermat S.A.C.

#### **4.2. Diseño Específico de la Investigación**

El diseño que se va utilizar para la presente investigación es de tipo no experimental, específicamente diseño transaccional correlacional-causal.

Hernández (2014), menciona que “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p.157).

### **4.3. Población, Muestras o Participante**

#### **4.3.1 Población**

La población para este trabajo de investigación está conformada por todo el talento humano de la empresa Refermat S.A.C. La organización está compuesta de 35 personas comprendidas entre Gerentes, Contadores, Administradores, Operadores y Vendedores entre hombres y mujeres.

#### **4.3.2. Muestra**

En este proyecto por considerarse una población finita, y compuesta de 35 personas, todos serán considerados para la obtención de datos, no se realizará ninguna selección de la muestra.

### **4.4. Instrumentos de Recogida de Datos**

#### **4.4.1. Técnicas e Instrumentos**

Para la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario previamente elaborado, las mismas que van a contener preguntas abiertas orientadas a todos los que componen la empresa.

Al llevar a cabo la técnica antes mencionada, nos ayudará a comprobar las hipótesis planteadas en la investigación, determinando la factibilidad del proyecto.

También se utilizó las fichas bibliográficas, documentales, análisis y síntesis, que tendrán una serie de elementos que desarrollar.

### **4.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Los resultados de esta investigación se obtendrán de la encuesta a todos los involucrados dentro de la empresa y también por medio de la observación se logrará la información de forma inmediata.

Los datos serán ingresados y procesados en el programa Microsoft Excel (Microsoft Office

Professional 2016), se clasificaron las respuestas de las encuestas y se tabularon, ya que las mismas fueron a través de preguntas abiertas.

Luego, se elaboró cuadros estadísticos para representar los resultados obtenidos con los datos tabulados, representados a través de gráficos en barras con sus respectivos valores y porcentajes que permitan dar una mejor interpretación a los resultados.

#### **4.6. Procedimiento de Ejecución del Estudio**

Para la recolección de datos, se realizó la encuesta en la sala de reuniones de la misma empresa con la persona de cada área involucrada; para ello previamente se solicitó el acceso correspondiente, con el cuestionario de preguntas y de acuerdo al cronograma establecido se procedió a la realizar la encuesta correspondiente. Los resultados fueron procesados y analizados antes de tomar de decisión con respecto a la implementación de políticas en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Refermat S.A.C.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Datos Cuantitativos

Para obtener resultados se llegó a una muestra de 35 colaboradores de la empresa “Refermat S.A.C.”.

Se hizo una encuesta de 35 preguntas con opciones en base a los indicadores de la cada variable, cabe indicar que el procesamiento para obtener los resultados se ha realizado en el software estadístico SPSS.

Los encuestados son personas comprendidas entre Gerentes, Contadores, Administradores, Operados y Vendedores y la confiabilidad en sus respuestas es de un 100%.

| <b>Distribución de la Población</b> |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| <b>Áreas</b>                        | <b>Población</b> |
| Gerencia                            | 2                |
| Administración y Finanzas           | 5                |
| Recursos Humanos                    | 2                |
| Operaciones                         | 11               |
| Ventas                              | 15               |
| <b>Total</b>                        | <b>35</b>        |

La tesis titulada, Implementación de Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C, periodo 2020, mediante la encuesta se obtuvo los siguientes resultados:

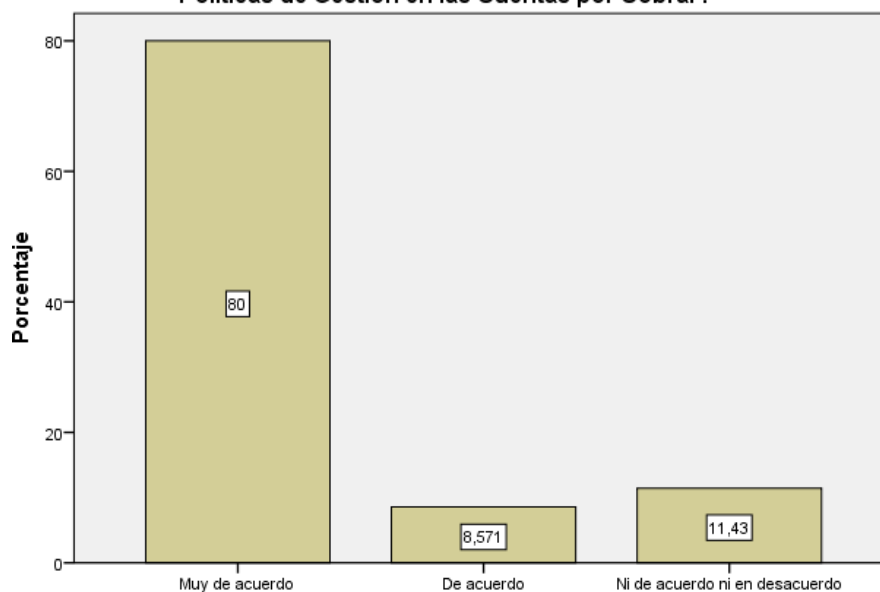
Tabla 01

**¿Cree usted que la Gestión de Créditos es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| De acuerdo                     | 3          | 8,6        | 8,6               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 11,4       | 11,4              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 01

**¿Cree usted que la Gestión de Créditos es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**



**¿Cree usted que la Gestión de Créditos es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

En la tabla 01, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 8.6% que cree que la gestión de créditos es importante para el desarrollo de las políticas de gestión en las cuentas por cobrar, mientras que para el 11.4% le es indiferente.

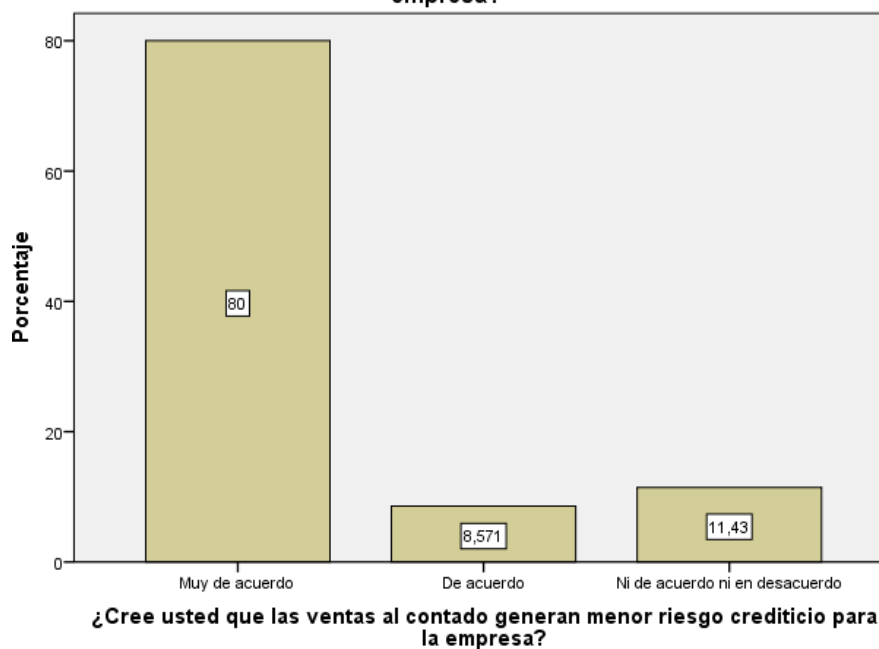
Tabla 02

**¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| De acuerdo                     | 3          | 8,6        | 8,6               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 11,4       | 11,4              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 02

**¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?**



En la tabla 02, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 8.6% que cree que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa, mientras que para el 11.4% le es indiferente.

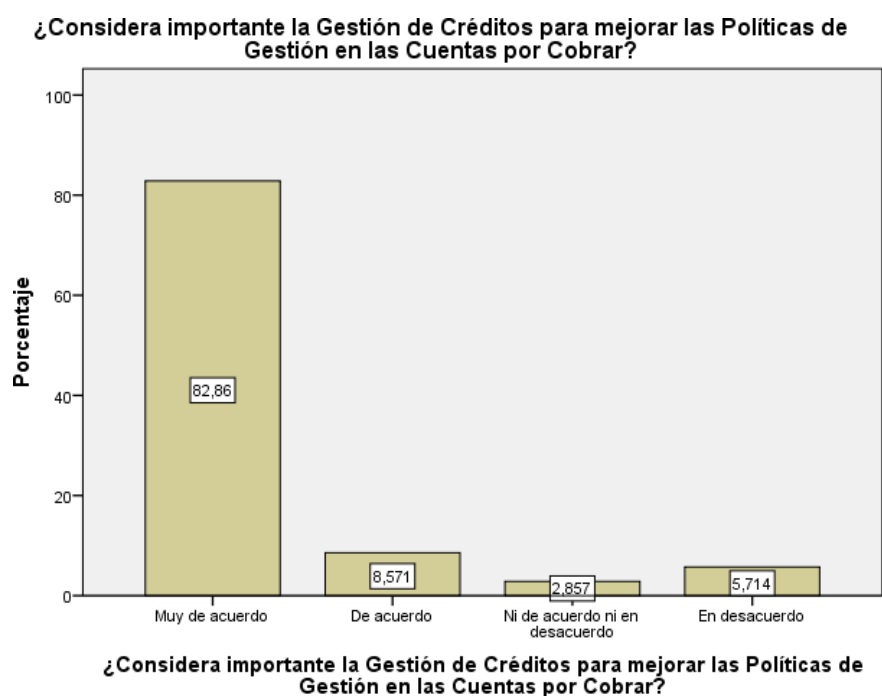


Tabla 03

**¿Considera importante la Gestión de Créditos para mejorar las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 3          | 8,6        | 8,6               | 91,4                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 2,9        | 2,9               | 94,3                 |
| En desacuerdo                  | 2          | 5,7        | 5,7               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 03



En la tabla 03, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 8.6% que consideran importante la gestión de créditos para mejorar las políticas de gestión en las cuentas por cobrar, mientras que para el 2.9% le es indiferente y el 5.7% están en Desacuerdo.

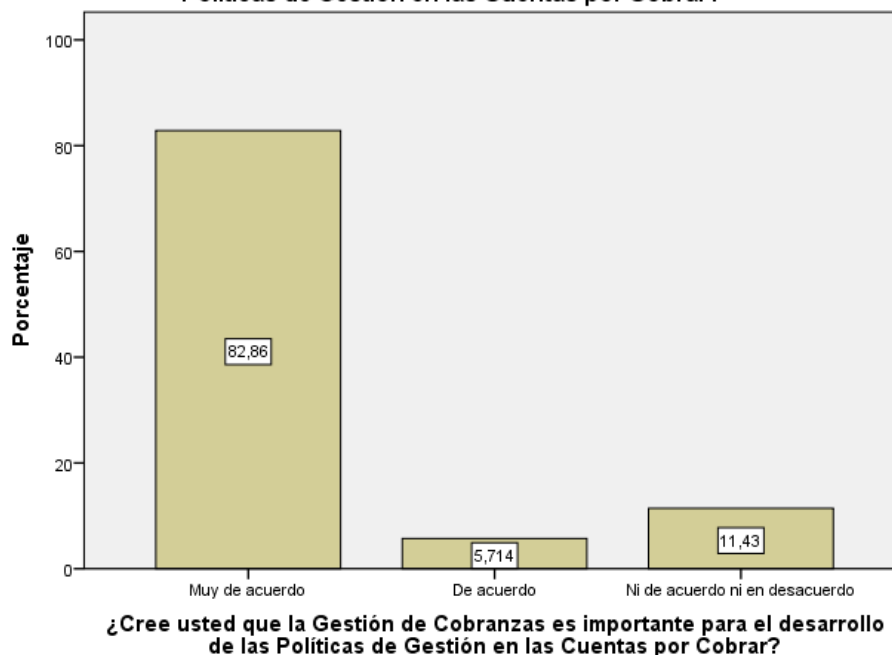
Tabla 04

**¿Cree usted que la Gestión de Cobranzas es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 11,4       | 11,4              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 04

**¿Cree usted que la Gestión de Cobranzas es importante para el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**



En la tabla 04, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% que creen que la gestión de cobranzas es importante para el desarrollo de las políticas de gestión en las cuentas por cobrar, mientras que para el 11.4% le es indiferente.

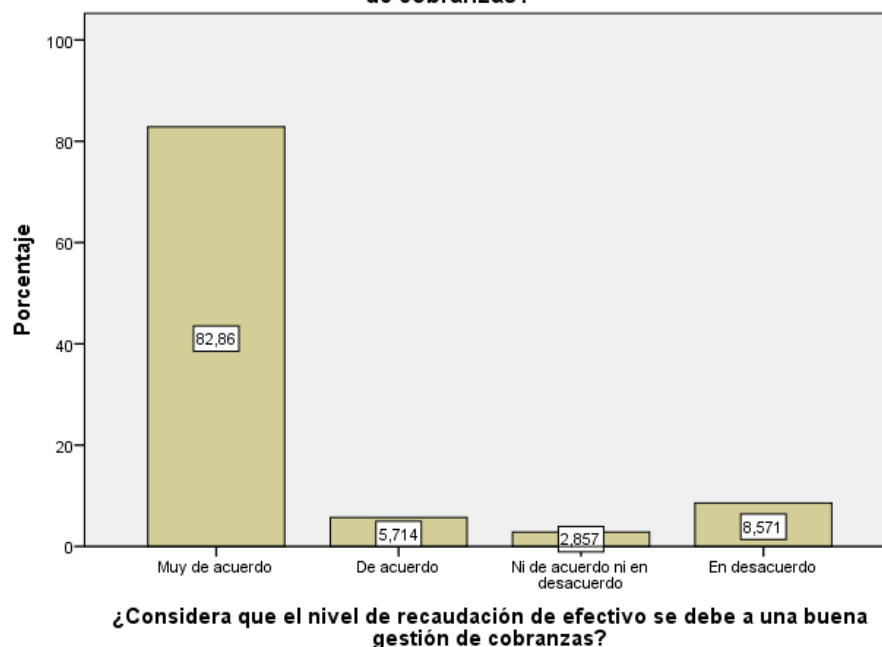
Tabla 05

**¿Considera que el nivel de recaudación de efectivo se debe a una buena gestión de cobranzas?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 11,4       | 11,4              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 05

**¿Considera que el nivel de recaudación de efectivo se debe a una buena gestión de cobranzas?**



En la tabla 05, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% que consideran que el nivel de recaudación de efectivo se debe a una buena gestión de cobranzas, mientras que para el 2.9% le es indiferente, mostrándose el 8.6% en Desacuerdo.

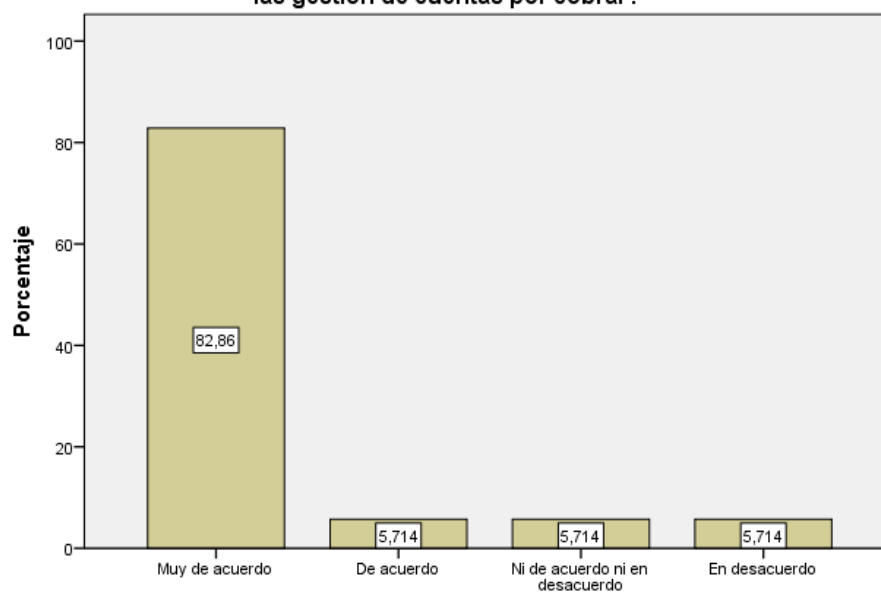
Tabla 06

**¿Considera que la empresa debería tener un gestor de cobranzas para mejorar las gestión de cuentas por cobrar?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 5,7        | 5,7               | 94,3                 |
| En desacuerdo                  | 2          | 5,7        | 5,7               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 06

**¿Considera que la empresa debería tener un gestor de cobranzas para mejorar las gestión de cuentas por cobrar?**



**¿Considera que la empresa debería tener un gestor de cobranzas para mejorar las gestión de cuentas por cobrar?**

En la tabla 06, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% que consideran que la empresa debería tener un gestor de cobranzas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar, mientras que para otro 5.7% le es indiferente, mostrándose otro porcentaje igual en Desacuerdo.

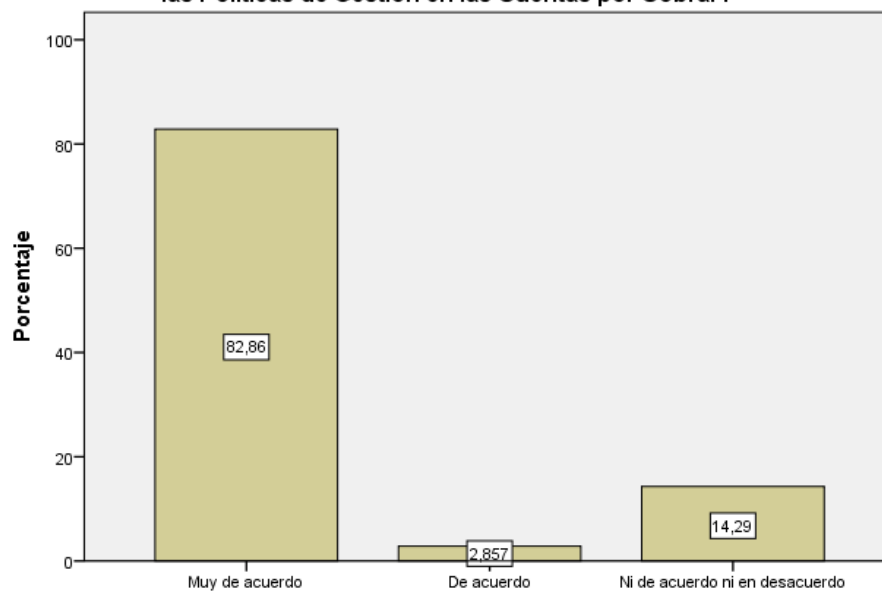
Tabla 07

**¿Cree usted que establecer Normas y Procedimientos mejorara el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 85,7                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 07

**¿Cree usted que establecer Normas y Procedimientos mejorara el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**



**¿Cree usted que establecer Normas y Procedimientos mejorara el desarrollo de las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

En la tabla 07, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% que creen que establecer normas y procedimientos mejorará el desarrollo de las políticas de gestión en las cuentas por cobrar, mientras que para el 14.3% le es indiferente.

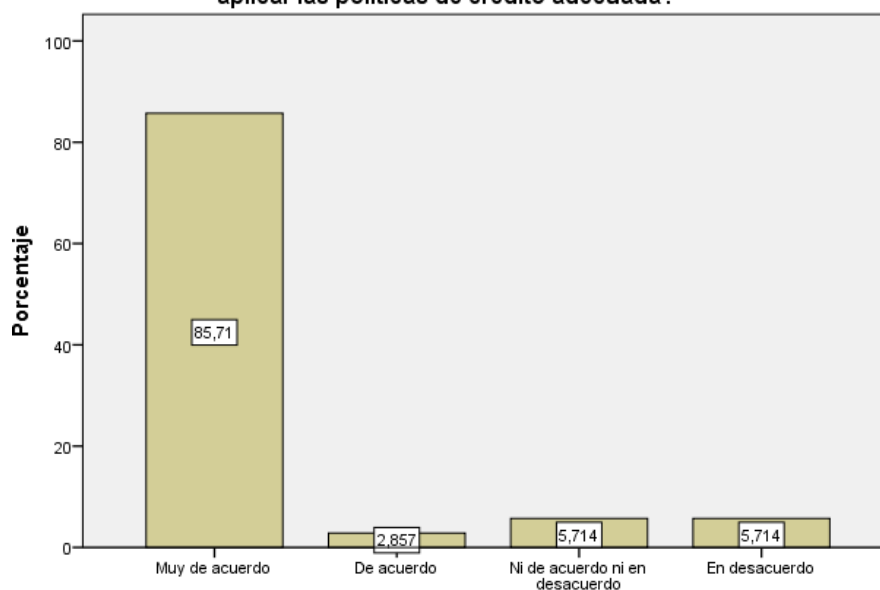
Tabla 08

**¿Cree usted necesario conocer la situación de las cuentas por cobrar para aplicar las políticas de crédito adecuada?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 30         | 85,7       | 85,7              | 85,7                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 5,7        | 5,7               | 94,3                 |
| En desacuerdo                  | 2          | 5,7        | 5,7               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 08

**¿Cree usted necesario conocer la situación de las cuentas por cobrar para aplicar las políticas de crédito adecuada?**



**¿Cree usted necesario conocer la situación de las cuentas por cobrar para aplicar las políticas de crédito adecuada?**

En la tabla 08, podemos observar que el 85.7% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% que creen necesario conocer la situación de las cuentas por cobrar para aplicar las políticas de crédito adecuadas, mientras que para el 5.7% le es indiferente, y otro porcentaje igual se muestra en Desacuerdo.

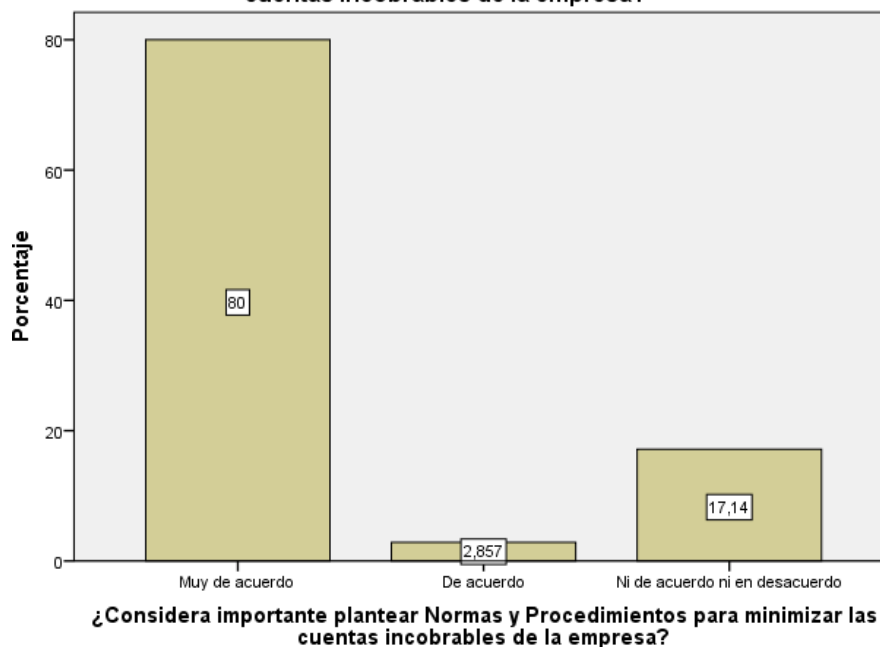
Tabla 09

**¿Considera importante plantear Normas y Procedimientos para minimizar las cuentas incobrables de la empresa?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 82,9                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 17,1       | 17,1              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 09

**¿Considera importante plantear Normas y Procedimientos para minimizar las cuentas incobrables de la empresa?**



En la tabla 09, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% que consideran importante plantear normas y procedimientos para minimizar las cuentas incobrables de la empresa, mientras que para el 17.1% le es indiferente.

Tabla 10

**¿Conoce usted sobre los recursos utilizados para maximizar las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 17,1       | 17,1              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 10

**¿Conoce usted sobre los recursos utilizados para maximizar las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**



En la tabla 10, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo sobre el conocimiento de los recursos utilizados para maximizar las políticas de gestión en las cuentas por cobrar, mientras que para el 17.1% le es indiferente.

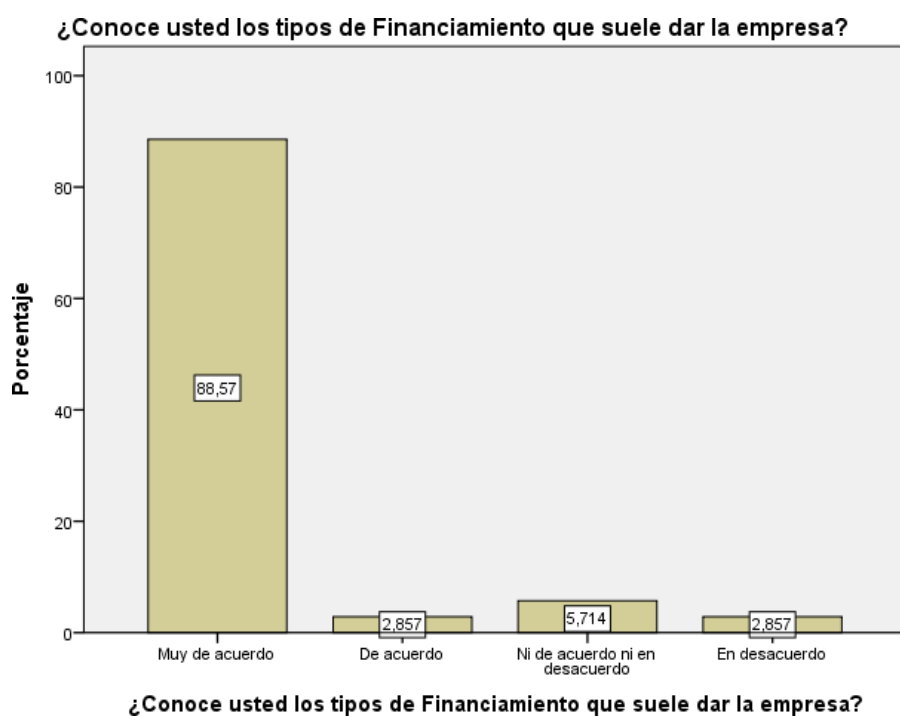


Tabla 11

¿Conoce usted los tipos de Financiamiento que suele dar la empresa?

|         |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy de acuerdo                 | 31         | 88,6       | 88,6              | 88,6                 |
|         | De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 91,4                 |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 5,7        | 5,7               | 97,1                 |
|         | En desacuerdo                  | 1          | 2,9        | 2,9               | 100,0                |
|         | Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 11



En la tabla 11, podemos observar que el 88.6% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% que conocen los tipos de financiamiento que suele dar la empresa, mientras que para el 5.7% le es indiferente, y el 2.9% se muestra en Desacuerdo.

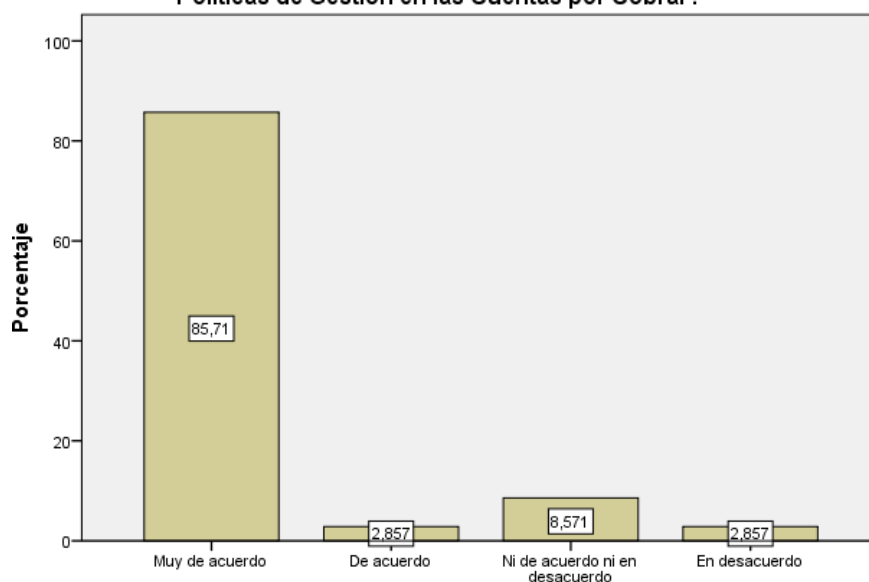
Tabla 12

**¿Considera importante conocer los márgenes de beneficio plasmados en las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 30         | 85,7       | 85,7              | 85,7                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 97,1                 |
| En desacuerdo                  | 1          | 2,9        | 2,9               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 12

**¿Considera importante conocer los márgenes de beneficio plasmados en las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**



**¿Considera importante conocer los márgenes de beneficio plasmados en las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar?**

En la tabla 12, podemos observar que el 85.7% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% que consideran importante conocer los márgenes de beneficio plasmados en las políticas de gestión en las cuentas por cobrar, mientras que para el 8.6% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 2.9%.

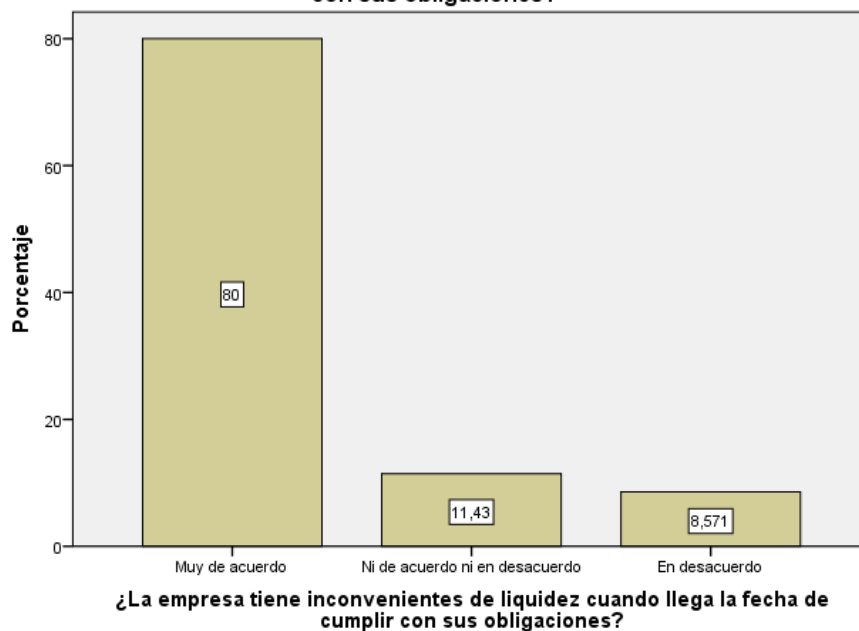
Tabla 13

**¿La empresa tiene inconvenientes de liquidez cuando llega la fecha de cumplir con sus obligaciones?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 11,4       | 11,4              | 91,4                 |
| En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 13

**¿La empresa tiene inconvenientes de liquidez cuando llega la fecha de cumplir con sus obligaciones?**



En la tabla 13, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo que la empresa tiene inconvenientes de liquidez cuando llega la fecha de cumplir con sus obligaciones, mientras que para el 11.4% le es indiferente, mostrándose un 8.6% en Desacuerdo.

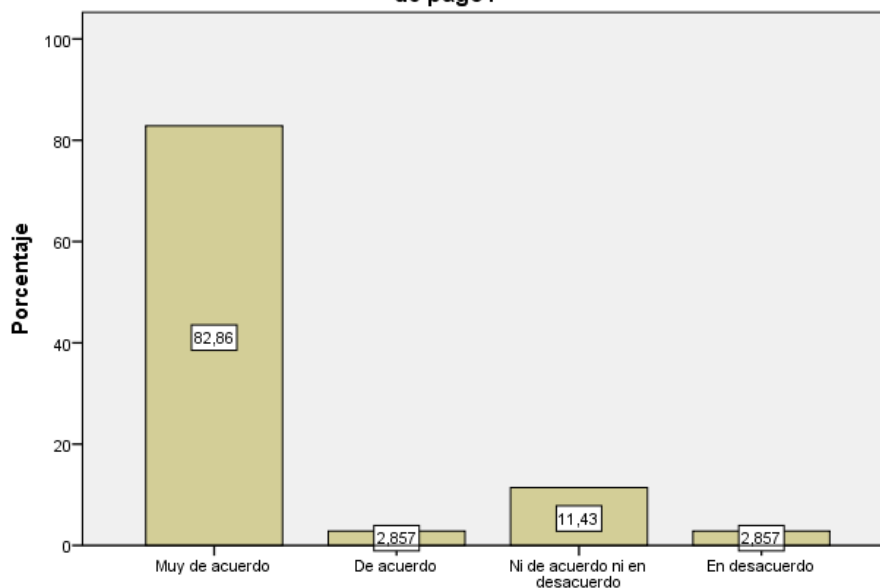
Tabla 14

**¿Los clientes de la empresa tienen asignada una línea de crédito y una condición de pago?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 85,7                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 11,4       | 11,4              | 97,1                 |
| En desacuerdo                  | 1          | 2,9        | 2,9               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 14

**¿Los clientes de la empresa tienen asignada una línea de crédito y una condición de pago?**



**¿Los clientes de la empresa tienen asignada una línea de crédito y una condición de pago?**

En la tabla 14, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% que los clientes de la empresa tienen asignada una línea de crédito y una condición de pago, mientras que para el 11.43% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 2.9%.

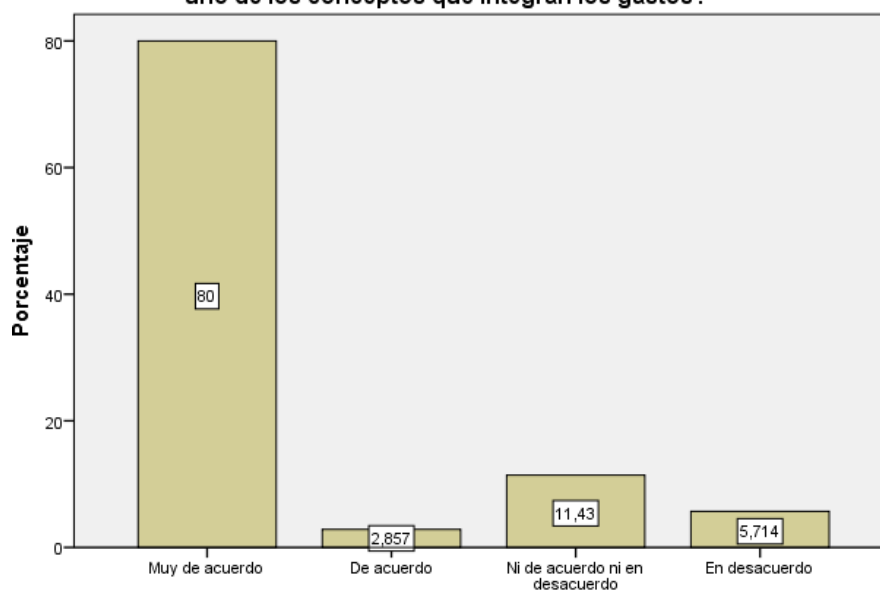
Tabla 15

**¿En la empresa existe una clara división en los registros contables para cada uno de los conceptos que integran los gastos?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 82,9                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 11,4       | 11,4              | 94,3                 |
| En desacuerdo                  | 2          | 5,7        | 5,7               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 15

**¿En la empresa existe una clara división en los registros contables para cada uno de los conceptos que integran los gastos?**



**¿En la empresa existe una clara división en los registros contables para cada uno de los conceptos que integran los gastos?**

En la tabla 15, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% que en la empresa existe una clara división en los registros contables para cada uno de los conceptos que integran los gastos, mientras que para el 11.4% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 5.7%.

Tabla 16

**¿Considera que en la empresa se incurren en gastos no proyectados que afectan la liquidez de la empresa?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 97,1                 |
| En desacuerdo                  | 1          | 2,9        | 2,9               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 16



En la tabla 16, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% consideran que en la empresa se incurren en gastos no proyectados que afectan la liquidez de la empresa, mientras que para el 8.6% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 2.9%.

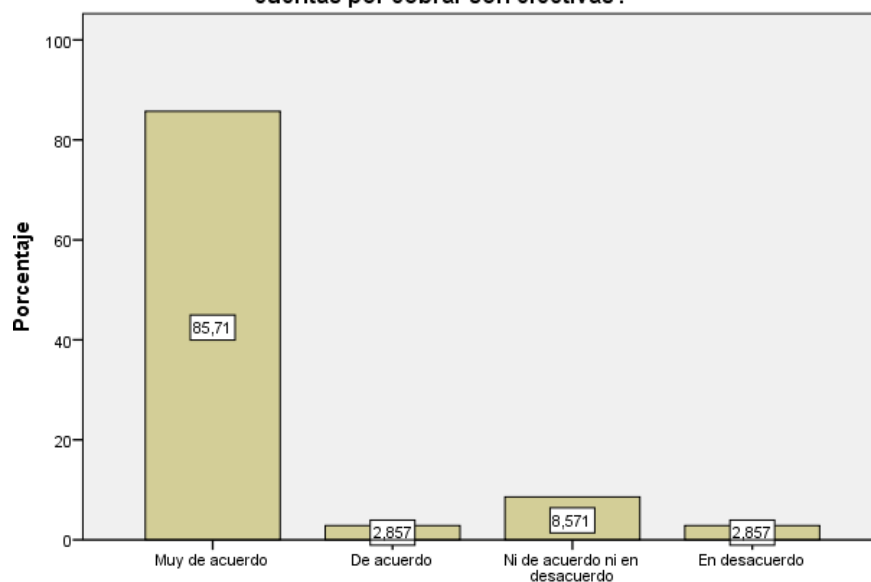
Tabla 17

**¿La empresa aplica la rotación de cartera para determinar el tiempo en que las cuentas por cobrar son efectivas?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 30         | 85,7       | 85,7              | 85,7                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 97,1                 |
| En desacuerdo                  | 1          | 2,9        | 2,9               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 17

**¿La empresa aplica la rotación de cartera para determinar el tiempo en que las cuentas por cobrar son efectivas?**



**¿La empresa aplica la rotación de cartera para determinar el tiempo en que las cuentas por cobrar son efectivas?**

En la tabla 17, podemos observar que el 85.7% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% consideran que la empresa aplica la rotación de cartera para determinar el tiempo en que las cuentas por cobrar son efectivas, mientras que para el 8.6% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 2.9%.

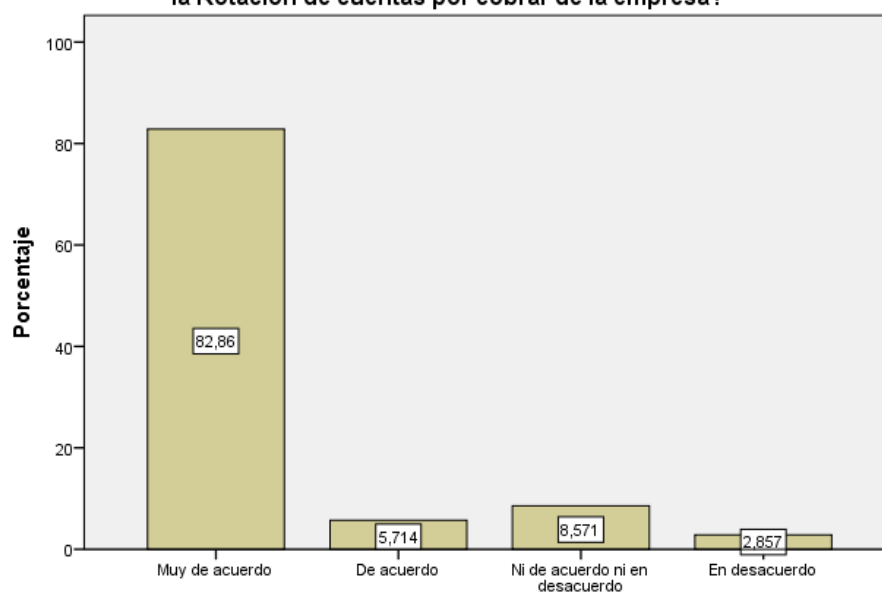
Tabla 18

**¿Considera que contar con un presupuesto de ventas y cobranzas, ayudaría en la Rotación de cuentas por cobrar de la empresa?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 97,1                 |
| En desacuerdo                  | 1          | 2,9        | 2,9               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 18

**¿Considera que contar con un presupuesto de ventas y cobranzas, ayudaría en la Rotación de cuentas por cobrar de la empresa?**



**¿Considera que contar con un presupuesto de ventas y cobranzas, ayudaría en la Rotación de cuentas por cobrar de la empresa?**

En la tabla 18, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% consideran que la empresa debería contar con un presupuesto de ventas y cobranzas que ayudaría en la rotación de cuentas por cobrar de la empresa, mientras que para el 8.6% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 2.9%.

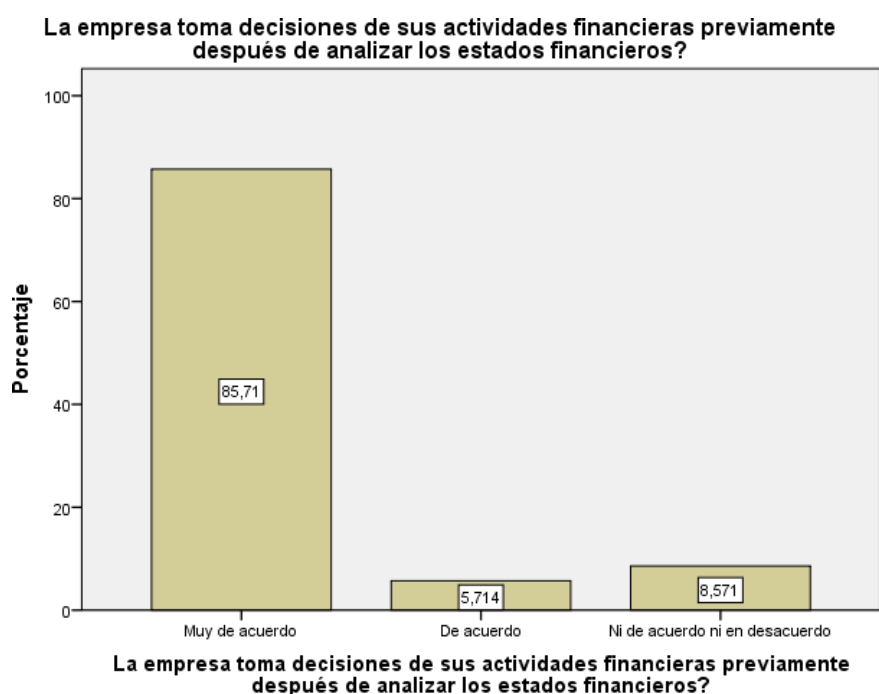


Tabla 19

**La empresa toma decisiones de sus actividades financieras previamente después de analizar los estados financieros?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 30         | 85,7       | 85,7              | 85,7                 |
| De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 91,4                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 19



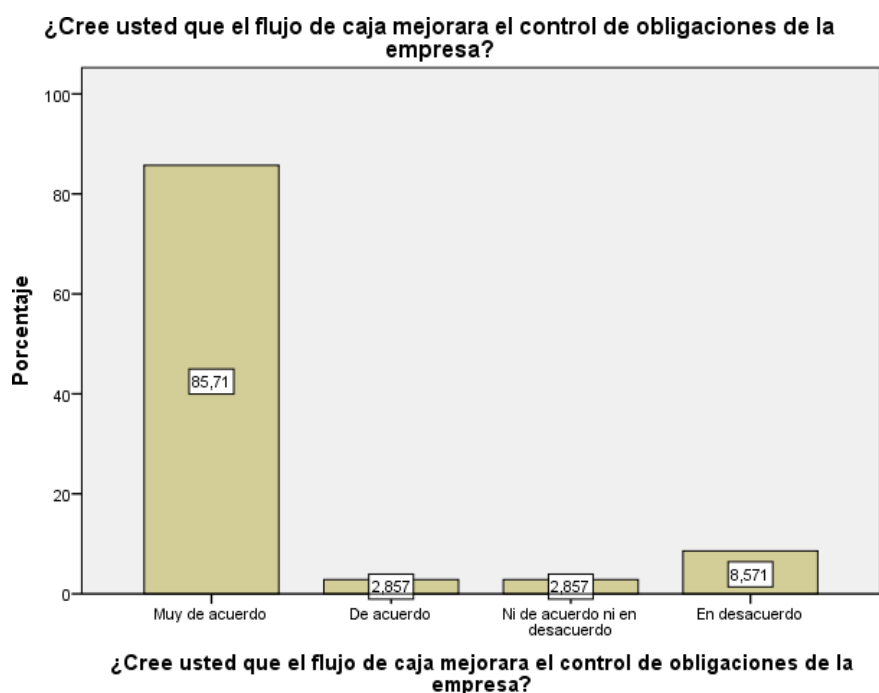
En la tabla 19, podemos observar que el 85.7% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% consideran que la empresa toma decisiones de sus actividades financieras previamente después de analizar los estados financieros, mientras que para el 8.6% le es indiferente.

Tabla 20

**¿Cree usted que el flujo de caja mejorara el control de obligaciones de la empresa?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 30         | 85,7       | 85,7              | 85,7                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 2,9        | 2,9               | 91,4                 |
| En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 20



En la tabla 20, podemos observar que el 85.7% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% creen que el flujo de caja mejorará el control de obligaciones de la empresa, mientras que para el otro 2.9% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 8.6%.

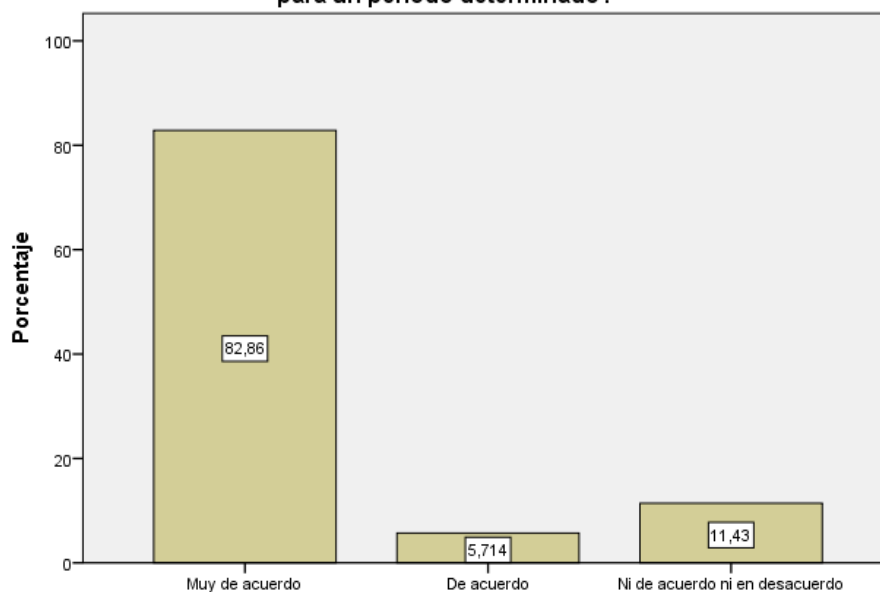
Tabla 21

**¿El objetivo del flujo de caja en la empresa es controlar el movimiento de efectivo para un periodo determinado?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 11,4       | 11,4              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 21

**¿El objetivo del flujo de caja en la empresa es controlar el movimiento de efectivo para un periodo determinado?**



**¿El objetivo del flujo de caja en la empresa es controlar el movimiento de efectivo para un periodo determinado?**

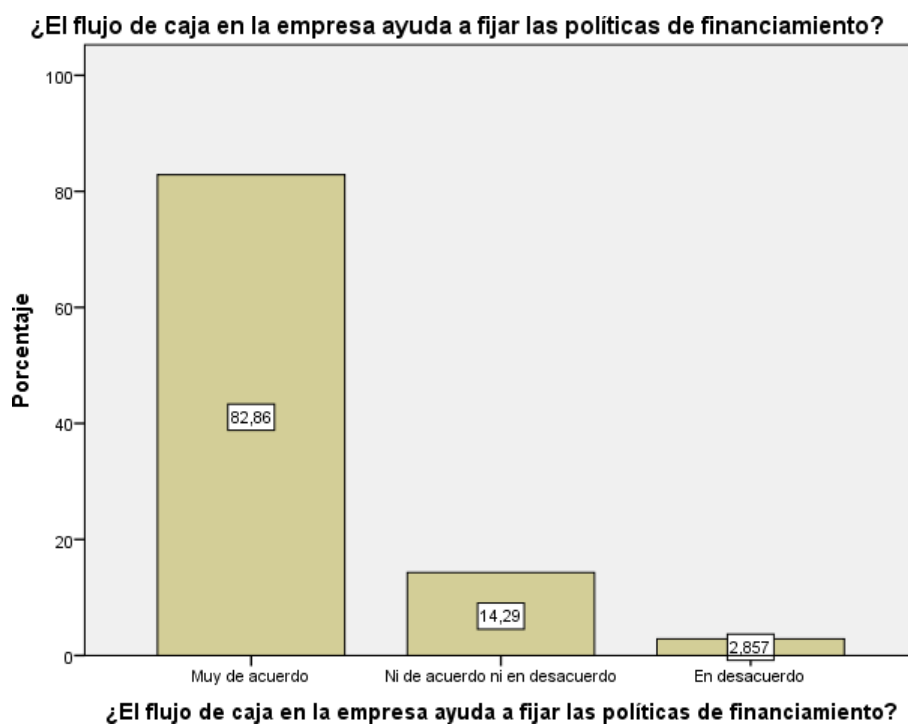
En la tabla 21, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% que el objetivo de flujo de caja en la empresa es controlar el movimiento de efectivo para un período determinado, mientras que para un 11.4% le es indiferente.

Tabla 22

**¿El flujo de caja en la empresa ayuda a fijar las políticas de financiamiento?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 14,3       | 14,3              | 97,1                 |
| En desacuerdo                  | 1          | 2,9        | 2,9               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 22



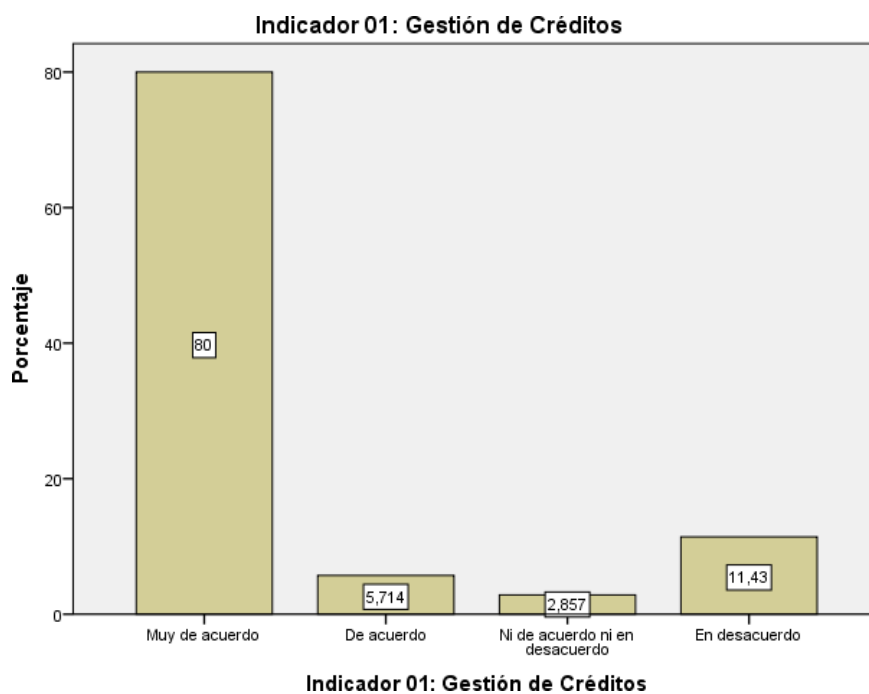
En la tabla 22, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo que el flujo de caja en la empresa ayuda a fijar las políticas de financiamiento, mientras que para un 14.3% le es indiferente, y el 2.9% se muestra en Desacuerdo.

### 5.1.1. Resultados de los Indicadores de la Investigación

Tabla 23

|         |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
|         | De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 85,7                 |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 2,9        | 2,9               | 88,6                 |
|         | En desacuerdo                  | 4          | 11,4       | 11,4              | 100,0                |
|         | Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 23



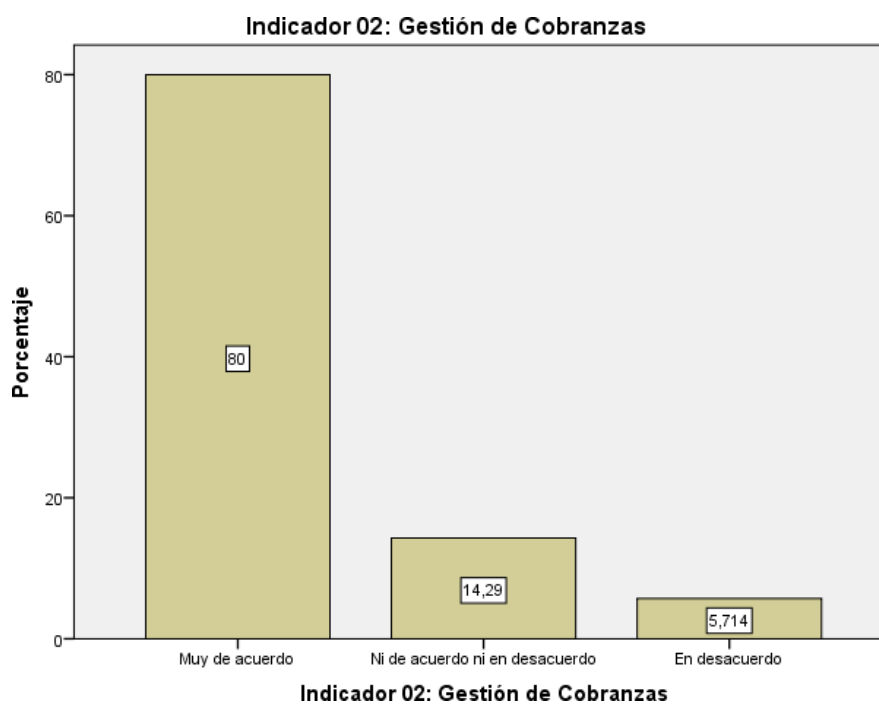
En la tabla 23, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% la Gestión de Créditos, mientras que para el otro 2.9% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 11.4%.

Tabla 24

**Indicador 02: Gestión de Cobranzas**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 14,3       | 14,3              | 94,3                 |
| En desacuerdo                  | 2          | 5,7        | 5,7               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 24



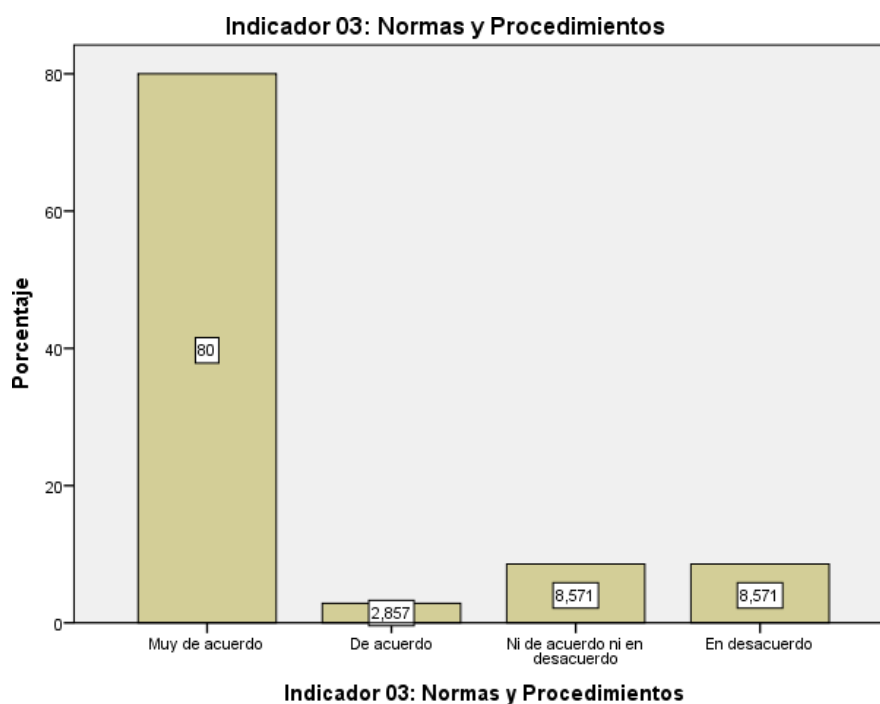
En la tabla 24, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo con la Gestión de Cobranzas, mientras que para el 14.3% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 5.7%.

Tabla 25

**Indicador 03: Normas y Procedimientos**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 82,9                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 91,4                 |
| En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 25



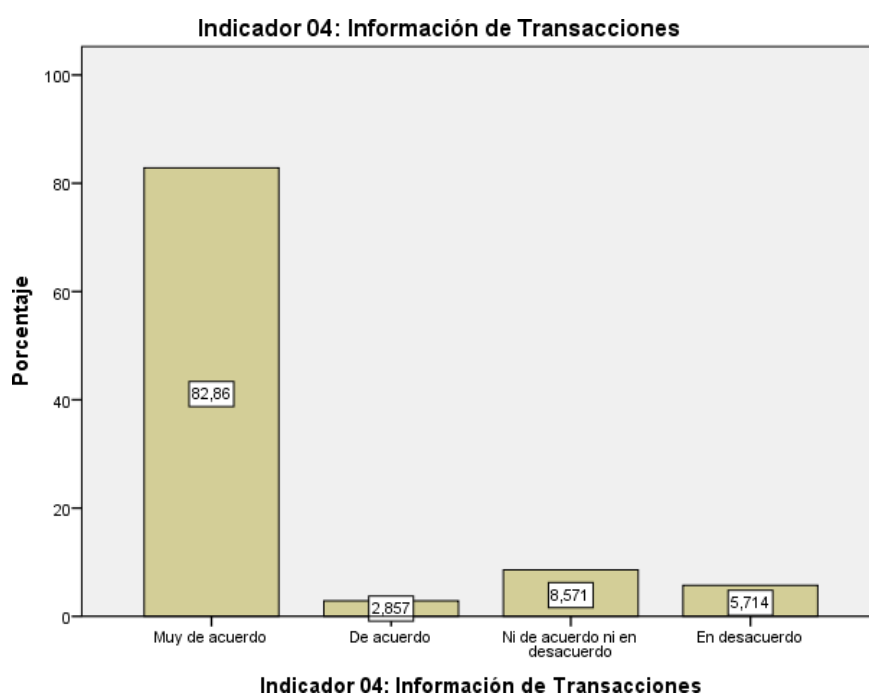
En la tabla 25, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% con las Normas y Procedimientos, mientras que para el 8.6% les es indiferente, mostrándose otro porcentaje igual en Desacuerdo.

Tabla 26

**Indicador 04: Información de Transacciones**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 85,7                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 94,3                 |
| En desacuerdo                  | 2          | 5,7        | 5,7               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 26



En la tabla 26, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% con la Información de Transacciones, mientras que para el 8.6% le es indiferente, mostrándose un 5.7% en Desacuerdo.

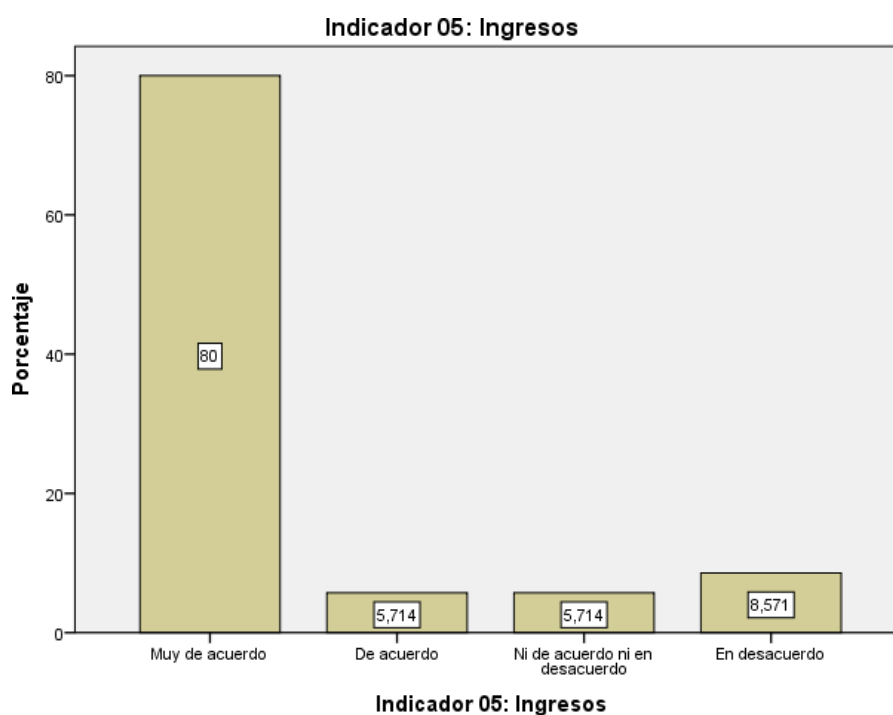


Tabla 27

**Indicador 05: Ingresos**

|         |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
|         | De acuerdo                     | 2          | 5,7        | 5,7               | 85,7                 |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 5,7        | 5,7               | 91,4                 |
|         | En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
|         | Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 27



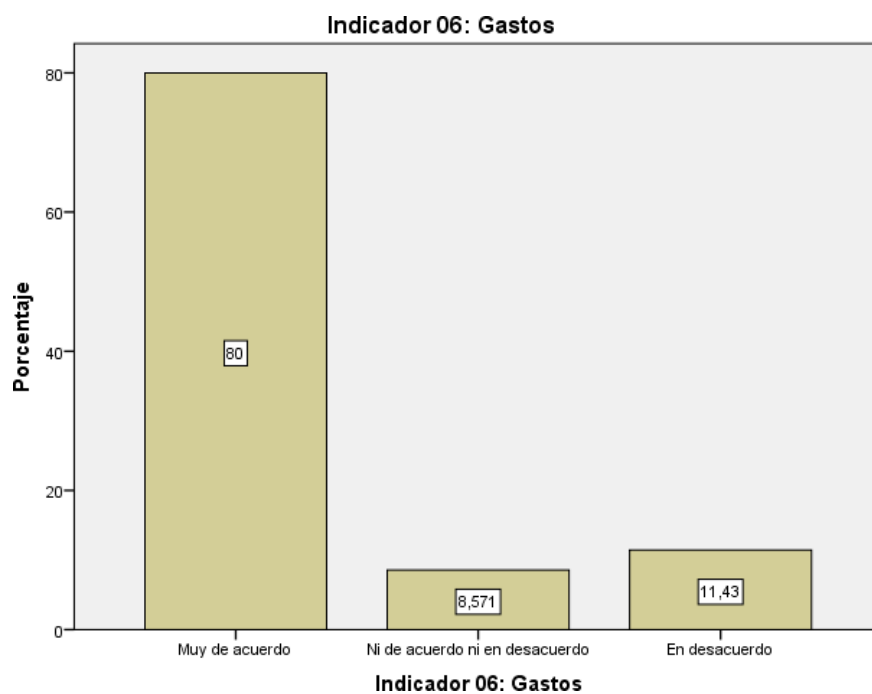
En la tabla 27, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% con los Ingresos, mientras que para otro 5.7% le es indiferente, mostrándose un 8.6% en Desacuerdo.

Tabla 28

**Indicador 06: Gastos**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 88,6                 |
| En desacuerdo                  | 4          | 11,4       | 11,4              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 28



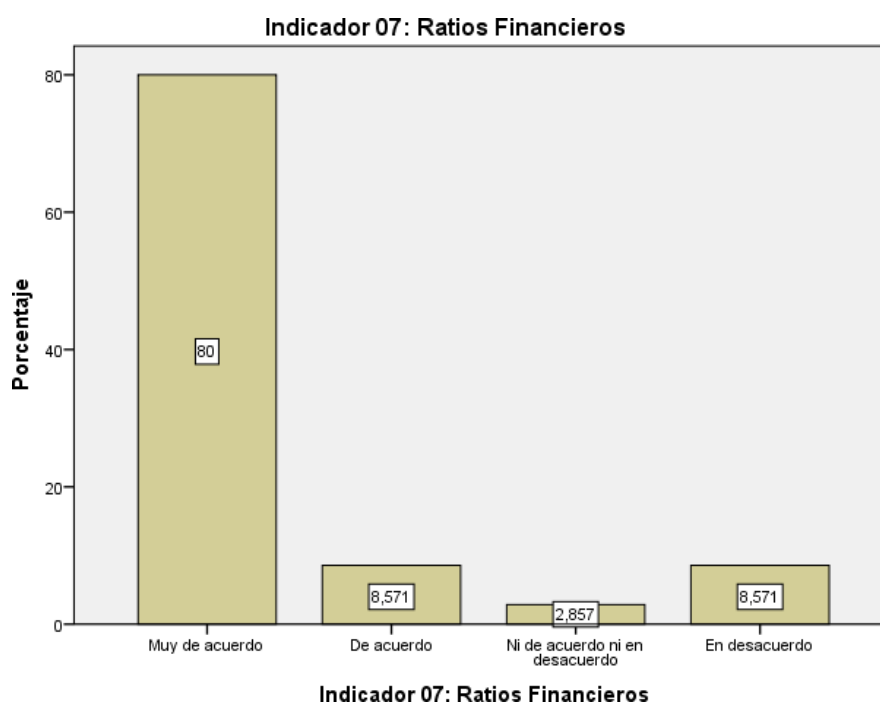
En la tabla 28, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo con los Gastos, mientras que para el 8.6% le es indiferente, mostrándose en Desacuerdo el 11.4%.

Tabla 29

**Indicador 07: Ratios Financieros**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| De acuerdo                     | 3          | 8,6        | 8,6               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 2,9        | 2,9               | 91,4                 |
| En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 29



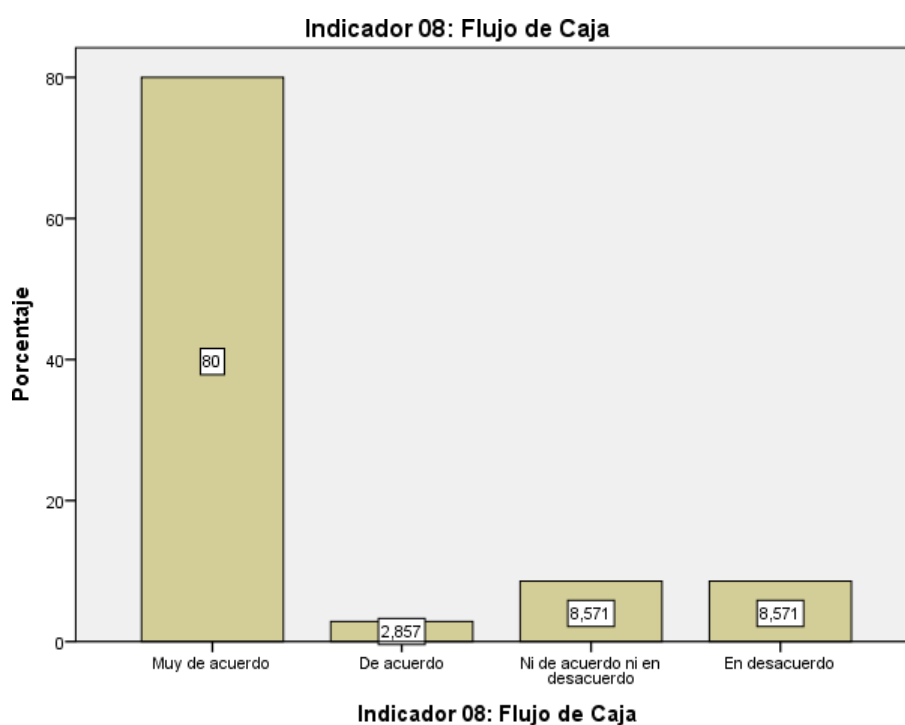
En la tabla 29, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 8.6% con los Ratios Financieros, mientras que para un 2.9% le es indiferente, mostrándose un 8.6% en Desacuerdo.

Tabla 30

**Indicador 08: Flujo de Caja**

|         |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
|         | De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 82,9                 |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 91,4                 |
|         | En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
|         | Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 30



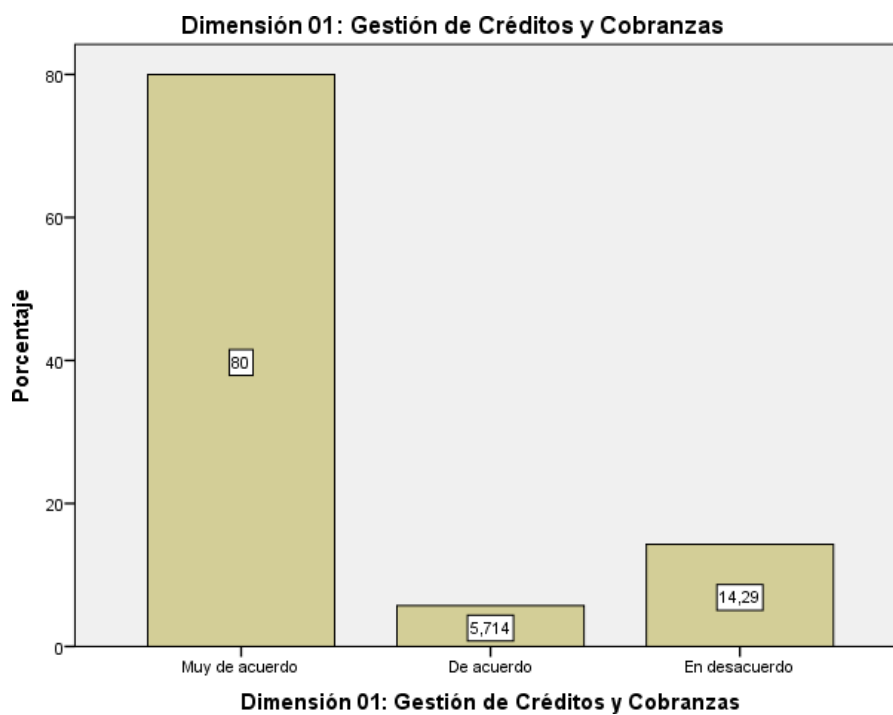
En la tabla 30, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% con el Flujo de Caja, mientras que para un 8.6% le es indiferente, mostrándose otro 8.6% en Desacuerdo.

### 5.1.2. Resultados de las Dimensiones de la Investigación

Tabla 31

| Dimensión 01: Gestión de Créditos y Cobranzas |                |            |            |                   |                      |
|-----------------------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                               |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                                       | Muy de acuerdo | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
|                                               | De acuerdo     | 2          | 5,7        | 5,7               | 85,7                 |
|                                               | En desacuerdo  | 5          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
|                                               | Total          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 31



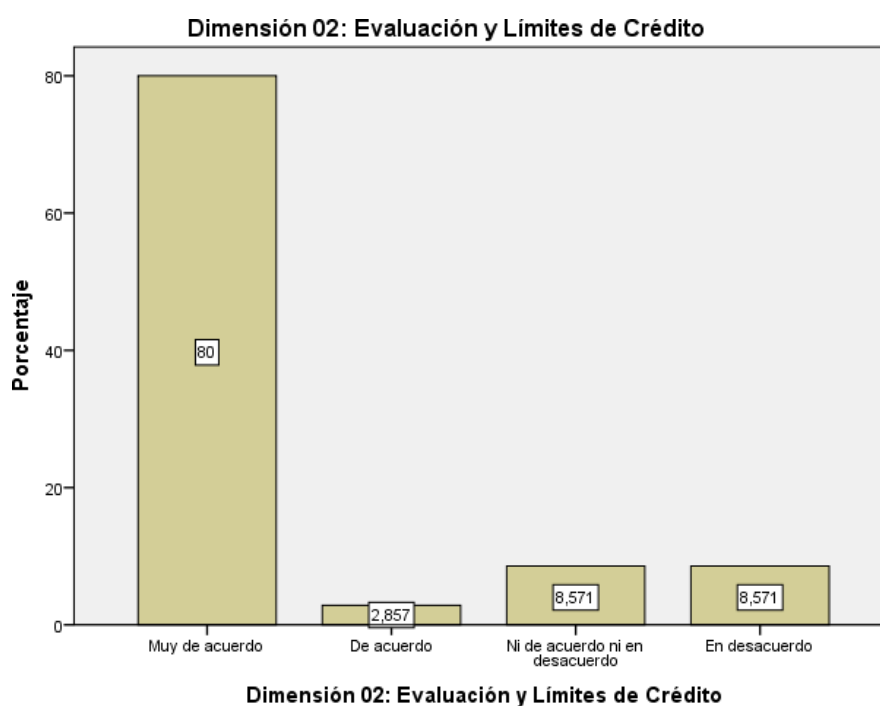
En la tabla 31, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% con la Gestión de Créditos y Cobranzas, mientras que para un 14.3% le es indiferente.

Tabla 32

**Dimensión 02: Evaluación y Límites de Crédito**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 82,9                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 91,4                 |
| En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 32



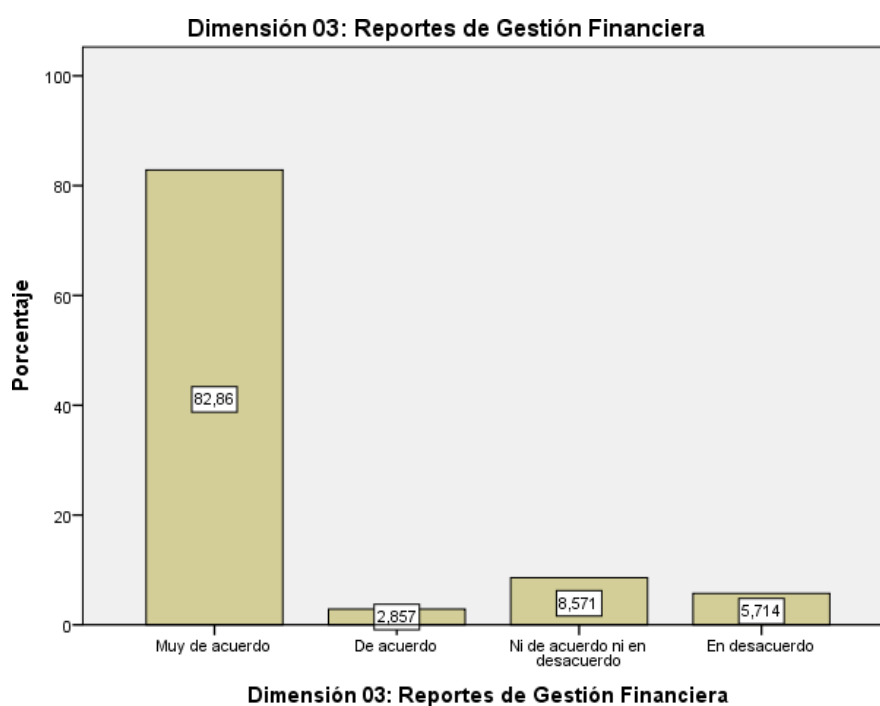
En la tabla 32, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% con la Evaluación y Límites de Crédito, mientras que para un 8.6% le es indiferente, mostrándose otro 8.6% en Desacuerdo.

Tabla 33

**Dimensión 03: Reportes de Gestión Financiera**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 29         | 82,9       | 82,9              | 82,9                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 85,7                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 94,3                 |
| En desacuerdo                  | 2          | 5,7        | 5,7               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 33



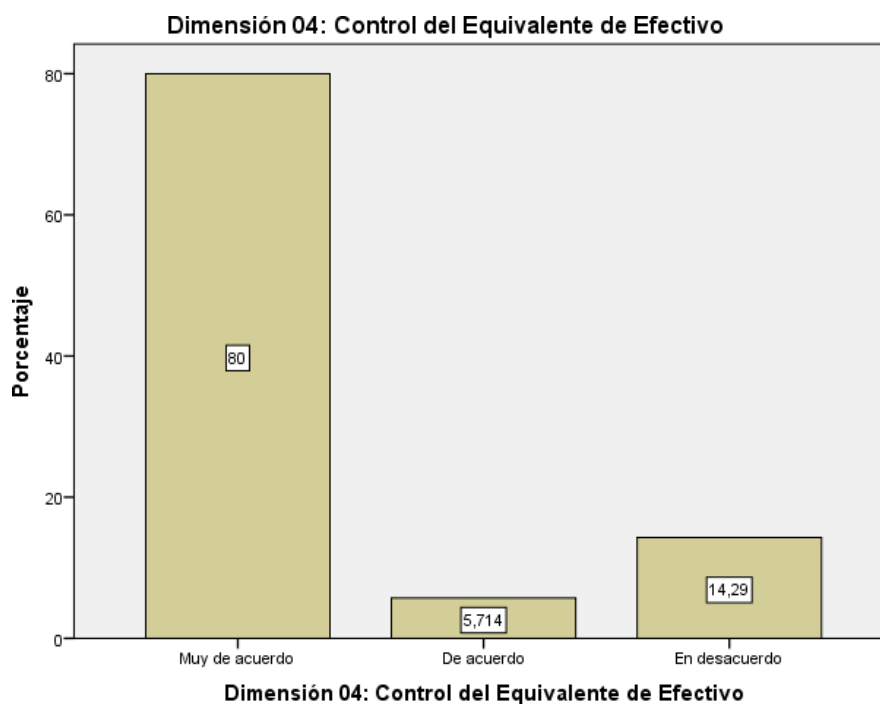
En la tabla 33, podemos observar que el 82.9% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% con los Reportes de Gestión Financiera, mientras que para un 8.6% le es indiferente, mostrándose un 5.7% en Desacuerdo.

Tabla 34

**Dimensión 04: Control del Equivalente de Efectivo**

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy de acuerdo | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
|         | De acuerdo     | 2          | 5,7        | 5,7               | 85,7                 |
|         | En desacuerdo  | 5          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
|         | Total          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 34



En la tabla 34, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 5.7% con el Control del Equivalente de Efectivo, mientras que para un 14.3% le es indiferente.

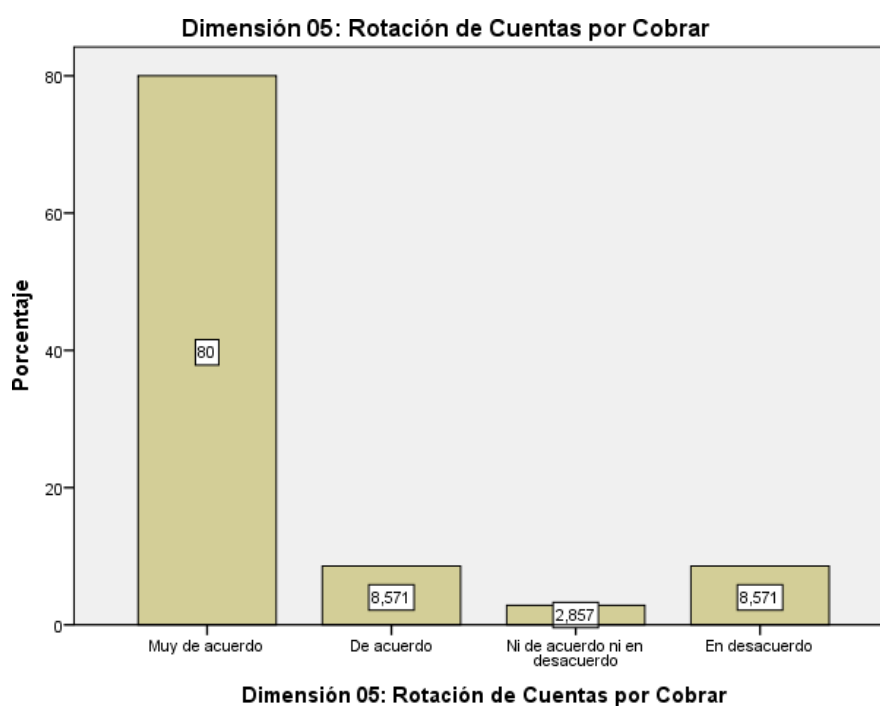


Tabla 35

**Dimensión 05: Rotación de Cuentas por Cobrar**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy de acuerdo         | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| De acuerdo                     | 3          | 8,6        | 8,6               | 88,6                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 2,9        | 2,9               | 91,4                 |
| En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 35



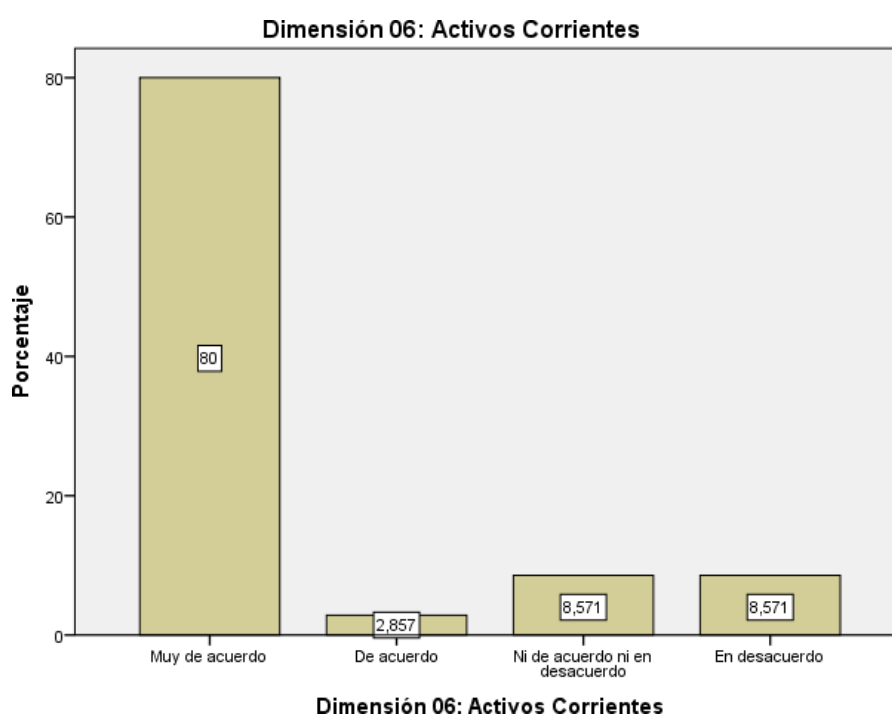
En la tabla 35, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 8.6% con la Rotación de Cuentas por Cobrar, mientras que para un 2.9% le es indiferente, mostrándose un 8.6% en Desacuerdo.

Tabla 36

**Dimensión 06: Activos Corrientes**

|         |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
|         | De acuerdo                     | 1          | 2,9        | 2,9               | 82,9                 |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 91,4                 |
|         | En desacuerdo                  | 3          | 8,6        | 8,6               | 100,0                |
|         | Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 36



En la tabla 36, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo y de Acuerdo el 2.9% con los Activos Corrientes, mientras que para un 8.6% le es indiferente, mostrándose otro 8.6% en Desacuerdo.

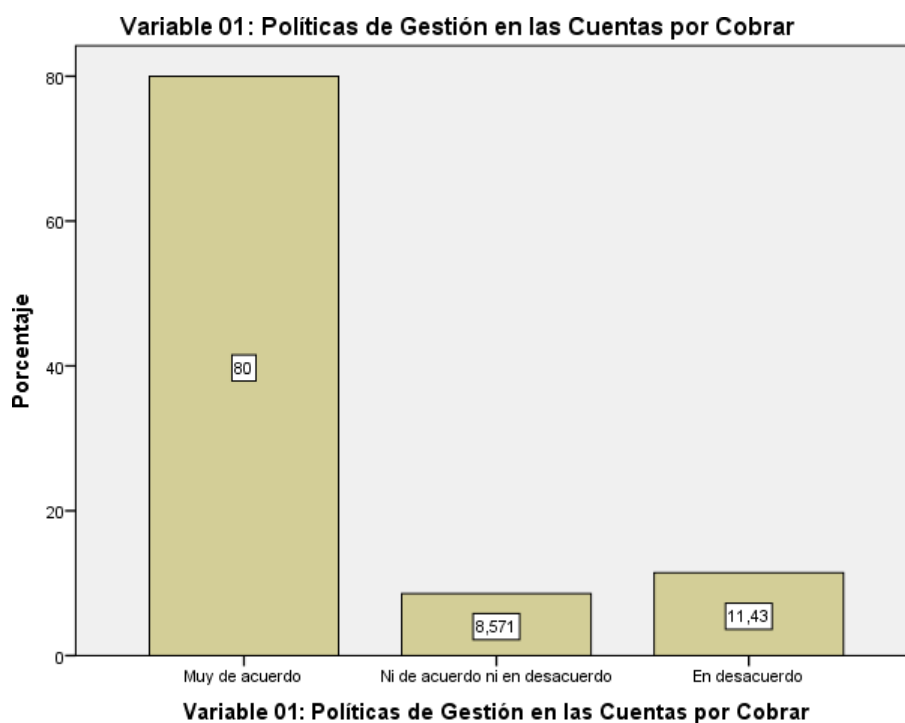
### 5.1.3. Resultados de las Variables de la Investigación

Tabla 37

**Variable 01: Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar**

|         |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 8,6        | 8,6               | 88,6                 |
|         | En desacuerdo                  | 4          | 11,4       | 11,4              | 100,0                |
|         | Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 37



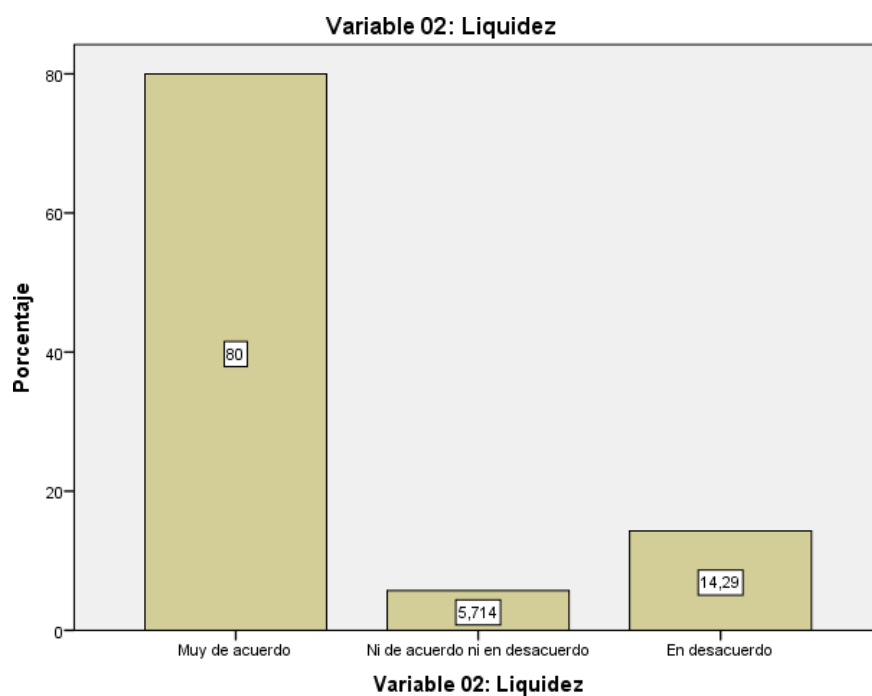
En la tabla 37, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar, mientras que para un 8.6% le es indiferente, estando en Desacuerdo el 11.4%.

Tabla 38

**Variable 02: Liquidez**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                        |            |            |                   |                      |
| Muy de acuerdo                 | 28         | 80,0       | 80,0              | 80,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2          | 5,7        | 5,7               | 85,7                 |
| En desacuerdo                  | 5          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
| Total                          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |

Gráfico 38



En la tabla 38, podemos observar que el 80.0% de los colaboradores se muestran Muy de acuerdo la Liquidez, mientras que para un 5.7% le es indiferente, estando en Desacuerdo el 14.3%.

## 5.2. Análisis de Resultados

### 5.2.1. Prueba de Hipótesis General

Según los resultados obtenidos, se plantea el siguiente análisis:

Tabla 39

Tabla de contingencia Variable 01: Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar ^ Variable 02: Liquidez

| Recuento                                                    |                                | Variable 02: Liquidez |                                |               | Total |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------|-------|
|                                                             |                                | Muy de acuerdo        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo |       |
| Variable 01: Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar | Muy de acuerdo                 | 28                    | 0                              | 0             | 28    |
|                                                             | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                     | 2                              | 1             | 3     |
|                                                             | En desacuerdo                  | 0                     | 0                              | 4             | 4     |
| Total                                                       |                                | 28                    | 2                              | 5             | 35    |

Tabla 40

Pruebas de chi-cuadrado

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 53,667 <sup>a</sup> | 4  | ,000                        |
| Razón de verosimilitudes     | 39,585              | 4  | ,000                        |
| Asociación lineal por lineal | 33,272              | 1  | ,000                        |
| N de casos válidos           | 35                  |    |                             |

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,17.

**Descripción:** En la Tabla 39, sobre las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar observamos que el 80% manifiesta estar Muy de acuerdo, asimismo, el 100% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Liquidez. El 9% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar, de ellos el 67% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Liquidez, asimismo el 33% manifiesta estar En desacuerdo. El 11% manifiesta estar En desacuerdo con las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar de ellos el 100% manifiesta estar En desacuerdo con la Liquidez.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de Hipótesis General, observamos que el valor chi-cuadrado es de 53.667 con 4gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar tienen incidencia sobre la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

### 5.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Tabla 41

Tabla de contingencia Dimensión 01: Gestión de Créditos y Cobranzas ^ Variable 02: Liquidez

| Recuento                                      |                | Variable 02: Liquidez |                                |               | Total |
|-----------------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------------------|---------------|-------|
|                                               |                | Muy de acuerdo        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo |       |
| Dimensión 01: Gestión de Créditos y Cobranzas | Muy de acuerdo | 28                    | 0                              | 0             | 28    |
|                                               | De acuerdo     | 0                     | 2                              | 0             | 2     |
|                                               | En desacuerdo  | 0                     | 0                              | 5             | 5     |
| Total                                         |                | 28                    | 2                              | 5             | 35    |

Tabla 42

Pruebas de chi-cuadrado

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 70,000 <sup>a</sup> | 4  | ,000                        |
| Razón de verosimilitudes     | 43,404              | 4  | ,000                        |
| Asociación lineal por lineal | 32,520              | 1  | ,000                        |
| N de casos válidos           | 35                  |    |                             |

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,11.

**Descripción:** En la Tabla 41, sobre la Gestión de Créditos y Cobranzas observamos que el 80% manifiesta estar Muy de acuerdo, de ellos el 100% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Liquidez. El 8% manifiesta estar De acuerdo con la Gestión de Créditos y Cobranzas, de ellos el 100% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la liquidez, asimismo el 12% manifiesta estar En desacuerdo con la Gestión de Créditos y Cobranzas, de ellos el 100% manifiesta estar En desacuerdo con la Liquidez.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 01, observamos que el valor chi-cuadrado es de 70.000 con 4gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la Gestión de Créditos y Cobranzas tiene incidencia sobre la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

Tabla 43

Tabla de contingencia Dimensión 02: Evaluación y Límites de Crédito \* Variable 02: Liquidez

| Recuento                                         |                                | Variable 02: Liquidez |                                |               | Total |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------|-------|
|                                                  |                                | Muy de acuerdo        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo |       |
| Dimensión 02:<br>Evaluación y Límites de Crédito | Muy de acuerdo                 | 28                    | 0                              | 0             | 28    |
|                                                  | De acuerdo                     | 0                     | 0                              | 1             | 1     |
|                                                  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                     | 2                              | 1             | 3     |
|                                                  | En desacuerdo                  | 0                     | 0                              | 3             | 3     |
| Total                                            |                                | 28                    | 2                              | 5             | 35    |

Tabla 44

Pruebas de chi-cuadrado

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 53,667 <sup>a</sup> | 6  | ,000                        |
| Razón de verosimilitudes     | 39,585              | 6  | ,000                        |
| Asociación lineal por lineal | 30,391              | 1  | ,000                        |
| N de casos válidos           | 35                  |    |                             |

a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

**Descripción:** En la Tabla 43, sobre la Evaluación de Límites de Crédito observamos que el 80% manifiesta estar Muy de acuerdo, de ellos el 100% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Liquidez. El 3% manifiesta estar de acuerdo con la Evaluación de Límites de Crédito, de ellos el 100% manifiesta estar en desacuerdo con la liquidez, asimismo el 9% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Evaluación de Límites de Crédito, de ellos el 67% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Liquidez y el 33% manifiesta estar en desacuerdo con la Liquidez. El 8% manifiesta estar en Desacuerdo con la Evaluación de Límites de Crédito, de ellos el 100% manifiesta estar en desacuerdo con la Liquidez.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 02, observamos que el valor chi-cuadrado es de 53.667 con 6gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la Evaluación de Límites de Crédito tiene incidencia sobre la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

Tabla 45

**Tabla de contingencia Dimensión 03: Reportes de Gestión Financiera \* Variable 02: Liquidez**

Recuento

|                                              |                                | Variable 02: Liquidez |                                |               | Total |
|----------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------|-------|
|                                              |                                | Muy de acuerdo        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo |       |
| Dimensión 03: Reportes de Gestión Financiera | Muy de acuerdo                 | 28                    | 0                              | 1             | 29    |
|                                              | De acuerdo                     | 0                     | 0                              | 1             | 1     |
|                                              | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                     | 2                              | 1             | 3     |
|                                              | En desacuerdo                  | 0                     | 0                              | 2             | 2     |
| Total                                        |                                | 28                    | 2                              | 5             | 35    |

Tabla 46

**Pruebas de chi-cuadrado**

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 45,701 <sup>a</sup> | 6  | ,000                        |
| Razón de verosimilitudes     | 30,885              | 6  | ,000                        |
| Asociación lineal por lineal | 23,764              | 1  | ,000                        |
| N de casos válidos           | 35                  |    |                             |

a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

**Descripción:** En la Tabla 45, sobre los Reportes de Gestión Financiera observamos que el 83% manifiesta estar Muy de acuerdo, de ellos el 97% manifiesta estar De acuerdo con la Liquidez, El 3% manifiesta estar En desacuerdo con la Liquidez. El 29% manifiesta estar De acuerdo con los Reportes de Gestión Financiera, de ellos el 100% manifiesta estar En desacuerdo con la liquidez, asimismo el 9% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con los Reportes de Gestión Financiera, de ellos el 67 % manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Liquidez y el 33% manifiesta estar En desacuerdo con la Liquidez. El 5% manifiesta estar En Desacuerdo con los Reportes de Gestión Financiera, de ellos el 100% manifiesta estar En desacuerdo con la Liquidez.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 03, observamos que el valor chi-



cuadrado es de 45.701 con 6gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que los Reportes de Gestión Financiera tiene incidencia sobre la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

### **5.3 Discusión de Resultados**

De acuerdo al Objetivo General, determinar en qué medida la Implementación de Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020, se encontró en la prueba de Hipótesis General que el valor chi-cuadrado es de 53.667 con 4gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que las Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar tienen incidencia sobre la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

Estos resultados son similares a los que desarrollaron los Tesistas (Pérez & Ramos, 2016) en su tesis cuyo título es Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Bagservis SAC, y según los resultados se determina el cumplimiento de la hipótesis planteada, es decir que la implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar incide positivamente en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, esto debido a que con un adecuado sistema de control interno la recuperación de las cuentas por cobrar es más efectiva y oportuna permitiendo a la empresa recuperar los créditos otorgados a sus clientes contando con el retorno del dinero oportunamente, con lo cual puede cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

De acuerdo al Objetivo Específico: Determinar en qué medida la Gestión de Créditos y Cobranzas inciden en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 01, observamos que el valor chi-cuadrado es de 70.000 con 4gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que la Gestión de Créditos y Cobranzas tiene incidencia sobre la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

Esta incidencia se debe a que es muy importante determinar que la Gestión de Créditos y Cobranzas que la empresa otorga en relación de créditos a sus clientes lo hace con la finalidad de incrementar sus ventas y posteriormente genera la cobranza del crédito lo cual ayuda a determinar la capacidad de liquidez con la que debe contar la empresa para realizar sus diferentes actividades de inversión.

De acuerdo al Objetivo Específico: Determinar en qué medida la Evaluación y Límites de Crédito incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 02, observamos que el valor chi-cuadrado es de 53.667 con 6gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que la Evaluación de Límites de Crédito tiene incidencia sobre la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

Esta incidencia se debe a que la Evaluación de Límites de Crédito con los que la empresa cuenta es en base al conjunto de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en la empresa se determina lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma, favoreciendo a la empresa y a los clientes con los que cuenta.

De acuerdo al Objetivo Específico: Determinar en qué medida los Reportes de Gestión Financiera inciden en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 03, observamos que el valor chi-cuadrado es de 45.701 con 6gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que los Reportes de Gestión Financiera tiene incidencia sobre la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C., periodo 2020.

Esta incidencia se debe a que los Reportes de Gestión Financiera que son parte importante en las finanzas de la empresa, representan documentos clave para el seguimiento de la situación financiera, dichos documentos consolidan la perspectiva que se tiene sobre la liquidez de la misma, y ayudan a gestionar mejor las proyecciones económicas.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

i. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo y la comprobación de las hipótesis, se puede determinar que la Implementación de Políticas en la Gestión de las Cuentas por Cobrar incide de forma positiva en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C. Se conoció el nivel de ventas de la Empresa Refermat SAC del año 2020, de acuerdo a los resultados y pese a lo crítico de ese año, los meses que se han obtenido mayor porcentaje son setiembre, noviembre y diciembre esto se debe principalmente a las ventas de productos con mayor rotación en ese determinado periodo del año. Asimismo, se analizó los tipos de venta, con que trabaja la empresa, que son: ventas al crédito con un 65% que no se sabe si va ser recuperado y ventas al contado con un 35%, esto nos afirma que la empresa realiza mayores ventas a crédito.

Se Analizó que la cartera vencida hasta el año 2019 ascendió a S/. **263,525** y las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa Refermat S.A.C al 31 de diciembre de 2019 fue S/. **456,896**, de las cuales S/. 193,371 son de 0 a 30 días de atraso, S/. 154,186 son de 30 a 90 días de atraso, S/. 3,079 son de 90 a 180 días de atraso y S/. 106,260 son de más de 180 días de atraso.

Mencionado lo anterior podemos concluir que:

ii. Actualmente las personas que de alguna manera están asumiendo la función de gestionar créditos y cobranzas no lo están haciendo adecuadamente porque no tienen específicamente esa tarea y esa responsabilidad; la empresa no tiene un manual de funciones y procedimientos para gestionar correctamente esa área, como consecuencia los trabajadores que están asumiendo ese rol hacen lo que pueden y por ende implica que no hay un seguimiento en las cobranzas de la empresa.

**iii.** Los resultados obtenidos en la presente investigación también ayudan a concluir que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos en la gestión de una previa evaluación al historial crediticio de un cliente y la aprobación de líneas de crédito a clientes con una adecuada política de cobro, sin afectar las relaciones comerciales cliente vendedor; esto conlleva a que la empresa logre el cumplimiento de metas y objetivos para la liquidez en la empresa Refermat SAC.

**iv.** También se concluye que no se cuenta con los Reportes Financieros que ayuden a tener una información más real de la situación financiera de la empresa, ni dar seguimiento a cobranzas, evaluar nivel de riesgo de cartera para así poder mejorar la liquidez de la empresa.

## **6.2 Recomendaciones**

**i.** De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo mediante las encuestas realizadas y la verificación de las hipótesis, se recomienda a la Gerencia de la empresa Refermat S.A.C, deben tomar en cuenta este trabajo la Implementación de políticas en la gestión de cuentas por cobrar por incidir favorablemente en la liquidez de dicha empresa. Se determinó que las políticas de crédito y cobranza sí inciden en la gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa Refermat S.A.C en el año 2020, según evaluación y entrevista al gerente y al personal involucrado, se determinó que la falta de liquidez, es a consecuencia del incumplimiento de la morosidad que los clientes tienen actualmente.

**ii.** Con la mejora de la gestión de créditos y cobranzas, a su vez asignar dichas funciones al personal idóneo; se podrá tener un mayor control de las transacciones que se generan en toda la gestión de cuentas por cobrar, hacer seguimiento a las cobranzas, ver cumplimientos de metas, monitorear al personal de ventas, evaluar clientes, dicha área responderá y asumirá la responsabilidad de mejorar el tema de liquidez en la empresa.

**iii.** Con la realización de una previa evaluación del historial crediticio de un cliente y establecer su límite de crédito, se llevará un mejor control de políticas de crédito y cobranza

hacia los clientes, confirmar su comportamiento de pago en entidades bancarias y terceros; de acuerdo a todo ello se evaluará si se le puede otorgar una línea o no con la empresa.

**iv.** Elaborar reportes financieros que ayuden a saber la real situación de la empresa y así poder tomar medidas preventivas y correctivas de ser el caso, elaborar flujo de caja, presupuestos, índice de riesgo, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, formato de límite de crédito, aprobaciones etc.; son reporte e informes que permiten tener ya más claro el panorama de la empresa y que mejorara sin duda la toma de decisiones.

La gerencia financiera debe controlar y velar por la eficiencia de sus activos (cuentas por cobrar) permitiendo con ello una rotación continua y bajos niveles de morosidad, por lo que es necesario contar con políticas formalmente establecidas, contenidas en un reglamento o normativa aprobada y autorizada por la alta dirección.

El área de créditos y cobranzas se encarga de realizar el respectivo análisis para el otorgamiento de un crédito, utilizando el manual como guía de apoyo para seguir los lineamientos y requerimientos exigidos, para que dichos otorgamientos sean ágiles, oportunos y efectivos.

Deben lograr llevar una cartera controlada con un bajo índice de morosidad.

Revisar e implementar las medidas y acciones propuestas en el presente documento de investigación el mismo que ha sido elaborado en base a la información real sobre las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa Refermat S.A.C.

## REFERENCIAS

- Alcarria, José: *Contabilidad Financiera I*, Editorial Universitaria Jaume s.f.
- Antecedentes de la Contabilidad en la Edad Antigua (s.f.) *recuperado el 12 de enero del 2013*,  
de <http://www.antecedentes.net/antecedentes-contabilidad.html>
- Aula Mass. *Estados financieros* <https://aula.mass.pe/manual/estados-de-perdidas-y-ganancias>
- Bravo, M. (1988). *Contabilidad General; Tercera Edición*. Ecuador: Nuevo Dia.
- Carrera, N. S. (2017). “*Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*”. Universidad Politecnica de Guayaquil, sede Guayaquil Carrera de Contabilidad y Auditoría Análisis de Caso previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Guayaquil.
- Contreras, M. C. (2017 ). *Sistema contable para la toma de decisiones en la empresa importadora RM WINES & FOOD SAC Lima, 2017*. Universidad Nobert Wiener, Lima, Perú .
- Enjhiber, C. J., & Villalobos, R. M. (2019). “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017*”. Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera de Contabilidad y Finanzas, Trujillo, Peru.
- García, A. (2017). *Los reportes de tesorería y su utilidad en el manejo financiero*. Conexion Esan, Lima.
- Herrera, M. M. (2015). “*administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial zurita*”. Universidad Técnica de Ambato facultad de contabilidad y auditoría carrera de contabilidad y auditoría, Ambato - Ecuador.

- (s.f.). *Implementación de un sistema contable computarizado integrado tic para optimizar la gestión de los estados financieros en la empresa Metax Industria y Comercio S.A.C., periodo 2015.*
- Loayza, R. L., Pastor, C. F., & Vásquez, A. L. (s.f.). “*Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial FEL S.A.C. en el Periodo 2016*”.
- Montañés, R. N., & Huamán, C. L. (2018). *Gestión de Cuentas Por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Compañía Importadora Génesis S.A.C.* Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Morales, A. E. (2018). *Propuesta: Sistema contable para mejorar el estado de resultados de la empresa DOLPHINS E.I.R.L.* Chimbote - Perú.
- Pérez, G. T., & Ramos, G. M. (2016). “*implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016.* Universidad Privada del Norte, Facultad de negocios carrera de contabilidad y finanzas, Trujillo, Perú.
- Tomalá, G. G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transporte Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017.* Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Contabilidad y Auditoria, La libertad, Ecuador.
- Verástegui, A. A. (2018). *Implementación de un sistema contable computarizado integrado tic para optimizar la gestión de los estados financieros en la empresa Metax Industria y Comercio S.A.C., periodo 2015.* Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Wals, P. S. (2002). *Contabilidad III - Introducción a la Contabilidad.* Mexico: IPN.



## **APÉNDICE “A” Propuesta de Implementación de Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar**

Después de haber realizado el estudio respectivo, se plantea a la Empresa Refermat S.A.C la siguiente propuesta de implementar las políticas de crédito y cobranza con el fin de mejorar la liquidez en el año 2020.

La presente propuesta de mejora tiene como finalidad el proveer de una herramienta eficaz para toda la organización, pero fundamentalmente el personal involucrado en el otorgamiento de crédito y gestión de cobranza de cartera.

En base a las deficiencias encontradas se trabajó una propuesta con el fin de ordenar y mejorar el desarrollo del proceso de crédito y de cobranza.

### **➤ POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA**

El objetivo general de estas políticas es presentar una propuesta de mejora en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia los procedimientos y gestiones que se tomaran en cuenta en el proceso de cobranza de la Empresa Refermat S.A.C.

#### **• Objetivos específicos**

- Formular políticas para el área de créditos y cobranzas de manera clara, sencilla y flexible, es decir acorde a la realidad actual de la Empresa de Refermat S.A.C.
- Proponer flujogramas que permita mejorar el buen funcionamiento en el área de créditos y cobranzas.
- Designar las personas idóneas para ejercer funciones en el área de créditos y cobranzas
- Proponer actividades de control y funciones relacionadas a los cargos.

- **Importancia de la propuesta**

Es importante y necesario proponer estas mejoras en el área de créditos y cobranzas, para hacer eficiente y así poder disminuir las cuentas por cobrar comerciales y evitar los problemas de liquidez que la empresa tiene actualmente.

Toda empresa debe contar con políticas reglamentadas para así asegurar la recuperación de los créditos otorgados en el plazo establecido.

- **Proceso y pasos para el área de créditos y cobranzas**

### **Propuesta de designar el personal capacitado para ejercer labor en el área de créditos y cobranzas**

El área de créditos y cobranzas deberá ser conformado por 2 personas que ya trabajan dentro de la empresa, sin embargo, se les asignará el siguiente puesto y funciones:

#### **-Analista de Créditos y Cobranzas**

Funciones:

-Ejecutar políticas, metodologías, modelos y parámetros para identificar, medir, tratar y controlar el riesgo de crédito al evaluar las solicitudes de créditos para la asignación de líneas de crédito a clientes, proporcionando a los Ejecutivos de Ventas las condiciones de negociación del crédito a otorgar.

-Elaborar y mantener actualizados los expedientes de créditos otorgados a clientes, con la documentación sustentatorio, incluyendo el informe de riesgos, la evaluación realizada, la información de Centrales de Riesgo, monto de la línea otorgada, condiciones.

-Registrar en el sistema la línea de crédito otorgada al cliente.

- Mantener actualizada la política de créditos y cobranzas, con medidas de mitigación del riesgo de crédito en función del análisis de la aplicación de políticas, tendencias de las variables de gestión, evaluación del comportamiento de la cartera.
- Planificar, dirigir y controlar las cuentas por cobrar, tanto a clientes como a interrelacionadas, con la finalidad de reducir el índice de morosidad de las mismas.
- Gestionar la cobranza, realizar las coordinaciones internas que incrementen la factibilidad de la cobranza, hacer seguimiento continuo del estado de cobranzas, generar oportunamente las comunicaciones, avisos y toda información necesaria para obtener el compromiso de pago, realizar la negociación de pagos, refinanciar deudas con los clientes, con el fin de realizar una cobranza efectiva.
- Controlar las cuentas morosas de la cartera a fin de reducirlo e informar a Contabilidad para la provisión de acuerdo a los criterios establecidos.
- Iniciar el proceso legal de cobranza a clientes en cobranza dudosa y hacer seguimiento al área legal hasta el término del proceso.
- Tomar conocimiento de las condiciones de venta del proyecto específico, mantener contacto permanente con la contraparte del cliente para conciliar la facturación y obtener las aprobaciones necesarias para realizar oportuna y efectivamente las gestiones de cobranza.
- Generar las Notas de Débito correspondiente a los intereses por refinanciamiento y demás gastos financieros.
- Elaborar el Reporte Semanal de Cuentas por Cobrar por diversos criterios: plazos, antigüamiento y otros con el fin de controlar el pago de las facturas al vencimiento y el flujo de ingresos esperado.
- Gestionar pronto pagos de facturas con el fin de darle liquidez a la compañía.

-Registrar en el sistema el canje de documentos de la cuenta por cobrar, letras, facturas negociables, entre otros, una vez verificado el abono en banco, con el fin de actualizar el estatus de pago de los clientes.

-Registrar en el sistema la cancelación de la cuenta por cobrar, una vez verificado el abono en banco, con el fin de actualizar el estatus de pago de los clientes.

-Realizar con los clientes las conciliaciones del Estado de Deuda.

-Realizar las operaciones del Módulo Cuentas por Cobrar en el sistema y mantener actualizados los datos al cierre de cada mes.

-Realizar conciliación mensual, al cierre de mes, entre el Estado de Cuentas por Cobrar y la respectiva Cuenta Contable incluyendo las obligaciones financieras de los documentos negociados.

-Aprobar los pedidos de venta que cumplen con las condiciones de venta pactadas y que se encuentran aptos para venta al crédito

#### **-Asistente de Facturación y Cobranzas**

Funciones Principales:

-Emisión de facturas, guías de remisión, notas de crédito y notas de débito.

-Facturación electrónica.

-Cobranzas telefónicas y presenciales a Clientes

-Manejo de cuentas por cobrar.

-Asistente contable en general

-Apoyo en gestionar la cobranza de la cartera asignada y hacer seguimiento a los clientes con la finalidad de ayudar a que la gestión de la cobranza sea eficiente.

- Elaborar y registrar en el reporte de seguimiento diario de cobranzas.
- Revisar las facturas emitidas de la cartera asignada.
- Responsable de preparar y enviar el estado de cuenta de la cartera asignada.
- Incentivar el pago voluntario de los clientes.
- Llevar un control y archivo adecuado de la documentación correspondiente a la cartera asignada.
- Reportar diariamente al analista respecto a la deuda recuperable y de la deuda a sincerar.
- Apoyar el análisis de la morosidad del cliente, así como, efectuar acciones inmediatas para la cobranza
- Visitar a los Clientes en caso de ser necesario para llegar a un acuerdo respecto a su deuda.
- Apoyar en la emisión de Letras.

**a. Políticas para el área de créditos:**

Para el otorgamiento de créditos se deberá hacer el respectivo análisis, siguiendo los parámetros establecidos, respecto a los clientes sujetos a crédito.

- La autorización de cada crédito será efectuada y autorizada por el analista del área de crédito.
- Empezar por el otorgamiento de una cantidad reducida de crédito, para luego elevarla según la experiencia que registre el cliente a lo largo de un periodo determinado.
- Por todo otorgamiento de crédito deberá elaborarse una solicitud con todos sus datos el cual deberá ser firmado por ambas partes (el ejecutivo de ventas y cliente).
- Una vez que el cliente hizo el llenado de la solicitud de crédito, el ejecutivo procede a la investigación de los datos plasmados y se corroboran.

- Los expedientes de cada cliente deberán contener la información veraz y requerida.
- Se le aprueba líneas de crédito a 30 días Los cambios o modificaciones por reestructuración y ampliación, deberán ser evaluados y autorizados por el analista del área de crédito.
- Toda anulación de factura al crédito deberá ser autorizada por el jefe de ventas.
- El cliente solicita crédito adicional o sobre pasa el límite fijado por la empresa (es recomendable revisar los documentos que sustentaron el crédito, ejemplo letras, pagaré)
- Se debe tener en constante análisis las facturas que se han ido venciendo con el fin de iniciar el cobro personalizado por parte de la empresa.
- Para mayor seguridad solicitar a los clientes cheques, transferencia o depósitos como medios de pago.

- **Pasos para análisis de crédito:**

- **Sujetos de crédito**

Serán sujetos de crédito: personas jurídicas y naturales con negocio que puedan demostrar sus ingresos presentando lo siguiente:

Las personas sujetas a créditos, deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar original y copia de su DNI y su RUC; así como también otros documentos que sustenten su historial crediticio, como referencia comercial y crediticia.

- **Documentación requerida:**

1. El asistente de crédito, deberá exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento de crédito y trasladar al analista de créditos para su debido análisis.
2. La persona encargada de la revisión de la documentación, revisará que la documentación presentada sea completa y verídica.
3. Se deberá investigar al cliente, confirmando las referencias crediticias y personales.

4. Se autorizará el crédito únicamente si el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la empresa.

5. En caso de una solicitud de reestructuración de crédito, de deberá llegar a un acuerdo con el cliente y esta se puede dar por las siguientes causas:

- **Mal historial crediticio del cliente**, en el caso que el cliente se encuentre con una calificación baja en la central de riesgo se llegara a un acuerdo siempre y cuando presente documentos que sustenten que ya regularizo algunas de sus deudas atrasadas.

- **Si el cliente aún tiene deuda con la empresa**, se deberá verificar su límite de crédito y podría ser dependiendo del cao que se le otorgue una línea adicional.

### **Propuesta de mejora en el proceso de Cobranza**

En el siguiente Flujograma detallamos cada una de las actividades que se deben realizar para el correcto y eficiente desarrollo de las operaciones de cobranza, así como el personal encargado de ejecutarlas.

Para tal efecto se establece las siguientes políticas y el siguiente proceso:

#### **b. Políticas del área de cobranza:**

- Esta área deberá controlar periódicamente las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes.

- El área de cobranza realizará recordatorios a los clientes, mediante avisos de cobros antes y después del vencimiento de las cuotas.

- Para las cuentas morosas el área de cobranza deberá realizar todas las tácticas de cobros, para hacer efectivos los pagos.

- El cliente que se atrase en el pago de uno de sus créditos por más de 30 días, se le suspenderá su línea de crédito; hasta que cumpla por completo con sus compromisos vencidos y se le asignará la condición de preparar una factura si tuviera un pedido posterior.
- Cuando un cliente con línea de crédito nos pague con cheque, si este genera cheque devuelto, pierde su línea de crédito.
- En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se tomarán medidas legales.

### **Pasos para el control de la cartera**

- El área de cobranza deberá contar con las herramientas tecnológicas necesarias para generar los controles oportunos de su cartera de clientes.
- La persona encargada de la revisión de la cartera deberá generar los reportes a diario, para verificar los vencimientos de las cuotas.

### **Pasos para la recuperación**

- El área de cobranzas deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros (5) días antes de su vencimiento.
- En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del área de créditos y cobranzas deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha realizado su pago.
- Si el cliente persiste en el incumplimiento, la persona encargada de gestionar la cobranza elaborará una carta en la cual le recuerda al cliente la política establecida por la empresa que estipula que después de tres meses de incumplimiento de cuota, pierde el derecho de crédito hasta esa fecha e inicia proceso legal.



## **Castigo de la cartera**

En este caso damos a conocer el proceso para que la Empresa REFERMAT SAC pueda castigar una obligación dentro de la misma, dicho proceso se ejecuta cuando el deudor estuviere en mora dos años, luego de hacer las gestiones judiciales debidas y después de cumplir con las disposiciones establecidas por el organismo de control, en este caso SUNAT. Para la realización del proceso de una forma eficiente ponemos en práctica tanto las políticas y procedimientos para el castigo de los créditos las cuales se manifiesta a continuación: **Políticas**

- Representan lineamientos que el personal de crédito sigue para la ejecución del proceso de castigo de un crédito, estas son:

- El crédito a ser castigado deberá estar provisionado 100%.
- La empresa registrará en su contabilidad, en las respectivas cuentas contables esa provisión.
- Independientemente de haberse realizado la provisión, los encargados de cobranza no se limitarán en el proceso de seguimiento y cobranza de estas operaciones.
- Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier crédito castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta de ingresos.

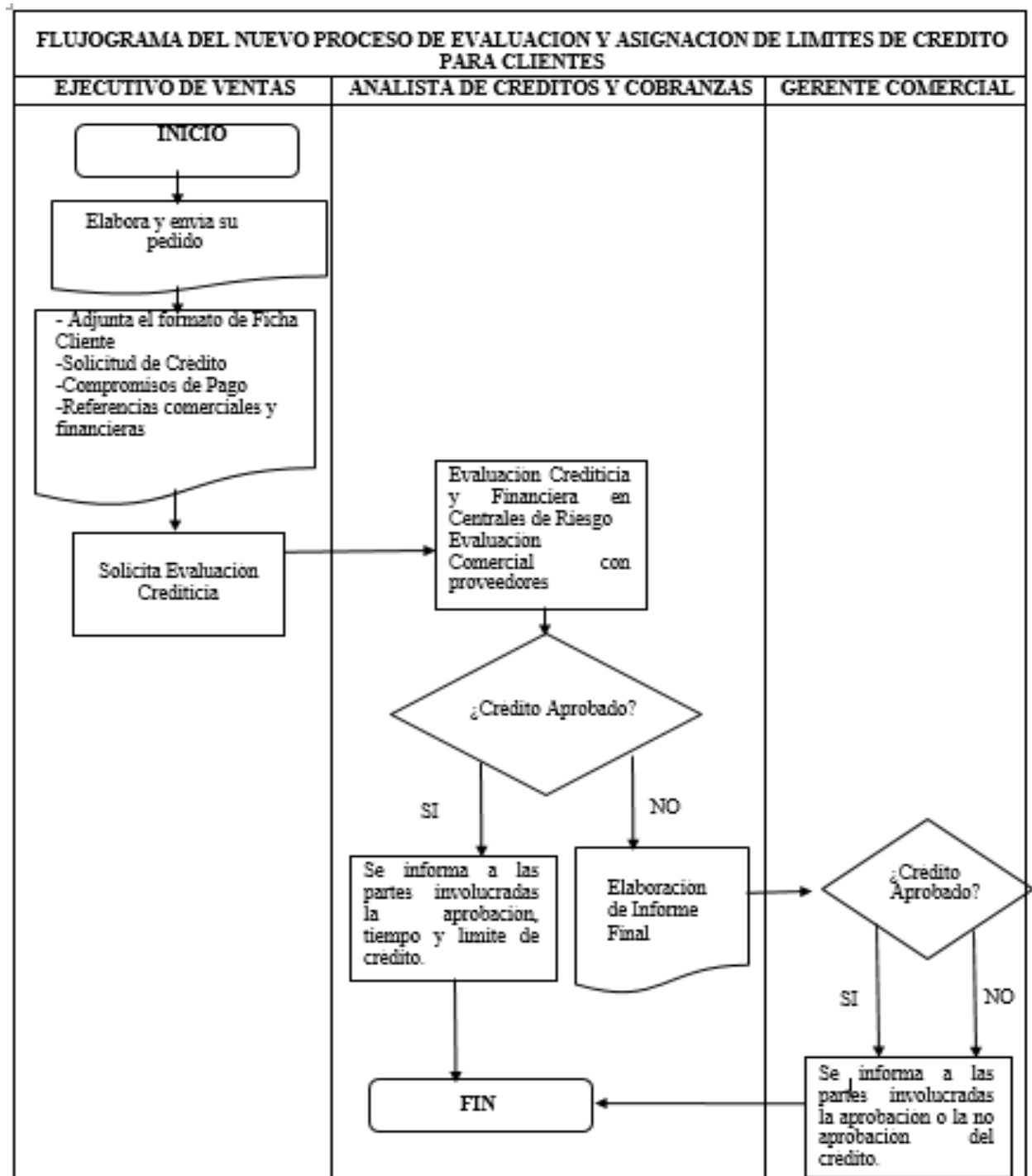
## **Procedimientos**

- Representan los pasos de como el área de créditos y cobranzas debe realizar el procedimiento de castigo de cartera, entre estos se encuentran los siguientes:


- El encargado de crédito elabora un listado de los créditos que cumplan característica establecidas para ser castigados.
- El analista de créditos presentara el listado y la documentación de respaldo al área encargada para su aprobación.

- Por último, la gerencia elabora la aceptación y emite a contabilidad para que ejecute el proceso constante de castigo en el sistema.

### FLUJOGRAMA DEL NUEVO PROCESO DE EVALUACION Y ASIGNACION DE LIMITES DE CREDITO PARA CLIENTES



## FORMATO DE FICHA REGISTRO DE CLIENTES Y SOLICITUD DE CREDITO

|  |  | <b>FORMATO PARA REGISTRO DE CLIENTES</b> |                                         | Fecha de elaboración                                            |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|
|                                                                                   |  | MM                                       | AAAA                                    |                                                                 |                    |
| <b>1. DATOS GENERALES</b>                                                         |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| N° de DNI o RUC:                                                                  |  | Tipo Doc.                                |                                         | Nombre o Razón Social:                                          |                    |
|                                                                                   |  | RUC                                      | DNI                                     |                                                                 |                    |
| Dirección Fiscal:                                                                 |  |                                          | Ciudad/Depto/Pais:                      |                                                                 | Telefono:          |
| Dirección de despacho :                                                           |  |                                          | Ciudad/Depto/Pais:                      |                                                                 | Referencia:        |
|                                                                                   |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| Persona de Contacto:                                                              |  |                                          | E-mail Contacto:                        |                                                                 | Condición de Pago: |
|                                                                                   |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| <b>2. CANAL DE VENTA</b>                                                          |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| Tradicional <input type="checkbox"/>                                              |  |                                          | Construcciones <input type="checkbox"/> |                                                                 |                    |
| Institucional <input type="checkbox"/>                                            |  |                                          | Otro: <input type="checkbox"/> Cuál:    |                                                                 |                    |
| <b>3. INFORMACION BANCARIA</b>                                                    |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| Entidad Bancaria:                                                                 |  | N° Cuenta:                               |                                         | Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input type="checkbox"/> |                    |
| Entidad Bancaria:                                                                 |  | N° Cuenta:                               |                                         | Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input type="checkbox"/> |                    |
| Entidad Bancaria:                                                                 |  | N° Cuenta:                               |                                         | Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input type="checkbox"/> |                    |
| Entidad Bancaria:                                                                 |  | N° Cuenta:                               |                                         | Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input type="checkbox"/> |                    |
| <b>4. INFORMACION ADICIONAL</b>                                                   |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| Contacto Financiera:                                                              |  | Telefono:                                |                                         | Correo:                                                         |                    |
| Contacto Compras:                                                                 |  | Telefono:                                |                                         | Correo:                                                         |                    |
| Contacto :                                                                        |  | Telefono:                                |                                         | Correo:                                                         |                    |
| Contacto :                                                                        |  | Telefono:                                |                                         | Correo:                                                         |                    |
| <b>5. REFERENCIAS COMERCIALES</b>                                                 |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| Empresa:                                                                          |  | Telefono:                                |                                         | Correo:                                                         |                    |
| Empresa:                                                                          |  | Telefono:                                |                                         | Correo:                                                         |                    |
| Empresa:                                                                          |  | Telefono:                                |                                         | Correo:                                                         |                    |
| Empresa:                                                                          |  | Telefono:                                |                                         | Correo:                                                         |                    |
| <b>PARA USO EXCLUSIVO DE REFERMAT</b>                                             |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| Fecha de Registro dd/mm/aa:                                                       |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| Vendedor:                                                                         |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |
| <hr/> FIRMA Y SELLO PERSONAL AUTORIZADO                                           |  |                                          |                                         |                                                                 |                    |

## FORMATO DE PAGARÉ



| Número   | Lugar de Emisión | Fecha de Emisión | Fecha de Vencimiento | Moneda e Importe |
|----------|------------------|------------------|----------------------|------------------|
| 2021-001 | LIMA             | 25/01/2021       | 11/03/2021           | S/. 27,092.12    |

### PAGARE

Por el presente Pagaré, el/los Emitente(s) (cuyos nombres / razón social / Representantes / documentos de identidad, se indican en este título valor) Debo/Debemos y me/nos obligó/obligamos a pagar en las condiciones expresadas en este título, en la fecha de vencimiento indicada o las que resulten de las renovaciones, en forma incondicional, irrevocable y solidaria a la orden de **REFERMAT SAC** (en adelante "REFERMAT"), con RUC No. 20603430248, en sus oficinas de esta ciudad o donde se presente este título para su cobro, o a quién éste haya transferido este Pagaré, la suma de: Veintisiete Mil Noventa y Dos con 12/100 Soles.

Este Pagaré será pagado en la misma moneda en que fue emitido y se regirá por las siguientes cláusulas especiales: (i) Podrá ser prorrogado a su vencimiento por su último Tenedor, por importe total o parcial y por el plazo que éste señale en este mismo título valor, sin que sea necesaria la intervención o ratificación previa o posterior del Emitente y que sean anotadas en el mismo instrumento o en hoja anexa, aun cuando no estén suscritas por el Emitente. (ii) El presente pagaré no requiere ser protestado por falta de pago, en tal sentido se procederá a su ejecución por el solo mérito de haber vencido su plazo y no haber sido prorrogado. (iii) En caso de ejecución, el importe del Pagaré generará intereses compensatorios más intereses moratorios a las tasas máximas permitidas a su último Tenedor según la Circular No. 021-2007-BCRP o la norma que la modifique, complemente o reemplace en el tiempo. (iv) el Emitente asumirán los gastos notariales, judiciales, extrajudiciales, tributos y otros conceptos en los que incurra el último Tenedor para hacer efectivo el pago, que se pudieran devengar desde la fecha de emisión hasta la cancelación total de la presente obligación. (v) Queda expresamente establecido que mi/nuestros domicilio(s) son/es el indicado en el presente título, lugar a donde se dirigirán todas las comunicaciones y/o notificaciones derivadas del presente Pagaré. (vi) Renuncio/Renunciamos expresamente a la inclusión en el presente Pagaré de la cláusula que prohíbe o limita su libre negociación. (vii) REFERMAT podrá entablar ejecución para su cobro en la jurisdicción que tuviere por conveniente, a cuyo efecto renuncio/renunciamos al fuero de mi/nuestro domicilio y a cuantos puedan favorecernos en proceso judicial o fuera de él. (viii) Declaro/Declaramos estar plenamente facultado/facultados para suscribir y emitir el presente Pagaré, asumiendo en caso contrario la responsabilidad civil y penal a que hubiere lugar.

#### Aval permanente

Me/Nos constituyo/constituimos en avalista(s) solidario/solidarios del/de los emitente(s) de este Pagaré, de forma incondicional, irrevocable y por plazo indefinido, por las obligaciones contraídas en este documento, obligándome/obligándonos al pago de la cantidad adeudada, más intereses compensatorios y moratorios, así como los gastos notariales, judiciales, extrajudiciales, tributos y otros conceptos en los que incurra el último Tenedor para hacer efectivo el pago, que se pudieran devengar desde la fecha de emisión hasta la cancelación total de la presente obligación, renunciando expresamente al beneficio de excusión. Acepto/Acatamos desde ahora las prórrogas que se concedan a mi/nuestro avalado aun cuando no estén suscritas por él y sin que sea necesario nos sean comunicadas. Acepto/Acatamos desde ahora que este título valor no está sujeto a protesto por falta de pago. Queda expresamente establecido que nuestro domicilio es el indicado en el presente título, lugar a donde se dirigirán todas las comunicaciones o notificaciones derivadas del presente Pagaré. Tenedor podrá entablar ejecución judicial para su cobro en la jurisdicción que tuviere por conveniente. Declaro/Declaramos estar plenamente facultado/facultados para suscribir y emitir el presente Pagaré, asumiendo en caso contrario la responsabilidad civil y/o penal que hubiere lugar.

#### Emitente

|                                                            |                   |
|------------------------------------------------------------|-------------------|
| Denominación Social GEST IMPORT EIRL                       | Firma de Emitente |
| RUC 20606586583                                            |                   |
| Dirección P.J. LUTHERKING NRO. 108 LIMA - LIMA - SURQUILLO |                   |
| Representante Legal: FLORES CHAVEZ GUISELLA BRIGIDA        |                   |

#### Aval

|                                                             |               |
|-------------------------------------------------------------|---------------|
| Apellidos y nombre: FLORES CHAVEZ GUISELLA BRIGIDA          | Firma de Aval |
| DNI: 42638453                                               |               |
| Dirección: P.J. LUTHERKING NRO. 108 LIMA - LIMA - SURQUILLO |               |

| Número   | Lugar de Emisión | Fecha de Emisión |
|----------|------------------|------------------|
| 2021-001 | LIMA             | 25/01/2021       |

## FORMATO DE LETRAS



Av. Maquinarias 1891  
Lima-Lima-Lima  
T. (511) 541-8979  
[www.refermat.com](http://www.refermat.com)

REFERMAT SAC

| NÚMERO   | REF. DEL GIRADOR | FECHA DE GIRO | LUGAR DE GIRO | FECHA DE VENCIMIENTO | MONEDA E IMPORTE |
|----------|------------------|---------------|---------------|----------------------|------------------|
|          |                  | DIA/MES/AÑO   |               | DIA/MES/AÑO          |                  |
| 2021-223 | F001-4820        | 22/02/2021    | LIMA          | 24/03/2021           | S/2,823.21       |
|          |                  |               |               |                      |                  |

Por esta LETRA DE CAMBIO se servirá (n) pagar incondicionalmente a la Orden de REFERMAT SAC la cantidad de :

*Dos Mil Ochocientos Veintitres con 21/100 Soles*

En el siguiente lugar de pago, con cargo en la cuenta del Banco:

|                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aceptante : RODRIGUEZ HERNANDEZ BRYAN LUIS<br>Domicilio : AV. UNIVERSITARIA 9615 URB. LA ALBORADA COMAS<br>D.O.I / RUC : 10768467647 Telf: |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Importe a debitar en la siguiente cuenta del Banco

| BANCO | OFICINA | NÚMERO DE CUENTA | D.C |
|-------|---------|------------------|-----|
|       |         |                  |     |

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| Aval permanente :<br>Domicilio :<br>D.O.I / RUC : Telf: |
| Firma:                                                  |

|                                               |
|-----------------------------------------------|
| <b>REFERMAT SAC</b><br><b>RUC 20603430248</b> |
| _____<br>Firma                                |
| Nombre del Representante (s)<br>D.O.I         |

### CLÁUSULAS ESPECIALES:

- [1] En el caso de mora, esta Letra de Cambio generará las tasas de interés compensatorio y moratorio más altas que la ley permita a su último vencido.
- [2] El plazo de su vencimiento podrá ser prorrogado por el tenedor, por el plazo que éste añada, sin que sea necesario la intervención del obligado principal de los saldos.
- [3] Esta Letra de Cambio no requiere ser protestada por falta de pago.
- [4] Su importe debe ser pagado sólo en la misma moneda que expresa este título valor.

Aceptante:

Avalante:

## APÉNDICE “B” Caso Práctico

### **Planteamiento del Caso Práctico:**

Para poder obtener una liquidez creciente y sostenible con respecto a la gestión de cuentas por cobrar se plantea realizar políticas en base a ciertos indicadores con el propósito de respaldar un margen favorable en el capital de trabajo de la empresa REFERMAT SAC.

Las políticas de los indicadores tendrán que cumplir la finalidad de generar y mantener la liquidez de la empresa durante el tiempo.

La competencia y la coyuntura obligó a la empresa REFERMAT SAC a otorgar créditos a sus clientes a plazos más amplios, ajustar algunos precios, sin garantías afectando en el corto plazo la liquidez, debido al incremento de las cuentas incobrables. El crecimiento de la cartera pesada trajo como consecuencia problemas de liquidez para pagar a proveedores nacionales e internacionales lo cual las líneas de crédito con estos proveedores eran menores al flujo de ingresos que maneja la empresa.

La empresa ha adquirido préstamos de terceros para así cumplir con sus operaciones y obligaciones trayendo consigo una mayor complejidad ya que se generan gastos financieros teniendo en cuenta que la gestión financiera que se ha venido realizando, afecta a la toma de decisiones trayendo consigo problemas en la liquidez.

La gerencia financiera está considerando nuevas políticas en las distintas áreas de la empresa tanto en el área comercial, créditos y cobranzas y tesorería, las decisiones a deliberar tendrán repercusión en la medida que la gerencia pueda sostener buenas decisiones y a estimar las nuevas políticas que tendrían en las proyecciones para el cierre el ejercicio 2021.

A continuación, se muestran los distintos análisis y reportes financieros que se utilizaron para medir la incidencia de la implementación de políticas en la gestión de cuentas por cobrar en los Estados Financieros de la empresa REFERMAT SAC.

**Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados SIN el efecto de políticas de gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa REFERMAT SAC.**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO 2018-2019**



**REFERMAT S.A.C.**  
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
(Expresado en Soles)

| <u>ACTIVO</u>                            | S/<br>Año 2019   | Vertical       | S/<br>Año 2018   | Vertical       | Variación     | <u>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</u>  | S/<br>Año 2019   | Vertical       | S/<br>Año 2018   | Vertical       | Variación      |
|------------------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|---------------|----------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                  |                  |                |                  |                |               | <b>PASIVO CORRIENTE</b>          |                  |                |                  |                |                |
| Efectivo y equivalentes de efectivo      | 254,856          | 13.83%         | 164,948          | 12.20%         | 54.51%        | Tributos por pagar               | 16,562           | 0.90%          | 8,945            | 0.66%          | 85.15%         |
| Cuentas por cobrar comerciales, neto     | 456,896          | 24.79%         | 258,635          | 19.13%         | 76.66%        | Remuneraciones por pagar         | 43,200           | 2.34%          | 13,407           | 0.99%          | 222.22%        |
| Cuentas por cobrar personal, accionistas |                  |                |                  |                | 100.00%       | Cuentas por pagar comerciales    | 524,856          | 28.48%         | 625,353          | 46.24%         | -16.07%        |
| Cuentas por cobrar diversas              |                  |                | 469              | 0.03%          | -100.00%      | Cuentas por pagar Terceros       | 256,896          |                |                  |                | 100.00%        |
| Existencias                              | 442,632          | 24.02%         | 358,635          | 26.52%         | 23.42%        | Otras cuentas por pagar diversas | 24,249           | 1.32%          | 12,847           | 0.95%          | 88.75%         |
| Gastos contratados por anticipado        | 19,361           | 1.05%          | 4,487            | 0.33%          | 331.49%       | Obligaciones Financieras         | 344,489          | 18.69%         | 202,880          | 15.00%         | 69.80%         |
| Créditos por Tributos                    | 48,526           | 2.63%          | 8,965            | 0.66%          | 441.28%       |                                  |                  |                |                  |                |                |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>            | <b>1,222,271</b> | <b>66.32%</b>  | <b>796,139</b>   | <b>58.87%</b>  | <b>53.52%</b> | <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>    | <b>1,210,252</b> | <b>65.67%</b>  | <b>863,432</b>   | <b>63.85%</b>  | <b>40.17%</b>  |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>               |                  |                |                  |                |               | <b>PASIVO NO CORRIENTE</b>       |                  |                |                  |                |                |
| Inmuebles, maquinaria y equipos, neto    | 616,798          | 33.47%         | 548,525          | 40.56%         | 12.45%        | Obligaciones Financieras         | 298,089          | 16.18%         | 113,624          | 8.40%          | 162.35%        |
| Intangibles                              | 3,820            | 0.21%          | 7,640            | 0.56%          | -50.00%       |                                  |                  |                |                  |                |                |
| <b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>         | <b>620,618</b>   | <b>33.68%</b>  | <b>556,165</b>   | <b>41.13%</b>  | <b>11.59%</b> | <b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b> | <b>298,089</b>   | <b>16.18%</b>  | <b>113,624</b>   | <b>8.40%</b>   | <b>162.35%</b> |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                      |                  |                |                  |                |               | <b>PATRIMONIO NETO</b>           |                  |                |                  |                |                |
|                                          | <b>1,842,889</b> | <b>100.00%</b> | <b>1,352,304</b> | <b>100.00%</b> | <b>36.28%</b> | Capital                          | 630,000          | 34.19%         | 630,000          | 46.59%         | 0.00%          |
|                                          |                  |                |                  |                |               | Capital Adicional                |                  | 0.00%          | 0                | 0.00%          | 100.00%        |
|                                          |                  |                |                  |                |               | Resultados Acumulados            | -295,452         | -16.03%        | -254,752         | -18.84%        | 15.98%         |
|                                          |                  |                |                  |                |               | Resultado del Ejercicio          |                  |                |                  |                | 100.00%        |
|                                          |                  |                |                  |                |               | <b>TOTAL PATRIMONIO</b>          | <b>334,548</b>   | <b>18.15%</b>  | <b>375,248</b>   | <b>27.75%</b>  | <b>-10.85%</b> |
|                                          |                  |                |                  |                |               | <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b> | <b>1,842,889</b> | <b>100.00%</b> | <b>1,352,304</b> | <b>100.00%</b> | <b>36.28%</b>  |

ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO 2018-2019



**Estado de Resultados Integrales**  
**Expresado en soles**

|                                                             | Anexos | 2019           |               | 2018            |                |
|-------------------------------------------------------------|--------|----------------|---------------|-----------------|----------------|
|                                                             |        | S/             | %             | S/              | %              |
| Ventas, netas                                               |        | 1,412,461      | 100.00%       | 896,462         | 100.00%        |
| Costo de Ventas                                             |        | -960,473       | -68.00%       | -649,201        | -72.42%        |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>                                       |        | <b>451,988</b> | <b>32.00%</b> | <b>247,261</b>  | <b>27.58%</b>  |
| Gastos de Administración                                    |        | -299,272       | -21.19%       | -352,085        | -39.27%        |
| Gastos de Ventas                                            |        | -171,297       | -12.13%       | -201,526        | -22.48%        |
| <b>UTILIDAD O PERDIDA OPERATIVA</b>                         |        | <b>-18,582</b> | <b>-1.32%</b> | <b>-306,350</b> | <b>-34.17%</b> |
| Otros Ingresos                                              |        | 46,521         | 3.29%         | 25,852          | 2.88%          |
| Gastos Financieros                                          |        | -44,624        | -3.16%        | -15,430         | -1.72%         |
| Ingresos Financieros                                        |        | 12,619         | 0.89%         | 14,989          | 1.67%          |
| Diferencia de Cambio, neto                                  |        | -36,635        | -2.59%        | 26,187          | 2.92%          |
| <b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>               |        | <b>-40,700</b> | <b>-2.88%</b> | <b>-254,752</b> | <b>-28.42%</b> |
| Impuesto a la Renta                                         |        |                | 0.00%         |                 | 0.00%          |
| <b>RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b> |        | <b>-40,700</b> | <b>-2.88%</b> | <b>-254,752</b> | <b>-28.42%</b> |



**Estado de Situación Financiera 2018-2019:**

En el estado de situación financiera se puede observar que existen cuentas por cobrar que representan el 37.38 % del activo corriente en el año 2019 y un 24.79% del total activo, lo cual resulta no tan positivo para la empresa y genera problemas de liquidez a la empresa que no le permiten pagar deudas corrientes con proveedores y atender la demanda de los clientes porque no puede comprar más mercadería.

En comparación al 2018; en el año 2019 incrementaron las cuentas por cobrar en un 76.66% sin embargo aumentaron también los problemas de liquidez en la empresa, debido a la falta de políticas en la gestión de cuentas por cobrar; por otro lado el inventario solo se incrementó en 23.42%; en 2019 las cuentas por pagar comerciales representan un 28.48% del total pasivo y patrimonio, y un 43.37% del pasivo corriente; la falta de liquidez y la obligación por pagar sus deudas a proveedores llevo a le empresa a obtener un financiamiento del extranjero.

En el 2018 y en el 2019 no se hicieron provisión de cuentas incobrables, esto debido al descuido y falta de análisis, políticas y procedimientos en la gestión de cuentas por cobrar.

**Estado de Resultados 2018-2019:**

Las ventas incrementaron en 2019 en un 57.56% con respecto al año 2018; un monto significativo positivo considerando que las gastos de venta se redujeron en un 15%; sin embargo la fuerza de ventas y el reconocimiento de la marca ayudo mucho ese año a incrementar mucho más, aparte de ello la empresa otorgaba mucho crédito a clientes lo cual era beneficioso para ellos pero no para la empresa.

El costo de ventas se redujo en el 2019, representando un 68% del total de sus ventas, obteniendo así un margen bruto de 32%; sumado esto a la reducción de gastos operativos se obtuvo una perdida en ese año de S/. 40,700; la pérdida neta se redujo en 84.02% con respecto al 2018.

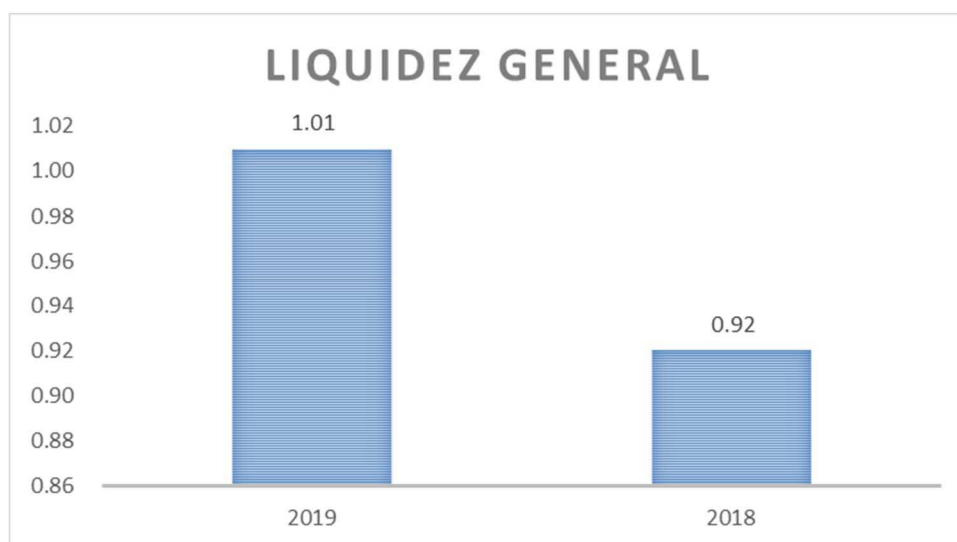
Si bien es cierto en 2019 fue favorable para la empresa en términos de ventas; no llego a tener utilidad y tuvo serios inconvenientes con la falta de cobro a tiempo por parte de sus clientes.

Estas situaciones han llevado a la empresa a plantear normas, políticas y procedimientos en la gestión del negocio, fundamentalmente en la gestión de cobranza para garantizar la liquidez de las cuentas por cobrar, estos son algunos ratios de liquidez y gestión con el cual termino la empresa en 2019

➤ **Ratios de Liquidez:**

- Liquidez General:

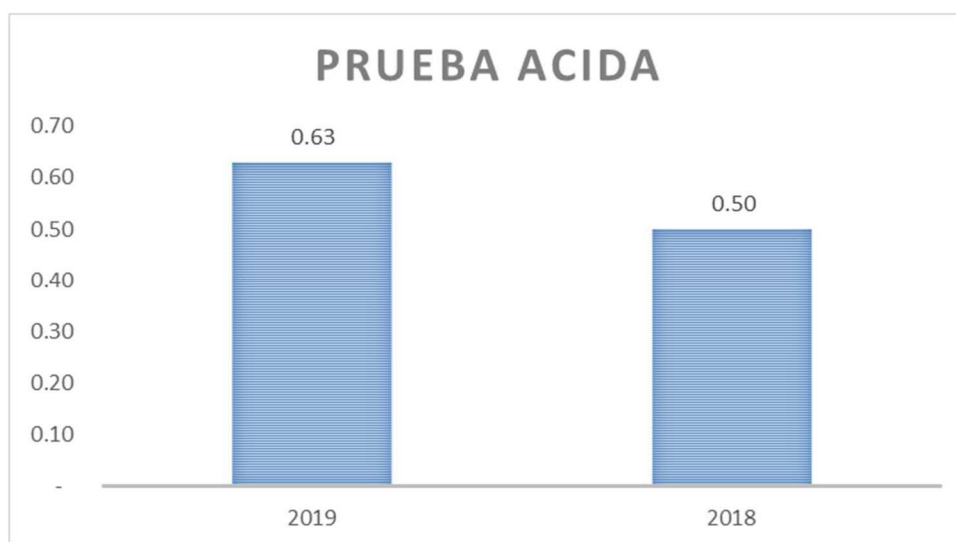
|                  |                  | 2019      |       | 2018    |       |
|------------------|------------------|-----------|-------|---------|-------|
|                  |                  | Fórmula   | Ratio | Fórmula | Ratio |
| Liquidez General | Activo Corriente | 1,222,271 | 1.01  | 796,139 | 0.92  |
|                  | Pasivo Corriente | 1,210,252 |       | 863,432 |       |



Se puede observar que en esos años la liquidez de la empresa Refermat S.A.C no fue de la mejor; en 2018 no podía hacer frente a sus pasivos corrientes; en 2019 incremento un poco con respecto al 2018 y se puede apreciar que, por cada Sol de deuda a corto plazo, la empresa tenía S/.1.01 para pagarla, lo cual no es suficiente para las obligaciones que tuvo la empresa en ese año.

- Prueba Ácida:

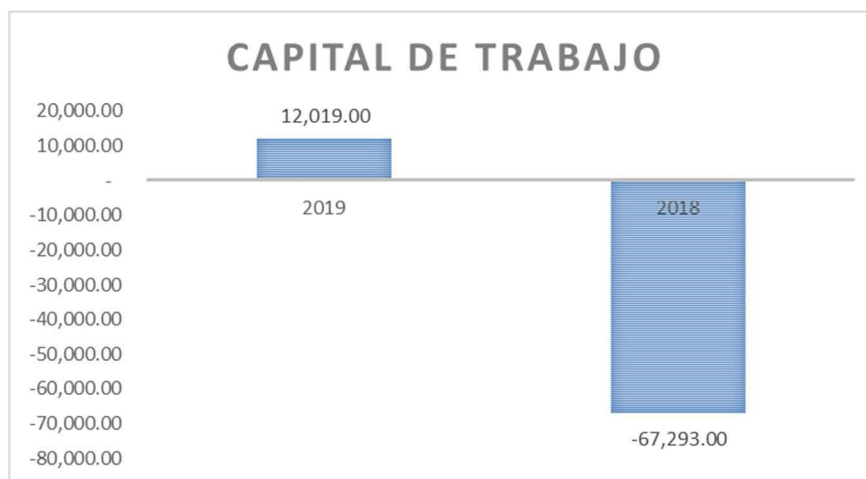
|                     |                                                         | 2019      |       | 2018    |       |
|---------------------|---------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|-------|
|                     |                                                         | Fórmula   | Ratio | Fórmula | Ratio |
| <b>Prueba Ácida</b> | Activo Corriente - Inventario - Gtos Pagados Anticipado | 760,278   | 0.63  | 433,017 | 0.50  |
|                     | Pasivo Corriente                                        | 1,210,252 |       | 863,432 |       |



De acuerdo a este resultado, se aprecia que la empresa Refermat S.A.C tiene problemas para afrontar sus responsabilidades a corto plazo; la prueba acida tiene un indicador menor a S/.1.00; en 2019 la empresa solo cuenta con S/ 0.63 para hacer frente a sus pasivos sin comprometer su inventario y los gastos pagados por anticipado; este indicador debe mostrar una alerta a la Gerencia de Finanzas de la empresa; ya que no puede hacer frente a sus obligaciones con sus activos más corrientes.

- Capital de Trabajo:

|                           |                                     | 2019      | 2018       |
|---------------------------|-------------------------------------|-----------|------------|
| <b>Capital de Trabajo</b> | Activo Corriente - Pasivo Corriente | 12,019.00 | -67,293.00 |

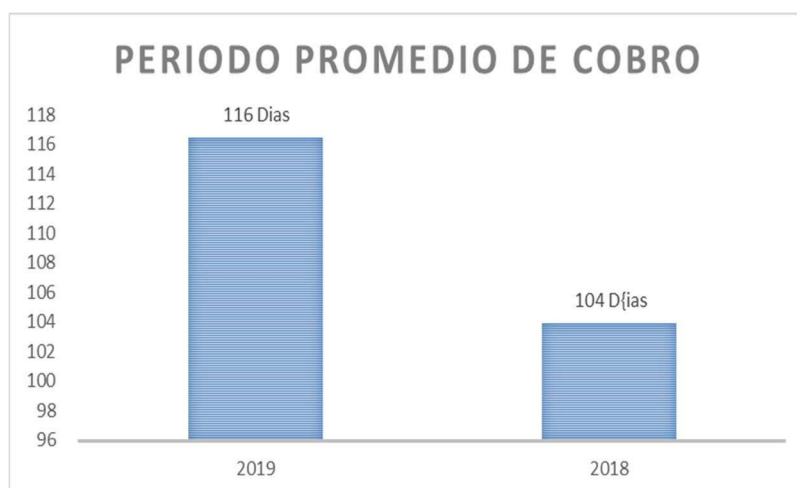


En el 2018 la empresa Refermat S.A.C. no podía operar sin tener algún tipo de financiamiento; en 2019 ya podía con un capital para poder operar después de pagar sus deudas inmediatas; es un indicador de lo que le queda a la empresa al final para poder operar; sin embargo es muy poco para lo que la empresa necesitaría.

➤ **Ratios de Gestión:**

- Periodo Promedio de Cobro:

|                                  |                                         | 2019        |       | 2018       |       |
|----------------------------------|-----------------------------------------|-------------|-------|------------|-------|
|                                  |                                         | Fórmula     | Ratio | Fórmula    | Ratio |
| <b>Periodo Promedio de Cobro</b> | Cuentas por Cobrar x 360 días en el año | 164,482,560 | 116   | 93,108,600 | 104   |
|                                  | Ventas Anuales                          | 1,412,461   |       | 896,462    |       |

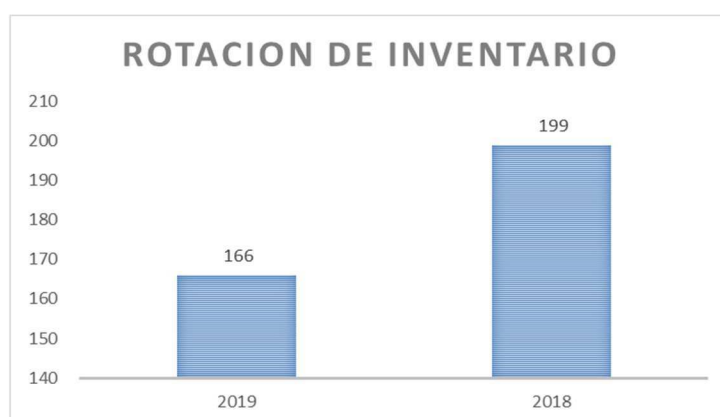


En 2018 el periodo promedio de cobro demoraba más de 90 días; en 2019 se incrementó a 116 días; eso nos indica la falta de una política de gestión de cuentas por cobrar, dentro de la cual no hay una política de cobranza.

Esta situación complica el cobro a tiempo a sus clientes, generando que la liquidez de la empresa se vea afectada, ya que también tiene que pagar obligaciones comerciales y financieras.

- Rotación de Existencias:

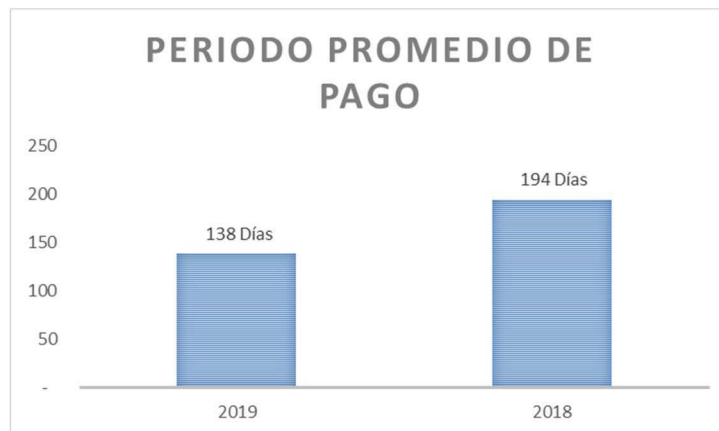
|                         |                                  | 2019        |       | 2018        |       |
|-------------------------|----------------------------------|-------------|-------|-------------|-------|
|                         |                                  | Fórmula     | Ratio | Fórmula     | Ratio |
| Rotación de Inventarios | Existencias x 360 días en el año | 159,347,520 | 166   | 129,108,600 | 199   |
|                         | Costo de Ventas                  | 960,473     |       | 649,201     |       |



En 2019 la rotación de inventarios tardó 136 días en convertirse en efectivo o en cuentas por cobrar; si bien es cierto disminuyó con respecto al 2018, la empresa tiene la política comercial de tener stock suficiente en sus almacenes, justamente para no tener quiebres de inventarios; a su vez ayuda mucho a que la empresa Refermat S.A.C. tiene una amplia variedad de productos.

- Periodo Promedio de Pago:

|                                 |                                        | 2019        |        | 2018        |        |
|---------------------------------|----------------------------------------|-------------|--------|-------------|--------|
|                                 |                                        | Fórmula     | Ratio  | Fórmula     | Ratio  |
| <b>Periodo Promedio de Pago</b> | Cuentas por pagar x 360 días en el año | 188,948,160 | 137.86 | 225,127,080 | 193.24 |
|                                 | Compras                                | 1,370,607   |        | 1,165,016   |        |



En 2019 la empresa disminuyó el periodo promedio de pago a casi 138 días; este indicador sería algo positivo si es que el periodo promedio de cobro sería mucho menor, sin embargo la diferencia entre el cobro de sus facturas y el pago a sus proveedores son de 20 días, lo cual no es mucha diferencia considerando que la empresa tiene en su mayoría tiene la cartera de sus cobros vencida y no cobra a tiempo para poder pagar sus obligaciones.

**Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados CON el efecto de políticas de gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa REFERMAT SAC.**

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO 2020-2019



**REFERMAT S.A.C.**  
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
(Expresado en Soles)

| <u>ACTIVO</u>                            | S/<br>Año 2020   | Vertical       | S/<br>Año 2019   | Vertical       | Variación      | <u>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</u>   | S/<br>Año 2020   | Vertical       | S/<br>Año 2019   | Vertical       | Variación      |
|------------------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|
| <b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>           |                  |                |                  |                |                | <b><u>PASIVO CORRIENTE</u></b>    |                  |                |                  |                |                |
| Efectivo y equivalentes de efectivo      | 485,652          | 22.09%         | 254,856          | 13.83%         | 90.56%         | Tributos por pagar                | 12,563           | 0.57%          | 16,562           | 0.90%          | -24.15%        |
| Cuentas por cobrar comerciales, neto     | 652,645          | 29.68%         | 456,896          | 24.79%         | 42.84%         | Remuneraciones por pagar          | 53,564           | 2.44%          | 43,200           | 2.34%          | 23.99%         |
| Cuentas por cobrar personal, accionistas | 7,086            | 0.32%          |                  |                | 100.00%        | Cuentas por pagar comerciales     | 757,642          | 34.46%         | 524,856          | 28.48%         | 44.35%         |
| Cuentas por cobrar diversas              |                  |                |                  | 0.00%          | 100.00%        | Cuentas por pagar Terceros        | 179,827          | 8.18%          | 256,896          |                | -30.00%        |
| Existencias                              | 556,356          | 25.30%         | 442,632          | 24.02%         | 25.69%         | Otras cuentas por pagar diversas  | 15,263           | 0.69%          | 24,249           | 1.32%          | -37.06%        |
| Gastos contratados por anticipado        | 16,092           | 0.73%          | 19,361           | 1.05%          | -16.88%        | Obligaciones Financieras          | 137,636          | 6.26%          | 344,489          | 18.69%         | -60.05%        |
| Créditos por Tributos                    | 24,586           | 1.12%          | 48,526           | 2.63%          | -49.33%        |                                   |                  |                |                  |                |                |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>            | <b>1,742,417</b> | <b>79.24%</b>  | <b>1,222,271</b> | <b>66.32%</b>  | <b>42.56%</b>  | <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>     | <b>1,156,495</b> | <b>52.60%</b>  | <b>1,210,252</b> | <b>65.67%</b>  | <b>-4.44%</b>  |
| <b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>        |                  |                |                  |                |                | <b><u>PASIVO NO CORRIENTE</u></b> |                  |                |                  |                |                |
| Inmuebles, maquinaria y equipos, neto    | 452,689          | 20.59%         | 616,798          | 33.47%         | -26.61%        | Obligaciones Financieras          | 310,099          | 14.10%         | 298,089          | 16.18%         | 4.03%          |
| Intangibles                              | 3,744            | 0.17%          | 3,820            | 0.21%          | -1.99%         |                                   |                  |                |                  |                |                |
| <b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>         | <b>456,433</b>   | <b>20.76%</b>  | <b>620,618</b>   | <b>33.68%</b>  | <b>-26.46%</b> | <b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>  | <b>310,099</b>   | <b>14.10%</b>  | <b>298,089</b>   | <b>16.18%</b>  | <b>4.03%</b>   |
| <b><u>PATRIMONIO NETO</u></b>            |                  |                |                  |                |                | <b><u>PATRIMONIO NETO</u></b>     |                  |                |                  |                |                |
|                                          |                  |                |                  |                |                | Capital                           | 630,000          | 28.65%         | 630,000          | 34.19%         | 0.00%          |
|                                          |                  |                |                  |                |                | Capital Adicional                 | 430,000          | 19.56%         |                  | 0.00%          | 100.00%        |
|                                          |                  |                |                  |                |                | Resultados Acumulados             | -327,744         | -14.91%        | -295,452         | -16.03%        | 10.93%         |
|                                          |                  |                |                  |                |                | Resultado del Ejercicio           |                  |                |                  |                | 100.00%        |
|                                          |                  |                |                  |                |                | <b>TOTAL PATRIMONIO</b>           | <b>732,256</b>   | <b>33.30%</b>  | <b>334,548</b>   | <b>18.15%</b>  | <b>118.88%</b> |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                      | <b>2,198,850</b> | <b>100.00%</b> | <b>1,842,889</b> | <b>100.00%</b> | <b>19.32%</b>  | <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>  | <b>2,198,850</b> | <b>100.00%</b> | <b>1,842,889</b> | <b>100.00%</b> | <b>19.32%</b>  |



ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO 2020-2019



**Estado de Resultados Integrales**  
**Expresado en soles**

|                                                       | Anexos | 2020           |               | 2019           |               |
|-------------------------------------------------------|--------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|                                                       |        | S/             | %             | S/             | %             |
| Ventas, netas                                         |        | 2,428,460      | 100.00%       | 1,412,461      | 100.00%       |
| Costo de Ventas                                       |        | -1,724,019     | -70.99%       | -960,473       | -68.00%       |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>                                 |        | <b>704,441</b> | <b>29.01%</b> | <b>451,988</b> | <b>32.00%</b> |
| Gastos de Administración                              |        | -352,563       | -14.52%       | -299,272       | -21.19%       |
| Gastos de Ventas                                      |        | -316,997       | -13.05%       | -171,297       | -12.13%       |
| <b>UTILIDAD O PERDIDA OPERATIVA</b>                   |        | <b>34,881</b>  | <b>1.44%</b>  | <b>-18,582</b> | <b>-1.32%</b> |
| Otros Ingresos                                        |        | 95,852         | 3.95%         | 46,521         | 3.29%         |
| Gastos Financieros                                    |        | -73,817        | -3.04%        | -44,624        | -3.16%        |
| Ingresos Financieros                                  |        | 10,248         | 0.42%         | 12,619         | 0.89%         |
| Diferencia de Cambio, neto                            |        | -99,456        | -4.10%        | -36,635        | -2.59%        |
| <b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>         |        | <b>-32,292</b> | <b>-1.33%</b> | <b>-40,700</b> | <b>-2.88%</b> |
| Impuesto a la Renta                                   |        |                | 0.00%         |                | 0.00%         |
| <b>RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA</b> |        | <b>-32,292</b> | <b>-1.33%</b> | <b>-40,700</b> | <b>-2.88%</b> |

**Estado de Situación Financiera 2019-2020:**

En el Estado de Situación Financiera se puede observar que existen cuentas por cobrar que representan el 30% del activo total y un 37% del activo corriente en el año 2020, lo cual resulta razonable en comparación con el 2019 ya que se aplicaron políticas de gestión de cobranzas en las cuentas por cobrar que afectaron poco a poco y positivamente la liquidez de la empresa, lo que permitió cobrar a tiempo, y generar el pago a tiempo con los proveedores, el incremento de las compras y la reducción de los plazos de créditos, mejorando la liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad de la empresa.

Para este año se hará una provisión de cuentas incobrables estimando un 3% de incobrabilidad de la cartera pesada; la empresa comenzó a trabajar con letras y pagaré; más adelante se tiene pensado trabajar con la factura negociable, la cual ahora es un opción muy eficaz para las empresa que requieren liquidez inmediata.

Por otro lado la empresa adquirió otro financiamiento para hacer frente a sus obligaciones corrientes, por ello las cuentas por pagar comerciales disminuyeron en un 17% en el 2020 con respecto al 2019.

Los inventarios aumentaron en un 23% con respecto al año 2019, y el efectivo y equivalente de efectivo también aumentó en 55%; esto es algo positivo comparándolo con el año 2019; pero la empresa a su vez en 2020 tiene un monto considerable de obligaciones financieras que tiene que cumplir.

**Estado de Resultados 2019-2020:**

De acuerdo con el Estado de Resultados en el 2020, pese al año crítico que se tuvo en el país, la empresa logro al final del periodo incrementar sus ventas en un 72% con respecto al 2019, esto en el último trimestre del año, se incrementaron las ventas por comercio electrónico, exportaciones y construcciones.

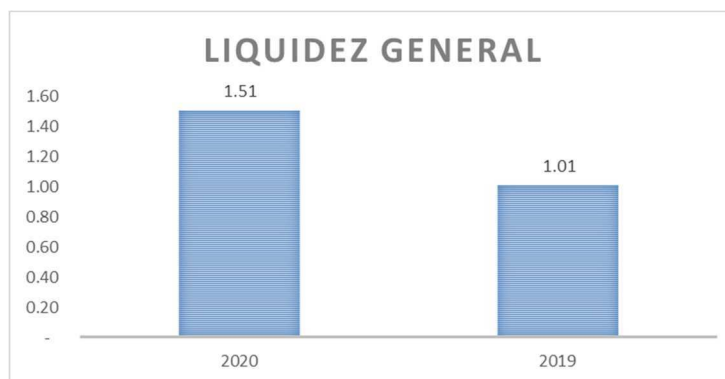
El costo de ventas representa un 71% de las ventas, obteniendo un margen bruto de 29%; los gastos de venta se incrementaron en un 85% esto debido a que invirtió en mayor venta en provincia; se obtuvieron ingresos por venta de activos fijos; y al final del periodo se obtuvo una pérdida de S/.32,292 que respecto al año 2019 se redujo la pérdida en el 21%.

Con la implementación de nuevas políticas en la gestión de cuentas por cobrar en el año 2020 se hizo un análisis de algunos indicadores financieros:

➤ **Ratios de Liquidez:**

- Liquidez General:

|                  |                  | 2020      |       | 2019      |       |
|------------------|------------------|-----------|-------|-----------|-------|
|                  |                  | Fórmula   | Ratio | Fórmula   | Ratio |
| Liquidez General | Activo Corriente | 1,742,417 | 1.51  | 1,222,271 | 1.01  |
|                  | Pasivo Corriente | 1,156,495 |       | 1,210,252 |       |

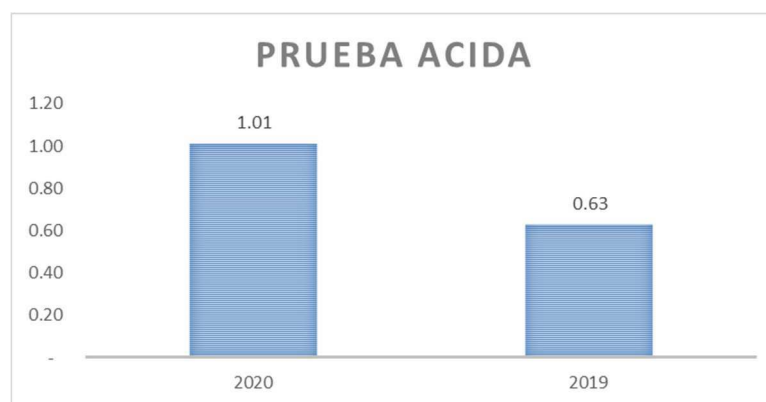


La empresa Refermat S.A.C. mejoró con respecto al 2019 ese indicador; pues en el 2020 la resultado de este ratio fue es 1.51; y para ese año por cada Sol de deuda corriente que tiene cuenta con S/.1.51 para poder pagarlas.

Esto es consecuencia del ajuste del otorgamiento de créditos a clientes, el impulso que se le dio a las ventas al contado y el mejor manejo del presupuesto y flujo de caja.

- Prueba Acida

|                     |                                                         | 2020      |       | 2019      |       |
|---------------------|---------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|
|                     |                                                         | Fórmula   | Ratio | Fórmula   | Ratio |
| <b>Prueba Acida</b> | Activo Corriente - Inventario - Gtos Pagados Anticipado | 1,169,969 | 1.01  | 760,278   | 0.63  |
|                     | Pasivo Corriente                                        | 1,156,495 |       | 1,210,252 |       |



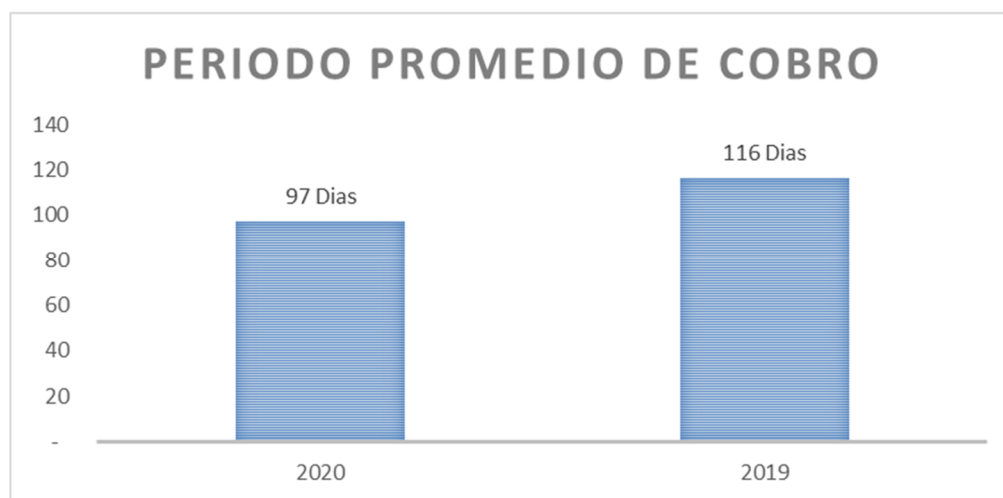
La empresa Refermat S.A.C en el 2020, obtuvo un ratio de S/.1.01; es decir que a sus activos corrientes le descontamos las cuentas por cobrar comerciales y los gastos pagados por anticipado, y puede hacer frente a sus obligaciones corrientes.

Esta mejora se debe mucho también a que las obligaciones corrientes de la empresa se redujeron aunque en un porcentaje mínimo; la empresa obtuvo financiamiento a largo plazo; capitalizo algunas cuentas por pagar y el control del flujo de caja proyectado ayudo en el tema de programar pagos a terceros. Los Reportes Financieros y el debido manejo de ellos para la toma de decisiones aportaron mucho en dicho año para la mejora de este indicador.

➤ **Ratio de Gestión:**

- Periodo Promedio de Cobro

|                                  |                                         | 2020        |       | 2019        |       |
|----------------------------------|-----------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------|
|                                  |                                         | Fórmula     | Ratio | Fórmula     | Ratio |
| <b>Periodo Promedio de Cobro</b> | Cuentas por Cobrar x 360 días en el año | 234,952,200 | 97    | 164,482,560 | 116   |
|                                  | Ventas Anuales                          | 2,428,460   |       | 1,412,461   |       |



En el 2020 disminuyó en casi 10 días el periodo promedio de cobranza con respecto al 2019, esto debido a que una de las políticas de créditos que se implementó es que los días de crédito no pasen los 45 días; ya sea con factura ó letra; salvo para algunos clientes.

Además, a partir de Agosto 2020 las letras ya no se mantienen en cartera, sino que se envían al banco como letra en Descuento; esto ayuda a la liquidez de la empresa y a que la empresa obtenga efectivo para poder cancelar sus obligaciones; aunque se redujo el periodo promedio de cobranza, la empresa busca que este indicador se reduzca a máximo 60 días.

Mucho tuvo que ver las personas que ahora se encargan en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa, las cuales están comprometidas con algunas metas que le Gerencia les propone que tienen que ver con cumplimiento de objetivos.

- Rotación de Inventarios:

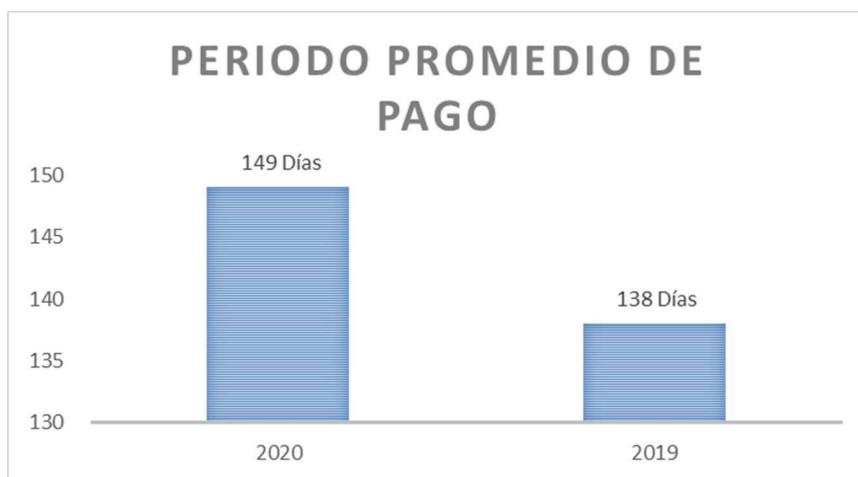
|                         |                                  | 2020        |       | 2019        |       |
|-------------------------|----------------------------------|-------------|-------|-------------|-------|
|                         |                                  | Fórmula     | Ratio | Fórmula     | Ratio |
| Rotación de Inventarios | Existencias x 360 días en el año | 200,288,160 | 116   | 159,347,520 | 166   |
|                         | Costo de Ventas                  | 1,724,019   |       | 960,473     |       |



En el 2020 hubo una disminución considerable de días en que rotan los inventarios; debido al incremento de ventas cada cuatro meses habría un quiebre de stock que obliga al área comercial solicitar más inventario; esto es un aspecto relativamente positivo considerando el 2019, y teniendo en cuenta que ahora la empresa ya está tomando en cuenta el presupuesto para compra y pago de inventarios.

- Periodo Promedio de Pago

|                                 |                                        | 2020        |        | 2019        |        |
|---------------------------------|----------------------------------------|-------------|--------|-------------|--------|
|                                 |                                        | Fórmula     | Ratio  | Fórmula     | Ratio  |
| <b>Periodo Promedio de Pago</b> | Cuentas por pagar x 360 días en el año | 272,751,120 | 148.42 | 188,948,160 | 137.86 |
|                                 | Compras                                | 1,837,743   |        | 1,370,607   |        |



En el 2020 el periodo promedio de pago aumentó a 149 días; se incrementó en 7 días con respecto al 2019; esto es algo positivo ya que la rotación de cuentas por cobrar disminuyeron y la diferencia entre el periodo de cobro al periodo de pago es de 50 días; en el 2020 de acuerdo a las nuevas políticas de gestión y cobranza, se implementó la realización de reportes financieros que justamente ayudan a tener mayor control del presupuesto de la empresa; uno de las más importantes que se implementó fue el cronograma de pago a proveedores, un reporte que maneja el encargado de Tesorería conjuntamente con el Gerente de Finanzas.

## CICLO DE CONVERSIÓN DE EFECTIVO

$$\text{Ciclo de Conversión de Efectivo} = \text{Periodo Conversión de Inventario} - \text{Periodo de pago} + \text{Periodo de Cobro}$$

| Año                                    | 2018            | 2019            | 2020           |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Periodo de Cobro                       | 104 Días        | 116 Días        | 97 Días        |
| Periodo de Pago                        | 193 Días        | 138 Días        | 148 Días       |
| Periodo de Conversión de Inventario    | 199 Días        | 166 Días        | 116 Días       |
| <b>Ciclo de Conversión de Efectivo</b> | <b>110 Días</b> | <b>144 Días</b> | <b>65 Días</b> |

Este indicador nos muestra el número de días que necesita la empresa en promedio para convertir el inventario adquirido en efectivo; es un indicador de suma importancia ya que nos muestra que tanto afecta el flujo de caja de la empresa y la liquidez.

El resultado nos demuestra que en el 2018 y 2019 la gestión de la empresa no era la más adecuada, la demora en la rotación de inventarios y también la gestión de cartera reflejan como resultado que la empresa necesitaba más de 100 días para generar el cobro de sus cuentas por cobrar.

En el año 2020 disminuye el periodo promedio de cobro sin embargo de igual forma la empresa presentaba problemas de liquidez, la gestión de cobranza no era la adecuada y la implementación de políticas en la gestión de cuentas por cobrar en el año 2021 esta dando como resultado una mejora en la liquidez de la empresa REFERMAT SAC.



## COMPARATIVO RIESGO CARTERA 2020-2021

Para poder realizar un comparativo de riesgo de cartera entre los años 2020 y 2021, la Gerencia estableció porcentajes de riesgo de acuerdo a los días de vencimiento de la cuenta por cobrar; a su vez se divide la cartera en dos segmentos: Las cuentas por cobrar como “Riesgo de Cobranza Libre” que son las facturas por cobrar, y el “Riesgo de Cobranza de Letra” que son las letras emitidas y que a están dentro del banco.

| Riesgo Cobranza Libre |           |            |            |      |
|-----------------------|-----------|------------|------------|------|
| Días de Atraso        | Días 0 21 | Días 21 40 | Días 40 51 | D51+ |
| Riesgo %              | 0%        | 3%         | 15%        | 30%  |

| Riesgo Cobranza Letra |         |         |
|-----------------------|---------|---------|
| Estado de Letra       | Vencida | Vigente |
| Riesgo %              | 30%     | 0%      |

Se tomó como referencia las cuentas por cobrar que tiene la empresa REFERMAT SAC a Marzo 2021:

Riesgo Cartera Cobranza Libre:

|                             | Etiquetas de columna<br>Dias_0_21 | Dias_21_40 | Dias_40_51 | D51+       | Total general |
|-----------------------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|---------------|
| Suma de Monto trans. actual | 250,692.63                        | 24,297.56  | 29,091.50  | 101,843.30 | 405,924.99    |
| Monto                       | 250,692.63                        | 24,297.56  | 29,091.50  | 101,843.30 |               |
| Riesgo                      | 0%                                | 3%         | 15%        | 30%        |               |
| Monto Riesgo                | -                                 | 728.93     | 4,363.73   | 30,552.99  | 35,645.64     |

Se puede apreciar que la empresa tiene un total de S/405,925 en facturas por cobrar, que de acuerdo a los niveles de riesgo tiene un monto de S/35,646 de riesgo de no cobrarse.

Riesgo Cartera Cobranza de Letra:

|                                    |                      |                   |                   |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| Tipo de documento                  | Letras               |                   |                   |
|                                    | Etiquetas de columna |                   |                   |
|                                    | Vencida              | Vigente           | Total general     |
| <b>Suma de Monto trans. actual</b> | <b>200,914.82</b>    | <b>153,670.45</b> | <b>354,585.27</b> |
| Monto                              | 200,914.82           | 153,670.45        |                   |
| Riesgo                             | 30%                  | 0%                |                   |
| <b>Monto Riesgo</b>                | <b>60,274.45</b>     | <b>-</b>          | <b>60,274.45</b>  |

Se puede apreciar que la empresa tiene un total de S/354,585 en facturas por cobrar, que de acuerdo a los niveles de riesgo tiene un monto de S/60,274 de riesgo de no cobrarse.

Riesgo Cartera Consolidado Marzo 2021:

|                         | <b>Cobranza Libre</b> | <b>Cobranza Letras</b> | <b>Total</b>      |
|-------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Monto Riesgo</b>     | 35,645.64             | 60,274.45              | <b>95,920.09</b>  |
| <b>Total por Cobrar</b> | 405,924.99            | 354,585.27             | <b>760,510.26</b> |
| <b>Factor Riesgo</b>    | 8.78%                 | 17.00%                 | <b>12.61%</b>     |

En este cuadro se aprecia a nivel porcentaje el riesgo de cartera a la fecha; tanto en cobranza libre como en cobranza de letras y el total; en este caso el factor de riesgo de cobranza libre es de 8.78%, el factor riesgo de cobranza de letras es de 17%; y el consolidado de la cartera es de 12.61%.

Este porcentaje del 12.61% es el que la empresa REFERMAT SAC busca bajar más en el 2021, las nuevas políticas en las gestión de cobranza que se implementaron va dando resultados poco a poco, este factor es el que se toma para compararlo con el 2020.

A continuación se muestra el comparativo del factor riesgo de cartera 2021-2020:

|          |                | Fecha Corte | 30/12/2020 | 29/01/2021 | 05/02/2021 | 12/02/2021 | 19/02/2021 | 26/02/2021 | 05/03/2021 |
|----------|----------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|          |                | Semana      | 51         | 5          | 6          | 7          | 8          | 9          | 10         |
| Monto    | Cobranza Libre |             | 452,649    | 490,770    | 469,924    | 498,207    | 575,303    | 611,101    | 405,925    |
|          | Letra          |             | 228,728    | 274,263    | 294,077    | 254,694    | 288,903    | 276,875    | 354,585    |
|          | Total          |             | 681,377    | 765,033    | 764,001    | 752,901    | 864,206    | 887,975    | 760,510    |
| % Riesgo | Cobranza Libre |             | 6.25%      | 8.16%      | 8.25%      | 7.77%      | 6.53%      | 6.12%      | 8.78%      |
|          | Letra          |             | 18.82%     | 17.54%     | 15.30%     | 16.96%     | 17.79%     | 20.95%     | 17.00%     |
|          | Total          |             | 10.47%     | 11.52%     | 10.96%     | 10.88%     | 10.29%     | 10.74%     | 12.61%     |

|          |                | Fecha Corte | 04/01/2020 | 11/01/2020 | 18/01/2020 | 25/01/2020 | 01/02/2020 | 08/02/2020 | 15/02/2020 | 22/02/2020 | 29/02/2020 | 07/03/2020 | 14/03/2020 |
|----------|----------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|          |                | Semana      | 1          | 2          | 26         | 27         | 28         | 28         | 29         | 30         | 31         | 32         | 33         |
| Monto    | Cobranza Libre |             | 273,627    | 271,166    | 300,563    | 308,961    | 327,240    | 317,241    | 320,319    | 322,419    | 333,068    | 311,331    | 340,784    |
|          | Letra          |             | 164,605    | 172,204    | 182,362    | 172,204    | 173,183    | 164,570    | 168,005    | 162,460    | 157,838    | 158,380    | 150,730    |
|          | Total          |             | 438,232    | 443,371    | 482,925    | 481,185    | 500,423    | 481,811    | 488,324    | 484,879    | 490,926    | 469,711    | 491,514    |
| % Riesgo | Cobranza Libre |             | 29.34%     | 25.75%     | 22.05%     | 20.64%     | 19.61%     | 19.24%     | 18.19%     | 16.34%     | 14.98%     | 15.34%     | 13.18%     |
|          | Letra          |             | 26.78%     | 28.26%     | 28.35%     | 28.26%     | 27.65%     | 27.53%     | 27.62%     | 27.63%     | 28.10%     | 27.77%     | 27.90%     |
|          | Total          |             | 28.38%     | 26.78%     | 24.43%     | 23.36%     | 22.39%     | 22.07%     | 21.44%     | 20.12%     | 19.20%     | 19.53%     | 17.69%     |

El riesgo de cartera en los primeros meses del año 2020 estaba entre el 16 % a un 22%; esto porque durante ese periodo no existían políticas en la gestión de cuentas por cobrar.

En el transcurso del año 2021 se puede apreciar una disminución en el riesgo de cartera hasta de un 12%, esto como consecuencia de la implementación de políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas, uno de las más importantes es hacer una evaluación crediticia y asignación de límite de crédito a los clientes.

## Riesgo Cartera por Vendedor:

Este es un reporte que se implementó en el año 2021, donde el mismo factor riesgo de cartera se muestra ahora por cada vendedor, como resultado hay un factor de riesgo de cartera por vendedor, este reporte se actualiza semanalmente y el mismo equipo de ventas lo puede apreciar en las reuniones semanales que se hace, todas estas nuevas políticas de gestión en la cuentas por cobrar han llevado a que la empresa REFERMAT SAC en el 2021 mejore su liquidez con respecto al 2020.

| Factor de Riesgo %          | 0%                   | 3%               | 15%              | 30%               | 30%               | 0%                |                   |                 |
|-----------------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| Suma de Monto trans. actual | Etiquetas de columna |                  |                  |                   |                   |                   |                   |                 |
| Etiquetas de fila           | Dias_0_21            | Dias_21_40       | Dias_40_51       | D51+              | Vencida           | Vigente           | Total general     | Riesgo Vendedor |
| FCHACON                     | 31,614.41            | 1,919.16         | 1,073.30         | 4,108.88          | 6,644.28          | 26,804.50         | 72,164.53         | 4.77%           |
| GBARRIOS                    | 75,336.53            |                  | 2,009.69         | 4,064.93          | 47,906.78         | 19,052.53         | 148,370.46        | 10.71%          |
| JPIAGGIO                    | 12,145.10            | 479.26           |                  | 12,575.48         | 19,180.50         | 15,233.18         | 59,613.52         | 16.01%          |
| KSOLOGUREN                  | 25,013.01            | 607.40           |                  | 4,853.69          | 15,621.82         | 26,214.66         | 72,310.58         | 8.52%           |
| MMARTINEZ                   | 8,741.33             | 3,041.19         |                  | 940.04            | 1,702.49          | 16,084.39         | 30,509.44         | 2.90%           |
| VENTAS OFICINA              | 28,759.82            | 8,260.17         | 80.69            | 10,057.93         |                   | 5,644.01          | 52,802.62         | 6.21%           |
| LSANTOME                    | 19,955.83            | 6,191.51         | 21,041.77        | 24,055.29         | 19,117.50         | 15,340.16         | 105,702.06        | 15.41%          |
| COBRANZA                    |                      |                  |                  | 2,569.85          | 4,114.96          |                   | 6,684.81          | 30.00%          |
| JUDICIAL                    |                      |                  |                  | 3,841.64          | 3,105.60          |                   | 6,947.24          | 30.00%          |
| MTINEO                      | 9,620.23             | 100.04           | 259.50           | 14,133.12         | 9,119.41          | 14,918.28         | 48,150.58         | 14.57%          |
| RREVOREDO                   | 19,648.55            | 3,041.88         | 2,056.33         | 5,332.78          | 46,322.28         | 2,947.22          | 79,349.04         | 20.03%          |
| MRETAMOSO                   | 19,857.82            | 656.95           | 2,570.22         | 15,309.67         | 28,079.20         | 11,431.52         | 77,905.38         | 17.23%          |
| <b>Total general</b>        | <b>250,692.63</b>    | <b>24,297.56</b> | <b>29,091.50</b> | <b>101,843.30</b> | <b>200,914.82</b> | <b>153,670.45</b> | <b>760,510.26</b> |                 |

|                | 30/12/2020 | 15/01/2021 | 22/01/2021 | 29/01/2021 | 05/02/2021 | 12/02/2021 | 19/02/2021 | 26/02/2021 | 05/03/2021 |                |           |                |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|-----------|----------------|
| VENDEDOR       | RIESGO     | RIESGO     | RIESGO     | RIESGO     | RIESGO     | RIESGO     | RIESGO     | RIESGO     | RIESGO     | COBRANZA LIBRE | LETRAS    | TOTAL X COBRAR |
| FCHACON        | 2.76%      | 2.67%      | 8.04%      | 3.97%      | 3.97%      | 1.12%      | 0.35%      | 0.35%      | 4.77%      | 38,715.75      | 33,448.78 | 72,164.53      |
| GBARRIOS       | 12.47%     | 14.77%     | 13.73%     | 10.58%     | 10.58%     | 11.55%     | 9.33%      | 9.33%      | 10.71%     | 81,411.15      | 66,959.31 | 148,370.46     |
| JPIAGGIO       | 14.79%     | 12.10%     | 11.94%     | 14.29%     | 14.29%     | 13.03%     | 15.55%     | 15.55%     | 16.01%     | 25,199.84      | 34,413.68 | 59,613.52      |
| KSOLOGUREN     | 16.44%     | 12.94%     | 13.15%     | 12.81%     | 12.81%     | 17.54%     | 17.83%     | 17.83%     | 8.52%      | 30,474.10      | 41,836.48 | 72,310.58      |
| MMARTINEZ      | 9.01%      | 2.93%      | 3.45%      | 5.98%      | 5.98%      | 4.46%      | 5.38%      | 5.38%      | 2.90%      | 12,722.56      | 17,786.88 | 30,509.44      |
| VENTAS OFICINA | 7.48%      | 5.27%      | 6.73%      | 7.53%      | 7.53%      | 11.40%     | 13.27%     | 13.27%     | 6.21%      | 47,158.61      | 5,644.01  | 52,802.62      |
| LSANTOME       | -4.59%     | 14.02%     | 9.50%      | 10.90%     | 10.90%     | 9.24%      | 2.23%      | 2.23%      | 15.41%     | 71,244.40      | 34,457.66 | 105,702.06     |
| COBRANZA       |            | 13.52%     | 12.41%     | 11.23%     | 11.23%     | 10.03%     | 11.25%     | 11.25%     | 30.00%     | 2,569.85       | 4,114.96  | 6,684.81       |
| JUDICIAL       | 9.35%      | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 3,841.64       | 3,105.60  | 6,947.24       |
| MTINEO         | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 30.00%     | 14.57%     | 24,112.89      | 24,037.69 | 48,150.58      |
| RREVOREDO      | 30.00%     | 16.35%     | 17.58%     | 15.00%     | 15.00%     | 16.91%     | 19.07%     | 19.07%     | 20.03%     | 30,079.54      | 49,269.50 | 79,349.04      |
| MRETAMOSO      | 16.18%     | 23.23%     | 17.62%     | 13.92%     | 13.92%     | 8.52%      | 12.51%     | 12.51%     | 17.23%     | 38,394.66      | 39,510.72 | 77,905.38      |

760,510.26





**Análisis del Estado de Resultados Proyectados:**

En el análisis de las ventas se observa un aumento en la proyección que se hizo en los primeros meses versus los montos reales.

Sin embargo aunque las ventas son mayores a las proyectadas, se mantiene un margen bruto de 30%; los gastos operativos estos se mantienen de manera constante, no sufren una mayor variación o crecimiento, lo cual es muy importante para los objetivos de la rentabilidad de la empresa, teniendo en cuenta que estos gastos reducen la utilidad neta del ejercicio de la empresa. Los gastos financieros se mantienen económicamente pero porcentualmente está aumentando y esto debido a que se están trabajando con letra en descuento en el banco.

**Análisis del Flujo de Caja Proyectado:**

Los saldos obtenidos en el flujo de caja, indican que la empresa dispondrá de efectivo, la cual es necesario para cubrir sus obligaciones a corto plazo, sin embargo, aún no llega a la proyección que se hizo en un inicio. En líneas generales, los resultados proyectados obtenidos, señalan que la empresa contaría con liquidez para continuar con sus operaciones sin mayor preocupación que la del 2020.

Estos indicadores financieros evidencian que las políticas de gestión financiera sobre cuentas por cobrar realizadas en el año 2020-2021 han sido muy eficientes, mejorando la capacidad de maniobra de la empresa.