

FACULTAD DE NEGOCIOS



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL PROCESO DE COBRANZAS Y SU
IMPACTO EN LA LIQUIDEZ EN NEGOCIACIÓN
FUTURA S.A.C., SAN LUIS, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Daniela Victoria Huerta Caro

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios quien me bendice todos los días
de mi vida.

A mi Ángel Custodio

A mi familia, quienes con su apoyo
moral me dieron la fortaleza para poder
culminar el presente trabajo de
investigación.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Privada del Norte, casa de estudios que me brindo los conocimientos necesarios para cumplir con mis labores profesionales.

A la empresa Nefusac que dio la oportunidad laborar y poner en práctica mis conocimientos administrativos y contables.

A mi asesor de tesis, quien nos brindó su conocimiento para poder culminar de manera exitosa la presente tesis.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
ANEXO 01 CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	18
CAPITULO II METODOLOGÍA	19
CAPITULO III RESULTADOS	24
CAPITULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS.....	47
ANEXO.....	51
ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA	52
ANEXO 03 GUIA DE PREGUNTAS EN PROFUNDIDAD.....	53
ANEXO 4 GUIA DE OBSERVACIÓN	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 Estado de Situación Financiera.....	24
Figura 02 Estado de Resultados Integrales.....	26
Figura 03 Ratio de Liquidez Corriente.....	27
Figura 04 Ratio de Prueba Acida.....	28
Figura 05 Ratio Capital de trabajo.....	28
Figura 06 Ratio Liquidez caja tesorería.....	29
Figura 07 Flujo de los Procedimientos de cobranzas.....	30
Figura 08 Flujo Propuesta de Control contable a las cuentas por cobrar.....	40
Figura 09 Lista de Cuentas por cobras vencidas al 2020.....	41
Figura 10 Resumen de Antigüedad de Saldos.....	42
Figura 11. Tabla de Comparación de Prestamos Bancarios.....	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El proceso de cobranzas y su impacto en la liquidez en Negociación Futura SAC, San Luis, 2020”, se basa en los análisis realizados de los procesos internos del área de cobranzas de dicha empresa. Asimismo, estos análisis evidencian que, si las empresas no llevan a cabo estos procedimientos o políticas, generarán deficiencias en los procedimientos de las cobranzas, en la recaudación de efectivo, y por ende reducción de la liquidez lo que a su vez generará insolvencia a las empresas. Debido a esto, se debe recurrir a un apalancamiento financiero para poder cubrir sus obligaciones a corto plazo.

La presente investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental transversal, es decir no se manipuló las variables, solo se observó e interpretó para poder realizar las conclusiones. Además, el enfoque es cuantitativo y de alcance correlacional, y se aplicó un tipo de investigación aplicada.

La población es la empresa Negociación Futura SAC, y la muestra censal, las personas que laboran en el proceso de cobranzas.

Palabra Claves: Procesos de Cobranzas, Créditos, Liquidez.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Generalidades

El mundo empresarial es muy competitivo. Cada día se crean nuevas empresas y otras cierran y ante la necesidad de seguir atendiendo, algunas deben ofrecer sus bienes y servicios a crédito. Es en este contexto que el proceso de cobranzas se vuelve parte fundamental para recabar el flujo de dinero que las empresas necesitan para seguir operando. Sin embargo, las empresas no cuentan con áreas específicas o personal dedicado para dicha realizar este trabajo y solo deciden implementar políticas y procesos para la operatividad de cobranzas y créditos cuando surgen problemas en su liquidez. Es debido a esto que en los últimos años se crearon empresas dedicadas exclusivamente a recuperar las carteras morosas de las empresas. En nuestro país, la mayoría de las microempresas son informales y no cuentan con un área específica para cumplir con la labor de cobranza. En muchos casos son los dueños quienes realizan esa labor o a veces un personal dedicado a otras funciones, también se encarga de la operatividad de cobranzas. Por otro lado, las empresas medianas cuentan con áreas de cobranzas, pero no crean manuales de procesos, políticas u funciones. Es por eso por lo que debido a la falta de eficacia de las cobranzas muchas veces empresas pierden liquidez. A veces se resta importancia y no se implementan estos lineamientos porque los consideran complicados, una inversión de dinero y tiempo, o prefieren realizarlo de forma empírica. Sin embargo, con el paso de los años estas malas decisiones se reflejan en el aumento de la morosidad, provisión de las cuentas vencidas, castigo y por último perdida de liquidez.

Negociación Futura S.A.C

En la empresa Negociación Futura, al igual que otras empresas, el incremento de ventas en los últimos años, conllevó a los clientes que compran de manera regular solicitar créditos según sus necesidades, por lo que la empresa se vio en la necesidad de crear un área de cobranzas para poder realizar el seguimiento a las cuentas pendientes por cobrar. Sin embargo, la empresa no implementó de manera adecuada un manual de sus procedimientos y políticas que permitan tener un mejor alcance de las procedimientos y acciones que se deben tomar en diferentes circunstancias dentro de la operatividad del área de cobranzas.

Es importante mencionar que, en dicha área, la rotación de personal es elevada, por lo que siempre que empieza a laborar un nuevo personal se genera un desorden en los procedimientos debido a que no existe un manual de procedimiento actualizado acorde a la realidad del área.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Variable independiente: Proceso de Cobranzas

1.2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Vera Ericka, 2021) en su tesis titulada “Gestión de Créditos y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil-2011” (Guayaquil- Ecuador) concluyó que su modelo de Gestión de Cobros establece los lineamientos generales para poder normar un adecuado proceso en la gestión de cobro de las carteras vencidas. Además, la tesista menciona que el modelo propuesto, probabilísticamente haría recuperar la cartera morosa y reduciría la provisión de las cuentas incobrables del Banco. P-126

(Tirado Torres, 2015) en su tesis “La política de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de Calzado Fadilcaza” (Ambato, Ecuador), concluyó que la empresa realiza sus operaciones de créditos de forma empírica, lo cual conlleva a cometer muchos errores al momento de la operatividad en el área de créditos y cobranzas. Por otro lado, el investigador mencionó que la empresa tampoco realiza capacitaciones continuas sobre temas financieros, no realiza un seguimiento a los clientes con créditos.

Los tesistas (Montaguano Olvera & Muentes Alvarez, 2017) concluyeron en su tesis “Propuesta de mejora en el área de créditos y cobranzas de la compañía Norelco SA para prevenir la cartera vencida” que la empresa no cuenta con procesos formales en el área de créditos y cobranzas, y debido a esto existe altos niveles de cartera vencida. Los autores también mencionan que, en los últimos 5 años, la cartera de morosidad de la empresa aumentó en un 50%, por lo que se propone una planificación estratégica.

La autora (Campos Johana, 2017) en su tesis titulada “Plan Estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador SA” de la ciudad de (Guayaquil-Ecuador) concluyó que no existen procedimientos y políticas definidas en el departamento de cobranzas. Por lo tanto, la compañía Disan tiene un 90% de las ventas totales a crédito. Esto ocasiona que los vencimientos de la cartera sean permanentes.

(Bonilla Yunga & Vaquez Vasquez, Enero 2013) en su tesis titulada “Estudio del Sistema de Control Interno en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Deporpas S. A. de la ciudad de Guayaquil del período 2011-2012” de la ciudad de (Guayaquil- Ecuador) concluyeron que no existen procedimientos para el desarrollo de las actividades dentro del departamento de créditos y cobranzas. Asimismo, no existen lineamientos y no hay buena comunicación entre otros departamentos de la organización.

(Velarde Correa, 2017) en su tesis titulada “Diseño de Manual de Crédito y Cobranza para la empresa Ángel Aguilar “de la ciudad de Guayaquil. Ecuador concluyó que, la empresa ÁNGEL AGUILAR. no tiene un manual de procesos y políticas y como consecuencia tiene una falta de control adecuado de la cartera. Asimismo, concluyó que el personal que labora en el departamento de crédito y cobranza no cumple con el perfil requerido, no recibe capacitaciones y como consecuencia existen deficiencias en el área.

Los autores (Morocho Lata & Victor Barboza, 2018) en su tesis titulada “Diseño de un Manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza para Tecfaroni” de la ciudad de (Guayaquil-Ecuador) concluyeron que no existe un manual de procedimientos donde se defina funciones y cómo proceder en las operaciones dentro del área.

1.2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Moreno Montoya Erika, 2015) en su tesis “La falta de Implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Albercon S.A.C” (Lima, Perú), concluyó que, la falta de implementación de control interno dentro de la empresa impacta en gran medida en las ventas de la empresa. Además, recalcó la tesista, algunos puntos críticos de la empresa que influyen en la rentabilidad. Por ejemplo, no hay políticas de evaluación de créditos a nuevos clientes, presupuesto anual, reportes de ventas periódicas,

El autor (Carrera Jesus, 2015-2017) en su tesis “Propuesta de mejora de los procesos del área de créditos y cobranzas para reducir la morosidad de la empresa Motorex SA” (Lima, Perú) concluyó que las propuestas de mejora agilizarán los tramites documentarios en la evaluación de los créditos, permitirán hacer seguimiento y un control adecuado del proceso de cobranzas. Asimismo, el autor señaló que su propuesta brindará los niveles de autorización para las nuevas líneas de crédito, establecerá límites para la venta de clientes con deuda vencida y se determinará el límite de las provisiones anuales permisibles dentro de los objetivos anuales de la empresa.

(Ore Chonq, 2017) en su tesis “Política de Créditos y Cobranzas y la Rentabilidad en la Empresa Pure Biofuels del Perú SAC 2017” (Lima, Perú) concluyó que existe una relación negativa y débil entre las políticas de crédito y cobranzas, y la rentabilidad de la empresa. Llegó a esta conclusión mediante el Alfa de Cronbach, un software SPSS que le permitió medir la confiabilidad de estas variables.

(Mongue Gaspar, 2018) en su tesis “Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018” (Lima, Perú) concluyó que el área de créditos y cobranzas no realiza un exhausto análisis crediticio a los clientes, no realiza los seguimientos a la cartera vencida debido a falta de personal para llevar a cabo dicha labor

(Noma Peralta, 2018) en su tesis titulada “Política de Créditos y Cobranzas y la liquidez en la empresa Grafica Biblos año 2016-2017” concluyó que la empresa gestionó las cuentas por cobrar de manera deficiente y una vez que establecieron las políticas verbales de crédito y cobranzas, esta mejoró levemente el ratio de liquidez de 0.69 a 0.74.

Variable Dependiente: Liquidez

1.2.1.3. Antecedentes Internacionales

(Carrillo Vasco, 2015) en su tesis, “La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo” (Ambato Ecuador) concluyó que la empresa no realiza de forma consecutiva los informes financieros, sino de forma esporádicas y que son realizados por el personal administrativo y contable. Además, la autora indicó que el manejo inadecuado de la gestión financiera nace desde

la alta gerencia, quien es asumido por la propietaria de la empresa, quien toma decisiones financieras sin vincular a ningún personal contable ni administrativo para fortalecer dichas tomas de decisiones.

(Paredes Medina, 2014) en su tesis “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc LTDA de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo” (Ambato, Ecuador) concluyó que el personal no está capacitado para realizar análisis crediticios y que no hay control ni monitoreo del riesgo crediticio por falta de personal en el área. Finalmente, el autor señala que la cooperativa no cuenta con una unidad de Gestión de Riesgos que realice las labores de seguimiento, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de las coyuntura política, económica, natural, entre otros.

(Altamirano Villacres Paul, 2011) en su tesis titulada “El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010” de (Ambato, Ecuador) concluyó que el riesgo crediticio provocado por el incumplimiento en la recuperación de créditos de la cooperativa influye en la liquidez. Esto se debe a que los fondos para los créditos nuevos se redujeron. Asimismo, el autor indicó que la cooperativa está en riesgo crediticio debido a un otorgamiento de créditos sin tomar en cuenta un exhaustivo análisis del cliente sobre su patrón y comportamiento.

Los autores (Lozano & Luna, 2016) en su tesis titulada “Diseño de manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez Química SA ,2017” concluyeron que, todas las empresas sin excepto del giro del negocio deberán contar con controles internos para el otorgamiento de créditos, seleccionar proveedores si no tendrán problemas en la cobranza, liquidez y rentabilidad de la empresa.

1.2.1.4. Antecedentes Nacionales

(Espinoza Silva, 2019) en su tesis “Análisis de Liquidez de una empresa Aduanera 2016-2018” (Lima, Perú) concluyó que, la liquidez de la empresa tiene deficiencias, las cuales se evidencian en los resultados de las ratios, conllevando a la empresa no poder cubrir sus obligaciones de pago a corto plazo

(Altamirano Peña, 2020) en su tesis “La liquidez en la Empresa Tecocha S. A Chiclayo” (Pimentel, Perú) concluyó que Tecocha al realizar sus análisis de ratios de liquidez evidenció que en el año 2018 tuvo una razón de 1.8 a comparación del 1.1 del año 2017. La autora menciona también que, a comparación del 2017, hubo un aumento en la liquidez en el 2018 de 0.7 por cada sol por cubrir al pasivo corriente.

(Soto Rojas, Valdez Davila, & Vela Trigos , 2020) en su tesis “Análisis en los Ratios de Liquidez en las Empresas” (Lima, Perú), los autores concluyeron que los ratios son las herramientas generalmente usadas por las empresas para analizar sus comportamientos financieros y económicos. Dichos resultados simplifican la toma de decisiones en las Empresas y agilizar las gestiones pertinentes.

(Santos Carlos & Huamani Espinoza, 2019) en su trabajo de investigación “Liquidez: Una Herramienta útil para la toma de decisiones” (Lima - Perú), concluyeron que la liquidez es una herramienta importante que permite, no solo evidenciar la situación y desempeño financiero-económico de una organización, sino también tomar medidas de prevención que permite a las empresas tomar decisiones acertadas.

Marco Teórico

1.2.1.5. Cobranzas

(Molino Aznar, 2005) en su Libro “Estrategias de Cobranza en épocas de crisis” relata que las bases de una buena cobranza son tres puntos fundamentales. En primer lugar, una investigación de crédito bien hecha, seguida del cumplimiento de los tratos de venta y posventa y, finalmente, cobrar, cobrando.

(Izar Landeta & Ynzunza Cortes, 2017) en su artículo “El impacto del crédito y la cobranza en las Utilidades” (México, México) mencionan que es de vital importancia para el bienestar financiero de las empresas definir una política de crédito y cobranzas eficiente que permita seleccionar a los buenos clientes. Los autores señalan que un proceso eficiente de cobranzas permitiría convertir las cuentas por cobrar en dinero en activo líquido para las empresas.

(Morales Castro & Morales Castro, 2014), menciona en su libro “Crédito y Cobranzas” que el proceso de cobranzas es gestionar y cobrar todos los créditos otorgados por la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes garantizando la captación de los recursos en un plazo oportuno.

Según su artículo científico “Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services SA” las autoras, (Mera Rivera & Ordoñez Vivero, 2017 diciembre) mencionan que es importante tomar en cuenta que cuando se le brinda a un cliente un crédito a plazo extenso, existe un mayor riesgo de no poder cobrar dicha deuda. Por esto, señalan que es importante implementar y establecer líneas de crédito que se ajusten a la capacidad financiera de la empresa.

1.2.1.6. Procesos

Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (Asociación de Academias de la Lengua Española) Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla. (Oxford Languages)

1.2.1.7. Deducibles por cobranza dudosa

En el artículo 37 de la Ley de Impuesto a la Renta literal i, señala que, a fin de establecer la renta de tercera categoría, se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no este expresamente prohibida por esta ley, en consecuencia, son deducibles los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden. (Peves, 2016)

1.2.1.8. Cobranza Dudosa

(Ortega Rosa, Pacherras Ana, & Diaz Ronal, 2010) afirman en su artículo “Dinámica contable, registros y casos prácticos” que la estimación de cuentas de cobranza dudosa es la porción de las cuentas por cobrar (activo corriente) que la empresa considera como imposible de cobrar. Determinar el importe que no se recuperara es una práctica basada en el criterio contable conservador, creado en previsión de los débitos de clientes de cobrabilidad dudosa, a quienes se le debe suspender su crédito, debido a causales de

incumplimiento, previa comprobación documentada que demuestre que la deuda este en situación de dudoso recaudo, debiendo hacerse sobre cuentas reales.”

1.2.1.9. Políticas

Las políticas de una empresa o política organizacional se refieren a un sistema estructurado que tiene como fin brindar principios que orientan la toma de decisiones de una empresa. Dicha política a su vez ayudara a cumplir la misión y visión de la empresa. (Editorial Etece, 2013)

1.2.1.10. Liquidez

(Dominguez Garcia, 2015) en su libro “Evolución de la teoría sobre el análisis y gestión de la liquidez empresarial” (Habana, Cuba) define que la liquidez en las empresas es indiscutiblemente necesaria para su funcionamiento eficiente, pues constituye uno de los criterios que permite reconocer la salud financiera a clientes, proveedores, bancos y dueños. Por lo tanto, tener liquidez significa contar con el efectivo necesario en el momento oportuno que permita hacer los pagos de los compromisos contraídos anteriormente.

(Tapia Torres, 1998) explica en su artículo “Liquidez un enfoque metodológico” (Madrid, España) que la liquidez de los activos financieros es una característica fundamental en la definición de los costos a la que los inversores recurren a la hora de realizar una operación en cualquier mercado financiero. Black (1971, citado por el autor) en el presente artículo explica que un mercado será líquido si un valor se puede comprar o vender inmediatamente.

1.2.1.11. Capital de Trabajo

“El capital de trabajo es una magnitud contable referida a aquellos recursos económicos con los que cuenta una empresa dentro de su patrimonio para afrontar compromisos de pago en el corto plazo y relacionados con su actividad económica.” Debido a esto, se suele calificar al capital de trabajo como un activo corriente dentro del estado de situación financiera. Finalmente, es usual que el capital de trabajo sea considerado como la liquidez de una organización. (ECONOMIPEDIA, 2021)

1.2.1.12. Estados Financieros

El autor (Apaza Mario, setiembre 2017) relata en su libro “Análisis Financiero, para la toma de decisiones”, que todas las empresas deben elaborar y presentar periódicamente estados financieros. Estos tienen como principal objetivo proporcionar información de la evolución económica y financiera, lo que ayudara a los usuarios en la toma de decisiones. Los estados financieros deben reflejar información de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos, aportaciones de los propietarios y flujos de efectivo, mediante la presentación de estados financieros que se componen por un estado de situación financiera al final del periodo, estado de resultado integral del periodo, estado de cambios en el patrimonio del periodo y notas que incluyan un resumen las políticas contables más significativas y otra información explicativo.

1.2.1.13. Ratios de Liquidez

(Andrade Antonio, 2012) menciona que la manera de medir el nivel de liquidez de una empresa es a través de las ratios de liquidez. Existen tres tipos de ratio de liquidez; el corriente, prueba ácida y capital de trabajo neto.

- a) Ratio de Liquidez corriente: muestra la relación total entre los Activos Corriente y los Pasivos Corrientes, cuyo resultado se expresa en número de veces. A continuación, se muestra la formula:

$$\text{Ratio de Liquidez} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

- b) Ratio de prueba acida; en esta ratio se muestra la relación entre los Activos Corrientes y el Pasivo Corriente, pero sin incluir los Inventarios o Existencias, se expresa en número de veces. A continuación, se muestra la formula:

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- c) Razón de capital de trabajo neto: Muestra la relación entre lo que queda en la empresa luego de pagar sus deudas a corto plaza y el nivel de ventas.

$$\text{Razón de Capital Neto} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Ventas}}$$

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera el proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020?

1.2.2 Problema Específicos

¿De qué manera el manual de procedimientos de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020?

¿De qué manera el control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el proceso de cobranzas impacta en la Liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis, 2020

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera el manual de procedimientos de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020

Establecer de qué manera el control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020

1.4. Hipótesis

El proceso de cobranzas impacta en la Liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis, 2020.

1.4.1. Hipótesis específicas

- El manual del proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020.
- El control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1. Variable Independiente:

Variable X: Proceso de Cobranzas

2. Variable Dependiente:

Variable Y: Liquidez

ANEXO 01 CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITTEMS
1: PROCESO DE COBRANZAS	PROCESOS	Normas de Creditos	¿La empresa aplica politicas de creditos en la evaluacion de su clientes?
		Normas de cobranzas	¿Los encargados de cobranzas, tienen una politica de cobranzas para sus funciones?
	INSTRUMENTOS	Reporte Morosidad	¿A incrementado la morosidad de los clientes en el 2020?
		Reporte Ventas	¿El area administrativa tiene informacion de las ventas al credito?
	REVISION Y CONTROL	Control documentario	¿Se lleva un control documentario de las ventas al credito?
Ratios de Cobranzas		¿La empresa provisiona las cuentas por cobrar morosas?	
2. LIQUIDEZ	ANALISIS FINANCIERO	RAZON CORRIENTE	Activo Circulante/ Pasivo Circulante
		PRUEBA ACIDA	Acitvo Corriente- Inventario/ Pasivo Circulante
		CAPITAL DE TRABAJO	Pasivos corriente/ Activo Corriente
	PRESUPUESTO DE CAJA		
		SUPERAVIT -DEFICIT CAJA	¿El presupuesto a tenido un corportamiento supervit o deficit?
		FLUJO DE CAJA	¿El flujo de caja a sido proyectado en el periodo 2020?

ELABORACION: FUENTE PROPIA

CAPITULO II METODOLOGIA

2.1. Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación, se aplica la Investigación Aplicada.

“La investigación aplicada recibe el nombre de investigación practica o empírica, que se caracteriza por busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la practica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad”, (Murillo 2008 citado por Zoila Vargas, 2009)

2.1.1. Enfoque

El enfoque para aplicar al presente trabajo de investigación será Cuantitativo

Un enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar la teoría (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006)

2.1.2. Alcance

Para el presente trabajo de investigación el alcance será de tipo correlacional

“Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos de tres, cuadro a más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”. (Hernández-Sampieri, 2017)

2.1.3. Diseño

La Investigación es de diseño No experimental Transversal.

El diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables. Este diseño se basa en la observación del fenómeno en su contexto natural, los cuales son analizados e interpretados posteriormente.

“La investigación transversal se utiliza cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo”. (HERNANDEZ SAMPIERI, 1991)

En el presente trabajo de investigación, las variables no serán manipuladas, además es transversal porque el proceso se dará en un periodo de tiempo y espacio

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población es definida como: “El conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio (LA TOREE BELTRAN, JUSTO ARNAL, & DELIO DEL RINCON, 2013)

La población tomada para el presente trabajo serán los 04 personas involucradas directo e indirectamente en el proceso de cobranzas

- Auxiliar de Administración
- Auxiliar de Cobranzas
- Analista de Contabilidad
- Jefatura Administrativa

2.2.2. Muestra Censal

Para este trabajo de investigación el muestreo es censal está constituido por toda la población, debido a que la población es conformada por un número reducido de individuos. “la muestra censal es aquella porción que representa a toda la población” (Herberto, 1998)

2.3. Técnicas e Instrumento de Recolección de datos

2.3.1. Técnicas

En la presente investigación se usarán las siguientes técnicas para la recolección de datos:

- **Análisis Documental**

(Polimeni Ralph; Fabozzi Frank y Adelberg Arthur , 1997) los autores mencionan el” análisis documental consiste “en buscar, seleccionar, organizar y analizar un conjunto de materiales escritos para responder una o varias preguntas sobre un tema” p-4

Para el presente trabajo de investigación usaremos dicha técnica para poder analizar los documentos contables, administrativos y así como los estados financieros de la Empresa.

- **Observación**

(Marshall y Rossm, 1989, citado por Barbara B Kamulich pag 02) menciona que la observación como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado".

(Campos Guillermo y Lule Nallely, 2012), mencionan que, “la observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; de manera objetiva, lo que ocurre en el mundo real, para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica”.

- **Cuestionario**

El instrumento a través del cual se realiza la recolección de datos para la investigación será el cuestionario “La finalidad del cuestionario es obtener información de manera sistemática y ordenada, respecto de lo que las personas son, hacen, opinan, piensan, sienten, esperan, desean, aprueban o desaprueban respecto del tema objeto de investigación” (Yuri & Urbano, 2006)

2.3.2. Instrumento

Un instrumento de recolección de datos es aquel recurso usado por el investigados para aproximarse a los fenómenos y recopilar información de estos. Con dicho instrumento se sintetiza una labor previa de la investigación, al aporte teórico, indicadores, variables o concepto utilizados (Carlos Sabino, 2010).

Por lo cual, para el presente trabajo de investigación se usarán los siguientes instrumentos.

- **Guía de Observación**

“La guía de observación es un instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse como afirmaciones o preguntas, que orientan el trabajo de observación dentro del trabajo de investigación señalando los aspectos que son relevantes al observar”. (Balbuama H, 2013, Las estrategias y los instrumentos de evaluación desde el enfoque formativo.)

- **Entrevista**

“La entrevista es una confrontación interpersonal, en la cual una persona (el entrevistador) formula a otra (el entrevistado) preguntas, cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas al problema de la investigación” (Kelinger 1983, s.f.)

2.4. Procedimiento

Las actividades que se realizaron para la investigación son las siguientes:

3. Investigación de las variables Proceso de Cobranzas, Liquidez
4. Definición de las variables
5. Formulación del Problema general y específicos.
6. Planteamiento de los objetivos general y específicos.
7. Formulación de las Hipótesis general y específicas.
8. Determinación del tipo de investigación.
9. Selección de población y muestra.
10. Determinar las técnicas e instrumentos de recolección de datos.
11. Analizar la información.
12. Obtener los resultados para la preparación de las conclusiones y discusión.

12.1. Aspectos Éticos

Ciencia que estudia la conducta humana en su relación con las formaciones racionales, metódicas y sistemáticas fundamentadas en las experiencias cotidianas de sus actividades. La ética describe la manera correcta que actuar para conseguir una meta u objetivo, sin perjudicar al prójimo y a las normas establecidas por la sociedad y el centro de labor. (Tawa, 2021 Ética como principio en la profesión contable)

Por todo lo mencionado, el presente trabajo de investigación cuenta con principios éticos. Se tiene el consentimiento de la gerencia general para tomar la información a estudiar.

CAPITULO III RESULTADOS

A continuación, se procede a presentar los resultados obtenidos a través del Análisis Documental observación y cuestionario

Objetivo General

Determinar de qué manera el proceso de cobranzas impacta en la Liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis, 2020

En el siguiente objetivo general será determinar de qué manera el proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis, 2020

1. Estado de Situación Financiero

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA											
Por los periodos terminados al 31 Diciembre del 2020 y al 31 de Diciembre del 2019											
(Expresado en Nuevos Soles)											
ACTIVO	AL 31.12.2020	%	AL 31-12-2019	%	Var %	PASIVO	AL 31.12.2020	%	AL 31-12-2019	%	Var %
Nota TIVO CORRIENTE						Nota SIIVO CORRIENTE					
1 Efectivo y equivalente de efectivo	651,753	2.85	1,187,396	5.15	-2.30	11 Cuentas por Pa	1,303,944	5.70	1,430,005	6.20	(0.50)
2 Cuentas por Cobrar Comerciales	3,396,842	17.47	4,488,242	19.45	(1.98)	12 Obligaciones Fir	1,100,060	4.81	259,559	1.13	3.68
3 Otras cuentas por cobrar	521,789	2.28	302,056	1.31	0.97	14 Otras Cuentas p	1,177,274	5.15	309,489	1.34	3.81
5 Existencias	2,116,969	9.25	1,882,750	8.16	1.09						
6 Gastos Pagados por Anticipado	500	0.00	500	0.00	0.00						
7 Otros Activos	515,928	2.26	659,465	2.86	(0.60)						
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	7,803,781	34.11	8,520,410	36.93	(2.82)	TOTAL PASI	3,581,279	15.66	1,999,053	8.66	6.99
ACTIVO NO CORRIENTE						TOTAL PASIVO NO CO					
8 Inmuebles Maquinarias y Equipos	14,857,053	64.95	14,314,710	62.05	2.90	12 Obligaciones Fir	9,025,007	39.45	10,380,819	45.00	(5.54)
9 Intangible (neto)	214,183	0.94	235,445	1.02	-0.08						
TOTAL ACTIVO NO CORRI	15,071,237	65.89	14,550,155	63.07	2.82	TOTAL PASI	12,606,286	55.11	12,379,872	53.66	1.45
TOTAL ACTIVO						PATRIMONIO					
						Capital	2,002,933	8.76	2,002,933	8.68	0.07
						Capital adiciona	-	-	-	-	-
						Reserva	297,897	1.30	297,897	1.29	0.01
						Resultado Acum	7,058,161	30.86	6,170,729	26.75	4.11
						Resultado del Ej	909,741	3.98	2,219,133	9.62	(5.64)
						TOTAL PATI	10,268,732	44.89	10,690,693	46.34	(1.45)
						TOTAL PASI	22,875,018	100.00	23,070,565	100.00	-

Figura 01: Estado de Situación Financiera 2019-2020

Fuente: Negociación Futura SAC

Activos

En la empresa Negociación futura S.A.C en el año 2020, las Cuentas por Cobrar Comerciales se redujeron a 17.47%, (2020) a comparación del año 2019 que tenía un 19.45%; sin embargo, eso no quiere indicar que las cobranzas fueran mejor que la anterior. Las cuentas por cobrar se muestran menos que el año anterior debido a un neteo de las provisiones de cobranza dudosa. Esta es una acción cauta que toman los contadores al saber que hay cuentas por cobrar que no podrían ser cobradas (información que brinda el encargado de cobranzas). Además, la cuenta efectiva de equivalente de efectivo se redujo en un -2.03% en el 2020, por lo cual se muestra un resultado a menos 2.82% de los activos corrientes del 2020. Cabe mencionar que los activos representan el 34.11% año 2020 un 2.82 menos que el año 2019, donde los activos corrientes eran de 36.93%.

Pasivos

Como se observa en los pasivos corrientes, hubo un incremento al 5.99% al 2020. Esto se debió al incremento de las obligaciones financieras que asumió la empresa ese año para la adquisición de existencia y equipos. Además, según lo observado las cuentas por pagar a proveedores, hubo reducción del 0.50% pasando al 2020 a 5.70% de 6.2 % del año 2019; sin embargo, las otras cuentas por pagar diversas tuvo un incremento de 3.81%

2. Estado de Resultados Integrales



ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Por el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2020 y del 01 de Enero al 30 de Diciembre del 2019
(Expresado en Nuevos Soles)

	<u>AL 31.12.2020</u>	%	<u>AL 31.12.2019</u>	%
1.- VENTAS NETAS				
Ventas Brutas	14,346,060	####	14,146,743	100
Descuentos concedidos	-87,852	-1	-175,278	-1
VENTAS NETAS	14,258,207	99	13,971,465	99
2.- COSTO DE VENTAS	-6,091,413	-42	-5,853,543	-41
3.- UTILIDAD BRUTA	8,166,795	57	8,117,921	57
4.- GASTOS DE OPERACIÓN				
Gastos de Administración	-1,843,125	-13	-1,708,769	-12
Gastos de Ventas	-1,544,184	-11	-1,796,667	-13
Acuerdos Comerciales	-2,002,016	-14	-1,240,103	-9
Otros Ingresos	60,664	0	22110.09	0
UTILIDAD DE OPERACIÓN	2,838,133	20	3,394,492	24
5.- OTROS INGRESOS (EGRESOS)				
Gastos Financieros	-768,340	-5	-680,967	-5
Ingresos Financieros	2,020	0	3,427	0
Diferencia de Cambio Neta	-514,128	-4	-497,818	-4
6.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS FINANCIERO / C	1,557,685	11	2,219,133	16
Participacion De Utilidades De Los Trabajadores Corriente	-184,075	-1	-209,997	-1
Participacion De Utilidades De Los Trabajadores Diferido	0	0	0	0
Impuesto A La Renta De Tercera Categoria Corriente	-463,869	-3	-566,992	-4
Impuesto A La Renta De Tercera Categoria Diferido	0	0	0	0
UTILIDAD NETA	909,741	6	1,442,144	10
RESERVA LEGAL 10%	0	0	0	0
DIVIDENDOS A LOS ACCIONISTAS	909,741	6	1,442,144	10

Figura 02 Estados de Resultados Integrales 2019-2020

Fuente: Negociación Futura SAC

Observando el Estado de Resultados Integrales de Negociación Futura para el año 2020, se muestra un incremento en las ventas netas superior al 2019 en un 2.45% y un pequeño incremento en la utilidad bruta de 0.6% a consecuencia del incremento de ventas. Sin embargo, se observa una deficiencia en los gastos administrativos, los cuales se incrementaron en 1% y un notable incremento en gastos por acuerdos comerciales (condiciones de ventas a cadenas de tiendas por departamento lideres en el mercado peruano), en un 5%, dejando por ello una Utilidad Neta menos de 4% en el 2020 a comparación del año 2019. Esto evidencia que hay deficiencias en las gestiones comerciales y administrativas en cuanto a trato de su línea de clientes por Tienda por departamento.

A. Ratio Liquidez Corriente

RATIOS DE LIQUIDEZ			
A) LIQUIDEZ GENERAL			
Ratio de Liquidez = Activo corriente / Pasivo corriente			
BalGen	EGyPFunc		
2020			
7,803,781.16	=	2.18	Significa que por cada sol de deuda a corto plazo la empresa esta en condiciones de pagar 2.18 en el 2020
3,581,278.75			
2019			
8,520,409.85	=	4.26	Significa que por cada sol de deuda a corto plazo la empresa esta en condiciones de pagar 4.26 en el 2019
1,999,052.95			
VARIACION		-2.08	La variacion es Negativa, lo cual significa que tiene menos liquidez para cubrir sus deudas a corto plazo con respecto al año 2019

Figura 03: Ratios de Liquidez Corriente

Fuente: Negociacion Futura SAC

Analisis:

Como se puede observar, en el año 2020 el ratio de liquidez corriente fue de 2.18 y el 2019 representaba el 4.26 , por lo cual nos muestra, que para el 2020 tenemos -2.08 soles menos de liquidez para cubrir nuestras obligaciones de corto plazo.

B. Ratio Prueba Acida

B) PRUEBA ACIDA		
Prueba acida =	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias} - \text{Gastos pag. por anticipado}}{\text{Pasivo corriente}}$	
2020		
7803781.16 - 2116969.15 - 500 - 515928	=	1.44
3,581,278.75		
		Este ratio nos dice que por cada S/. 1.00 de deuda a corto plazo que tiene la empresa se tiene de liquidez S/. 1.44 para cubrir la totalidad de deuda a corto plazo, quedando un respaldo de 0.44 para la empresa
2019		
8520409.85 - 1882750.4 - 500 - 659464.69	=	2.99
1,999,052.95		
		Este ratio nos dice que por cada S/. 1.00 de deuda a corto plazo que tiene la empresa se tiene de liquidez S/. 2.99 para cubrir la totalidad de deuda a corto plazo, quedando un respaldo de 1.99 para la empresa
VARIACION		-1.55
		La variacion es Negativa, de -1.55 lo cual significa que tiene menos liquidez para cubrir sus deudas a corto plazo con respecto al año 2019

Figura 04: Ratio de Prueba Acida

Fuente: Negociación Futura SAC

Análisis

Se observa en la ratio de prueba acida año 2020, la empresa contaba con 1.44 soles para cubrir con sus deudas de corto plaza, pero sin embargo para el 2019, se contaba con 1.99 soles para pagar nuestras obligaciones de corto plazo, por cual se muestra que para el 2020, se tuvo un -1.55 soles veces menos liquidez para cubrir los pasivos corrientes.

C. Capital de Trabajo

C) CAPITAL DE TRABAJO		
Capital de trabajo =	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	
2020		
7803781.16 - 3581278.74672	=	4,222,502.41
		significa que hay un excedente de 4,222,502.41 el cual se puede utilizarse en la generacion de mas utilidades
2019		
8520409.85 - 1999052.95	=	6,521,356.90
		significa que hay un excedente de 6,521,356.90 el cual se puede utilizarse en la generacion de mas utilidades
VARIACION		-2,298,854.49
		La variacion es Negativa, de -2,298,854.49 lo cual significa que tiene menos excedente para generar utilidad con respecto al año 2019

Figura 05: Ratio de Capital de Trabajo

Fuente: Negociación Futura

Analisis

Se observa que para el 2020, se contaba con un capital de trabajo de 4,222.502.41 a comparacion del 2019 que se contaba con 6,521,356.90. La variacion negativa entre los dos años fue de -2,298854.49 por lo que la empresa tendría menos liquidez para su expansion u crecimiento.

D. Liquidez Caja Tesoreria

D) LIQUIDEZ-CAJA (TESORERIA)		
Efectivo y Equivalente de Efectivo		
Tesorería = -----		
Pasivo corriente		
2020		
651753.16	=	0.18
3,581,278.75		
Significa que por cada sol de deuda a corto plazo, la empresa esta en condiciones de responder con su Efectivo y Equiv. De Efectivo 0.18, el cual no esta dentro de lo ideal (0.50)		
2019		
1187396.17	=	0.59
1,999,052.95		
Significa que por cada sol de deuda a corto plazo, la empresa esta en condiciones de responder con su Efectivo y Equiv. De Efectivo 0.59, el cual si esta dentro de lo ideal (0.50)		
VARIACION		-0.41
La variacion es Negativa, de -0.41 lo cual significa que tiene menos liquidez para afrontar sus deudas a corto plazo en comparacion al año 2019		

Figura 06: Ratio Liquidez Caja

Fuente: Negociación Futura SAC

Análisis

Según lo observado, en el 2020 la empresa tenía 0.18 de efectivo para cubrir cada sol de deuda, mientras que, en el 2019, la empresa contaba con 0.59 de efectivo para cubrir un sol de deuda de corto plazo, evidenciando una significaba reducción de -0.41 de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo de la Empresa. Por lo cual, la empresa si tiene solvencia para cubrir sus pasivos a corto plazo, pero no es el índice ideal para tener mayor tranquilidad y manejo de todos los pagos a corto plazo.

Objetivo Especifico 01

Determinar de qué manera el manual de procedimientos de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020

En el siguiente objetivo será determinar como el manual de procedimientos de cobranza impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC en el periodo 2010, a través de los análisis de los Estados financieros, revisión de las ratios financieras, de liquidez y solvencia, ratios de gestión, procesos de cobranza observación y entrevista al área de cobranza.



Figura 07: Procedimientos en el area de cobranzas

Fuente: Elaboracion Propia

A continuación, se detalla los procesos de cobranza, que realiza el Auxiliar de Cobranzas, quien relata que dichos procesos los realiza según la operatividad y movimiento laboral del día. Indica que existe un manual de tesorería y cobranzas desactualizado, pero que no refleja lo que realmente debería hacer día a

día, por ello se elaboró estos procedimientos que a continuación detallaremos según la información recopilada y observada en el área de cobranzas.

1. Reconocimiento, Registro y Archivo de los Documentos Cancelados
 - Recibe los movimientos bancarios del área de tesorería
 - Se realiza la cancelación en el sistema SAP
 - Se obtiene el comprobante de pago recibido
 - Se anexa el comprobante de pago- cargos control administrativo- copia de cheque- copia de fuet o voucher.
 - Se archiva en el file correspondiente al mes de cancelación y en orden de n° de comprobante.
2. Gestión Documentaria -recepción
 - Envía por correo los despachos realizados a los clientes de un día anterior por el Encargado de Despacho
 - Recepción de las facturas despachadas con sello de recepción por el Auxiliar de Cobranzas
 - Revisión de las firmas y nombres en el comprobante de pago por el Auxiliar de Cobranza
 - Archivamiento de los documentos por cobrar u envío
3. Comunicación con los clientes
 - El auxiliar de cobranzas actualiza el reporte por cobrar vencidos a la fecha
 - Se realiza las llamadas a los clientes para programar cobranza (depósitos o recojo de cheques o efectivo.
 - Coordinar con cliente fecha por el cual se pasará a recoger la cobranza u realice transferencia bancaria.
 - Se realiza envíos de correos u mensajes sobre deudas por vencer o vencidos a los clientes.
4. Coordinación con el área administrativa-auxiliar administrativa
 - El auxiliar de cobranza coordinada recojo de las letras aceptadas con el auxiliar administrativo, quien previamente conversa con el cliente para su aceptación
 - El auxiliar cobranzas genera las planillas del banco para la ubicación de las letras aceptas
 - Se solicita firma al gerente general en las letras y planillas que serán enviadas al banco
 - Se registra en el sistema SAP las planillas aceptadas y el auxiliar de cobranzas realiza el seguimiento para sus cobranzas y cancelación.
5. Actualización de los reportes por cobrar
 - El auxiliar de cobranzas ingresa al sistema SAP y exporta una base de datos para que actualice diferentes reportes según lo requerido
 - La base de datos importado del sistema SAP contiene información relevante e irrelevante para el área de cobranza, por lo cual el auxiliar requiere modificar la base de datos

- La base de datos modificado es revisada por el auxiliar de cobranzas para enviarlo al área de Ventas, jefatura administrativa, Gerencia General
6. Reunión con Jefatura Administrativa
- El auxiliar de cobranzas importa información del Sistema SAP
 - Actualiza su información de las cobranzas morosas
 - Exponer en tablas dinámicas las pendientes por cobrar
 - Expone en tablas dinámica los cobros del mes
 - Jefatura da VB° a la información
7. Envío de información al Área Contable
- Área contable envía información de saldos al cierre mensual o según coordinación
 - Auxiliar de cobranzas, responde dichos saldos en el mismo cuadro enviado
 - Reporta mensual, trimestral o semestral las cuentas de cobranza dudosa a través de correos al Analista Contable con copia al Contador
 - Área Contable responde si realizara o no provisión de las cuentas morosas según coordinación de Gerencia General

Cuestionario

Auxiliar de cobranzas y administrativos

1. ¿Cuánto tiempo vienen laborando en cobranzas?

Auxiliar Cobranzas: recién voy laborando 6 meses

Auxiliar Administrativo, en la empresa llevo ya 10 años, pero apoyando al área de cobranzas alrededor de 3 años

2. ¿Dónde se ubica el área de cobranzas, dentro de la estructura orgánica de la empresa?

Auxiliar cobranzas: dentro de administración. Mi jefe inmediato es la jefa administrativa

Auxiliar administrativo: recuerdo que antes pertenecía a ventas, pero estos últimos 5 años, ya estamos dentro del área administrativa

3. ¿Cuántas personas involucran los procedimientos de cobranzas?

Auxiliar Cobranzas: somos auxiliar administrativo, jefa administrativa, analista contable y yo

Auxiliar administrativo: bueno, somos 04 personas auxiliar cobranzas, jefe administrativo. Contabilidad y yo.

4. ¿Cuentan con un manual de procedimientos de cobranzas?

Auxiliar cobranzas: bueno a mí no me han entregado nada impreso sobre cuáles serían los procedimientos establecidos, a mí me explico mis procedimientos el anterior trabajador y de acuerdo con ello he ido organizando de forma empírica los procedimientos en conjunto con el auxiliar administrativo.

Auxiliar administrativo: los procedimientos que realizamos con el encargado de cobranzas, lo aprendimos del anterior encargado, la señorita de gestión de procesos de la empresa, me paso unos procedimientos, pero desactualizado, lo leí, pero no refleja lo que diariamente realizamos por lo cual nosotras hemos armado de forma verbal nuestros procedimientos en cobranzas.

5. Entonces continuando con la anterior pregunta ¿me podrías indicar cuantos procesos realizas en cobranzas?

Auxiliar cobranzas: como te comentaba en las anteriores preguntas, empíricamente he podido mapear 7 procesos dentro de cobranza que realizo en cobranzas:

- RECONOCIMIENTO, REGISTRO Y ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS CANCELADOS
- GESTION DOCUMENTARIA
- COMUNICACION CON LOS CLIENTES MOROSOS A TRAVES DE LLAMADAS, CORREOS Y WHATSAPP
- COORDINAR CON AUXILIAR ADM PARA SU APOYO EN EL AREA
- ACTUALIZACION DE LOS REPORTES POR COBRAR
- REUNION CON JEFATURA ADMINISTRATIVA
- COORDINA CON AREA CONTABLE SOBRE SALDOS DE LA CUENTA POR COBRAR

Auxiliar Administrativo: como le comentaba, yo apoyo en área de cobranzas, cuando es solicitado por el auxiliar cobranzas, cuando es necesario, en el cual realizo gestión documentaria o reforzamiento en llamadas u en otro procedimiento que me requieran.

6. ¿Existen políticas de cobranzas en la organización?

Auxiliar cobranzas: bueno si soy sincera, no he consultado y tampoco me lo han hecho saber, creo que no tienen.

Auxiliar administrativo: creo que no hay, porque consulte hace meses a la señorita de procesos y me indico que están en programación de hacerlo y eso fue en el 2019

7. ¿Existen políticas de créditos en la organización?

Auxiliar cobranzas: No hay

Auxiliar administrativo: no tampoco hay

8. ¿Quién autoriza u recaba información sobre el otorgamiento de créditos a los clientes?

Auxiliar cobranzas: lo autoriza la jefatura administrativa

Auxiliar administrativo: jefatura administrativa lo ha realizado siempre

9. ¿Cuál es el indicador de cobranzas, que permite verificar que se cumple con lo requerido por la jefatura Administrativa?

Auxiliar cobranzas: evalúan las cuentas por cobrar con las ratios Rotación de cuentas por cobrar en días

Auxiliar administrativo: no podría decirte que ratios presentan a jefatura, porque no estoy involucrado en las reuniones

10. ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas por jefatura administrativa?

Auxiliar cobranzas: nosotros realizamos nuestras labores diarias, en cualquier momento nos piden información, puedo decir que siempre nos están supervisando. Ahora puedo también mencionar que nos reunimos dos veces al mes para ver los avances de todo lo cobrado

Auxiliar administrativo: como yo realizo apoyo en el área, yo no soy supervisado por mis labores, y tampoco asisto a las reuniones con jefatura administrativa

11. ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas por contabilidad?

Auxiliar cobranzas: Contabilidad no realiza supervisiones a nuestras labores, se dedica solo a solicitarnos a revisar las cuentas por cobrar y nos solicita información de los incobrables, para poder proceder a su provisión.

Auxiliar administrativo: como lo comenté, como solo realizo apoyo en momentos necesarios, no tengo relación con contabilidad.

Questionario

Jefatura Administrativa

Se realizo las siguientes preguntas al jefe del área administrativa para conocer las responsabilidades del área de cobranzas y sus procedimientos.

1. ¿Dónde se ubica el área de cobranzas, dentro de la estructura orgánica de la empresa?

Rpta: Nuestra organización tiene un organigrama lineal jerárquica, donde el área de cobranzas se ubica dentro del área administrativa.

2. ¿Cuántas personas involucran los procedimientos de cobranzas?

somos 04 personas, el auxiliar de cobranzas, que realiza las labores diarias, el auxiliar administrativo que apoya en las gestiones de recojo de documentación. Llamadas a los clientes cuando es necesario, y el analista contable

3. ¿Las personas encargadas de cobranzas, desempeñan labores en otras áreas?

El auxiliar de cobranzas solo realiza la labor en el área de cobranzas, el auxiliar administrativo como se comentó, solo realiza apoyo cuando se requiere, el personal realiza además labores para otras áreas. El personal de tesorería labora en el área administrativa pero no interviene en los procedimientos de cobranzas.

4. ¿Cuentan con un manual de procedimientos de cobranzas?

No contamos con un manual de procedimientos actualizados, existe uno del 2018, tiene los procedimientos, pero estos últimos años se han modificado según la necesidad del área. Por lo cual se esta realizando los procedimientos de forma empirico

5. ¿Cuáles son los procedimientos, enumerándolos del más frecuente al menos que realizan diariamente el personal de cobranzas?

Los procedimientos que realiza el encargado de cobranzas son diversas en un día laboral, es por ello que solicita apoyo al auxiliar administrativo, a continuación, relate algunos procedimientos que realizan en el área:

- Recoger letras o en algunos casos llevar las mismas letras a las oficinas según el cliente indique.
- Recoger cheque del cliente y depositarlo en el banco.
- Llevar las facturas del cliente a su oficina central.
- Generar la planilla de las letras ya sea en el portal de BCP O BBVA, para luego hacerlas firmar por el gerente general.
- Ingresar el registro de las letras al SAP.
- Llevar al banco las planillas y letras ingresadas ya se al BCP o BBVA.
- Archivar y recepcionar documentos (facturas, letras, boletas, retenciones, dietarios, los PR, entre otros) del área de cobranzas.
- Realizar llamadas para coordinar con el cliente sobre el recojo de las letras o en ocasiones llevarlas.
- Enviar correos con el estado de cuenta de cada cliente, según lo que solicite.
- Llamar a los clientes para hacerles recordar sobre sus documentos vencidos y por vencer (facturas-letras).
- Hacer los ingresos diarios al SAP, que envía tesorería del BCP Y BBVA, es decir todo lo cobrado del día anterior.
- Entrar a la SUNAT para descargar las retenciones que genera cada cliente y actualizar el archivo de Excel.
- Actualizar el Excel del archivo de lo cobrado diariamente.
- Actualizar el Excel del archivo de lo vencido diariamente.
- Actualizar el Excel del archivo de lo cobrado y vencido de los RETAILS.
- Actualizar el Excel del archivo de lo que envía despacho, sobre la mercadería que se despacha diariamente.
- Actualizar el Excel del archivo de las letras.
- Actualizar el Excel del archivo de las notas de crédito y débito.
- Generar el informe mensual sobre las comisiones de los vendedores.
- Generar el informe quincenal y mensual sobre el resumen de los cobrado y por cobrar para los vendedores.
- Realizar otras funciones que solicite el jefe del área de cobranzas en su momento.

6. ¿Cuál es el indicador de cobranzas, que permite verificar que se cumple con lo requerido por la jefatura Administrativa?

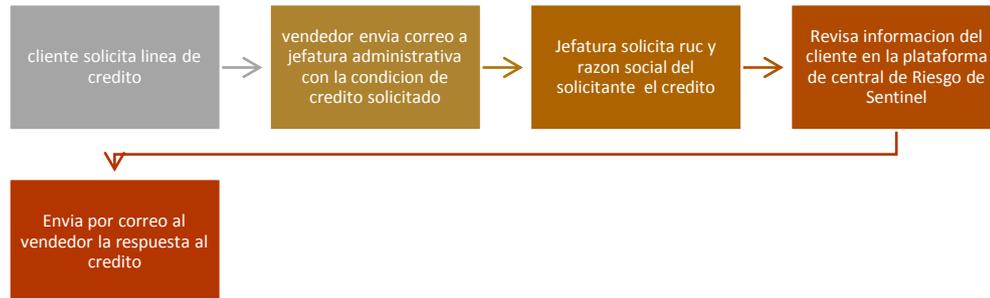
En cobranzas, usamos los siguientes indicadores Días de cobro / cobranza, cumplimiento de pagos, estado de cobranza, comportamiento de pagos de clientes, clientes morosos (morosidad).

7. ¿Existen políticas de cobranzas en la organización?

Actualmente no contamos con políticas de cobranza, pero si contamos con un manual de procedimientos de tesorería y cobranzas desactualizado que sirve como guía para realizar nuestro actual procedimiento. Se converso con gerencia sobre lo importante que es tener políticas de cobranza por lo cual para el 2021 estaremos trabajando en ellos

8. ¿Existen políticas de créditos en la organización?

No tampoco contamos con políticas de crédito estipulados por la empresa, pero, podemos mencionar que contamos con un procedimiento empírico que actualmente realizamos para dar crédito a los clientes. Lo cual puedo relatar de la siguiente manera



9. ¿Quién autoriza u recaba información sobre el otorgamiento de créditos a los clientes?

Actualmente lo realizo yo, como jefe administrativo

10. ¿Qué tan complicado cree que resulte la implementación de las políticas de créditos y cobranzas en la organización?

No creo que sea complicado, el próximo año estaremos llevando a cabo ese pendiente.

11. ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas?

Realizamos una supervisión cada 15 días con las reuniones de quincena y fin de mes que a su vez realizamos juntos a los vendedores.

Comentarios

Luego de la entrevista, al personal operativo de cobranzas y el jefe administrativo podemos mencionar que el área de cobranzas realiza su operatividad según su necesidad, sus procedimientos se han ido incrementando u modificándose según los nuevos cambios en el personal. Según conversación, el personal menciona que existe un manual de procedimientos en cobranza, pero que no se encuentra actualizado debido a que dicho manual refleja procedimientos cuando el encargado asumía las labores de cobranza y tesorería, lo cual se dejó inoperativo desde el 2018. Observamos además en los procedimientos son bastante operativos por lo cual el encargado de cobranzas labora con el apoyo del auxiliar administrativo, quien no tiene conocimientos contables, por lo cual su operatividad solo se basa en la gestión documentaria de envío y recojo de documentación de los clientes

Además, podemos mencionar que la Jefatura de Administración supervisa y controla a través de sus indicadores la labor de cobranzas en reuniones programados quincenal y fin de mes. Quien a su vez

menciona que no cuentan con políticas de créditos ni cobranzas, pero si con un manual de procedimientos que se encuentra desactualizado, pero que en realidad solo sirve como para dar pautas al área, ya que el manual de procedimientos que se está ejecutando actualmente es algo ideado por los encargados para su orden de sus labores día a día.

Objetivo Especifico 02

Establecer de qué manera el control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020

En este objetivo se establecerá como el control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC a través de análisis contable a los Saldos por Cobrar 2020, observación y entrevista.

CUESTIONARIO

ANALISTA CONTABLE

- 1) **¿Dónde se ubica el área de cobranzas, dentro de la estructura orgánica de la empresa?**

Dentro de la organización . el area de cobranzas se ubica en el departamento administrativo, la encargada responde directamnete a la jefatura administrativa

- 2) **¿Cuántas personas involucran los procedimientos de cobranzas?**

Actualmente están involucrados 03 personas y bueno el área contable de forma indirecta cuando realizamos los análisis a los saldos de las cuentas por cobrar

- 3) **¿Como es la interaccion del area de contabilidad con el area de cobranzas?**

El area contable, tiene interaccion con el area de cobranzas, cuando realizamos las revisiones de los documentos emitidos, contra ingresos registrados, anteriormente lo realizamos de forma manual, con todos los documentos impresos, pero desde el 2019 que realizamos facturacion electronica, nuestra revisiones son virtuales.

- 4) **¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas por parte del área contable?**

El área de contabilidad no supervisa la labor de cobranza con referencia a sus funciones o procesos, y más que supervisión, nuestro control es a nivel de saldos de las cuentas por cobrar. Tratamos de realizar controles mensuales, pero por carga laboral podemos pasar meses sin revisar , a parte de ello lo que si escapa de las revisiones es saber si las facturas emitidas a credito hay llegado a los clientes, ya que antes al revisar facturas físicas habian los sellos de los clientes como recepcion y teniamos certeza que iban a pagar, en la actualidad no podemos controlar lo mencionado. Además de ello no contamos con reportes personalizados para realizar las revisiones de manera agil y sencilla

5) Siguiendo la anterior pregunta ¿Podemos mencionar que la empresa carece de un sistema o ERP idóneo que facilite la labor contable?

En la empresa contamos con un ERP llamado SAP el cual no facilita mucha operatividad en las diferentes área de la empresa, pero algunos de sus reportes no están completos , no están diseñados a nuestra necesidad, es por ello que a veces toma demasiado tiempo armar un reporte, entre estos tenemos a la Saldos de las cuentas por cobrar, donde por dar un ejemplo, no contamos con una columna de fecha de vencimiento, el cual es muy importante para saber si realmente el sado que estoy analizados esta vencido o no. Y así se suscitan en otros reportes más.

6) ¿ Existen procedimientos de politicas contables para la estimacion de cobranza dudosa?

Rpta: No tenemos politicas contables que se han realizado de manera formal por la empresa, esta solo de forma verbal entre las areas, se mando un correo en su debido tiempo, pero por cambios en el personal de area de cobranzas, estas politicas alguna vez mencionadas se han ido olvidando. Por ello realizamos las revisiones mensuales y consultamos al auxiliar de cobranzas, sobre dichas morosidades y según su informacion y criterio nos indicara si enviamos a provision dichas cuentas ya que el encargado tiene mas sensibilidad sobre la realidad de dicha cuenta y si se podra cobrar o mejor seria enviarlo a provision de cobranza dudosa de forma inmediata. Solo es necesario que nos envíen un correo y procedemos con ese proceso. A tener en cuenta que todo es al cierre del ejercicio

7) ¿Cual es el procedimiento para reconocer cuenta por cobrar es perdida para la empresa?

En primer lugar es la provision de cobranza dudosa y en segundo lugar es el castigo, definitivamente es retirarlo de las cobranzas,, ya no estaran en nuestros saldos pendientes, cuando se revisen las cuentas de los clientes ya no apareceran dichas deudas.

8) ¿Con que frecuencia, las cuentas provisionas, pasar a ser castigadas, por partes del area de contabilidad?

Las cuentas de cobranza dudosa y las cuales habiamos provisionado, son castigados anualmente o cuando lo amerite según coordinacion con Gerencia General.

9) ¿ Cuales son las cuentas contables que son supervisadas por el area contable?

. A nivel de cuentas revisamos:

- Facturas por cobrar
- Letras por cobrar
- Letras en protesto
- Letras en banco
- Letras en descuento
- Letras en cobranza dudosa

10) ¿ Con que frecuencia contabilidad tiene reuniones con cobranzas?

Como lo mencione anteriormente nosotros no supervisamos sus labores u procedimientos , por lo cual no tenemos reuniones con los encargados de cobranzas, nuestra laborar es solo control de saldos y conocimiento a jefatura o gerencia a traves de los correos electronicos de la empresa.

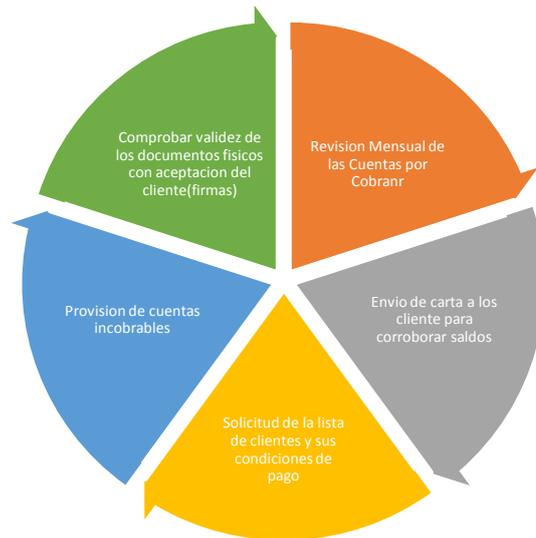


Figura 08 **Propuesta de control contable a las cuentas por cobrar**

Fuente: elaboración propia

Luego de la entrevista con el encargado contable, donde nos menciona que no tiene políticas contable para el control interno de las cuentas por cobrar, que todo se realiza de forma verbal y en tiempos esporádicos. A continuación detallare algunas sugerencias para un mejor control interno contable a las cuentas por cobrar.

Figura 09 Lista de Cuentas por cobras vencidas al 2020

FECHA EMISION	DIAS DE ATI	CUENTA CT/	NUMERO DOC	IMPORTE MN
30/06/2016	1645	12321020000	LT/001 -11940-00	1,064.13
30/06/2016	1645	12321020000	LT/001 -11939-00	1,064.13
30/06/2016	1645	12321020000	LT/001 -11941-00	1,064.13
30/06/2016	1645	12321020000	LT/001 -11923-00	1,096.00
30/06/2016	1645	12321020000	LT/001 -11942-00	1,064.13
3/08/2018	881	12121010000	F001--7530	351.64
17/08/2018	867	12121010000	F001--7779	1,130.00
31/10/2018	792	12121010000	F001--9693	3,734.60
31/01/2019	700	12121010000	F001--11817	17,000.42
19/06/2019	561	12121010000	F001--14970	131.26
28/06/2019	552	12121010000	F001--15218	3,438.95
23/07/2019	527	12121010000	F001--15710	1,900.98
23/07/2019	527	12121010000	F001--15738	180.85
23/07/2019	527	12121010000	F001--15739	263.26
23/07/2019	527	12121010000	F001--15740	131.63
25/07/2019	525	12121010000	F001--15798	1,767.26
30/09/2019	458	12121010000	F001--17332	396.77
29/10/2019	429	12121010000	F001--18042	100.00
16/01/2020	350	12121010000	B001--281	802.06
7/02/2020	328	12121010000	F001--20616	36.34
28/02/2020	307	12321010000	LT/001-13607-00	1,315.04
23/09/2020	99	12121010000	F001--23297	1,931.53
23/09/2020	99	12121010000	F001--23298	465.90
23/09/2020	99	12121010000	F001--23299	358.72
23/09/2020	99	12121010000	F001--23300	811.96
23/09/2020	99	12121010000	F001--23301	1,244.10
23/09/2020	99	12121010000	F001--23302	1,839.56
23/09/2020	99	12121010000	F001--23303	1,715.90
23/09/2020	99	12121010000	F001--23304	2,803.54
23/09/2020	99	12121010000	F001--23305	1,446.27
23/09/2020	99	12121010000	F001--23306	548.78
23/09/2020	99	12121010000	F001--23307	451.94
23/09/2020	99	12121010000	F001--23308	1,797.34
23/09/2020	99	12121010000	F001--23309	761.52
23/09/2020	99	12121010000	F001--23310	1,164.77
23/09/2020	99	12121010000	F001--23311	2,283.77
23/09/2020	99	12121010000	F001--23312	1,241.42
23/09/2020	99	12121010000	F001--23313	1,990.84
23/09/2020	99	12121010000	F001--23314	2,590.91
23/09/2020	99	12121010000	F001--23315	274.94
23/09/2020	99	12121010000	F001--23316	1,496.77
23/09/2020	99	12121010000	F001--23317	3,744.74
23/09/2020	99	12121010000	F001--23318	2,410.55
23/09/2020	99	12121010000	F001--23319	2,100.93
23/09/2020	99	12121010000	F001--23320	1,768.42
23/09/2020	99	12121010000	F001--23321	199.07
24/09/2020	98	12121010000	F001--23337	3,040.08
24/09/2020	98	12121010000	F001--23338	3,891.86
24/09/2020	98	12121010000	F001--23339	1,886.35
24/09/2020	98	12121010000	F001--23340	454.30
28/09/2020	94	12121010000	F001--23437	1,313.05
28/09/2020	94	12121010000	F001--23438	3,209.18
28/09/2020	94	12121010000	F001--23439	1,282.60
28/09/2020	94	12121010000	F001--23440	2,146.96
28/09/2020	94	12121010000	F001--23441	4,997.09
28/09/2020	94	12121010000	F001--23442	2,921.24
28/09/2020	94	12121010000	F001--23443	2,952.37
28/09/2020	94	12121010000	F001--23444	671.88
28/09/2020	94	12121010000	F001--23445	3,527.30
28/09/2020	94	12121010000	F001--23446	3,663.55
28/09/2020	94	12121010000	F001--23447	4,130.65
28/09/2020	94	12121010000	F001--23448	396.09
28/09/2020	94	12121010000	F001--23449	896.39
28/09/2020	94	12121010000	F001--23450	2,269.08
28/09/2020	94	12121010000	F001--23451	1,741.13
28/09/2020	94	12121010000	F001--23452	504.27
28/09/2020	94	12121010000	F001--23453	2,402.85
28/09/2020	94	12121010000	F001--23454	2,212.58
28/09/2020	94	12121010000	F001--23455	3,292.48
28/09/2020	94	12121010000	F001--23456	104.78
28/09/2020	94	12121010000	F001--23457	274.94
28/09/2020	94	12121010000	F001--23458	1,103.50
28/09/2020	94	12121010000	F001--23459	970.17
28/09/2020	94	12121010000	F001--23460	1,599.24
28/09/2020	94	12121010000	F001--23461	366.74
28/09/2020	94	12121010000	F001--23462	1,851.22
28/09/2020	94	12121010000	F001--23463	584.69
30/09/2020	92	12121010000	F001--23572	8,640.33
30/09/2020	92	12121010000	F001--23573	12,093.70
30/09/2020	92	12121010000	F001--23574	327.61
30/09/2020	92	12121010000	F001--23567	75.17

Por política de privacidad, en el cuadro de antigüedad de saldos no se puede visualizar nombre de los clientes de la Empresa Negociación Futura SAC

Analisis de la Antigüedad de Cuentas por Cobrar Vencidas

El área de contabilidad, nos proporcionó la lista de todas las cuentas por cobrar vencidas al fecha 2020, las cuales suman 157,273.19. cuyo monto representa el 3.93% de las cuentas por cobrar comerciales, lo cual nos da un alerta de como se ha ido manejando el proceso de cobranzas en los últimos 02 años, debido a que las cuentas por cobrar vencidas se han ido incrementado. Además se verificó que por información contable, estas cuentas por cobrar están provisionadas y luego serán castigadas en un periodo superior de 05 años si no son cobradas, por lo cual afectaría la liquidez de la empresa, ya que al ser castigadas salen de las cuentas por cobrar comerciales reduciendo el activo corrientes y por ende el capital de trabajo.

Resumen

RESUMEN ANTIGÜEDAD SALDOS	
DETALLE	Total
MAYOR 2 AÑOS	10,568.76
MAYOR 1 AÑO	25,311.38
MENOR DE 1 AÑO	121,393.05
Total general	157,273.19

Figura 10 cuadro resumen de antigüedad de saldos

Fuente: Negociación Futura SAC

Comentario

Luego del análisis a la antigüedad de saldos, entrevista con el analista contable responsable del control de las cuentas por cobrar y observación de la información financiera - contable, puedo confirmar que el control contable impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC. El control contable dentro de las cobranzas es realizar las provisiones de las cuentas por cobrar que el encargado de cobranzas, confirma que no pueden ser cobradas por diferentes factores (no se ubica al cliente, cliente no quiere pagar, cliente

en quiebra ,etc.) y con dicha información al cierre contable se procede a la provisión de los incobrables, dando por ello un sinceramiento en las cifras reflejadas en los Estados Financieros , reducción el activo corriente y con ello afectando el capital de trabajo.

Se realizo una simulación de un préstamo bancario por el monto provisionado 157,273.19. Con dicha simulación deseamos saber cuánto sería el gasto financiero si la empresa recurriera a un préstamo para el aumento de flujo de efectivo

Figura 11. Tabla de Comparación de Prestamos Bancarios

	BCP	BBVA	SCOTIABANK
TEA	20%	32%	19%
MONTO PRESTAMO	S/ 157,273.19	S/ 157,273.19	S/ 157,273.19
INTERES	S/ 31,454.64	S/ 50,327.42	S/ 29,881.91

CAPITULO IV DISCUSION Y CONCLUSIONES

Contrastación de la Hipótesis General

El proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura S.A.C, San Luis, 2020.

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general que establece que el proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC. San Luis 2020. Página 24 a las 29 tablas 01 al 06

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene:

(Noma Peralta, 2018) que las deficiencias en las cobranzas reducen la liquidez empresarial y por lo cual las empresas buscan apalancamientos financieros para cubrir con sus obligaciones a corto plazo.

(Mendoza Juan, 2015) que las deficiencias en los procedimientos de cobranzas indican en la liquidez de la empresa, trayendo como consecuencia reducción en el flujo de efectivo y obligando a la empresa a solicitar créditos a los bancos para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

(Gonzales & Vera, 2013) que la ausencia de un manual de procedimientos en cobranzas limita la labor de los encargados, permitiendo incremento de morosidad de las cuentas por cobrar, y como consecuencia tener menor liquidez para cubrir las obligaciones de corto plazo.

Contrastación de Hipótesis Especifica 01

El manual del proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020.

Respecto a la primera hipótesis específica aceptamos que el manual del proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura. Página 30 AL 36, Tabla 07

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene:

(Velarde Correa, 2017) que toda empresa deberá implementar un manual de procesos y políticas adaptables a su realidad para tener eficiencia en la cobranza y rotación del flujo de efectivo.

(Morocho Lata & Victor Barboza, 2018) que toda empresa que no cuenta con un manual de procedimientos y políticas de cobranzas y créditos labora de manera ineficiente y al paso del tiempo genera pérdida en la cartera por cobrar y por ende afecta en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

(Mongue Gaspar, 2018) que la implantación de un proceso de control permitirá hacer un trabajo más exhaustivo en el área al momento de otorgamientos de créditos, es importante las evaluaciones, revisar indicadores y ratios de cobranza.

Contrastación de Hipótesis Específica 02

El control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación

Futura SAC, San Luis 2020

Respecto a la hipótesis específica II aceptamos que el control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC., San Luis, 2020 pagina 37 AL 42 figura 08 -09

Nuestros resultados son:

El área de contabilidad de la Empresa Negociación futura no cuenta con políticas contables, el seguimiento a las cuentas por cobrar es más una revisión para la reclasificación de cuentas por cobranza dudosa mas no para mejorar o controlar el aumento de la morosidad en la empresa. Las revisiones no son contaste, lo podemos observar en las respuestas brindadas por el analista en la entrevista brindada p-44

Un control contable adecuado, permite a las empresas contar con buena posición financiera, La clasificación, interpretación y presentación de los estados financieros es responsabilidad de la contabilidad, y por ello es importante evaluar la información contable y tomar decisiones para que la empresa continúe con una excelente situación financiera.

Conclusiones:

1. El proceso de Cobranzas en las Empresa Negociación Futura SAC ha generado que la gestión de cuentas por cobrar no sea la adecuada, como consecuencia la rotación del flujo de efectivo por las cobranzas se demore u se vuelva incobrable, generando para el año 2020 una reducción en la ratio de liquidez de 2.08 de sol menos para cubrir las obligaciones de corto plazo.
2. La empresa Negociación Futura SAC no pone intereses en mejorar su manual de procedimientos de cobranzas, ya que para el 2020, tienen dentro de sus procesos un manual desactualizado al 2018 y el cual no refleja los procedimientos que actualmente el encargado realiza en las operaciones diarias
3. El área contable no realiza sus controles a la cuenta por cobrar de forma consecutiva, por carga laboral y deficiencias en el sistema pueden pasar varios meses sin revisión de las cuentas por cobrar de forma saludable como años anteriores se realizan cuando todo era físico, además suma a esto las labores semi presenciales realizada por los entrevistados y lo que limita la sensibilidad a la revisión exhausta a las cuentas por cobrar.

REFERENCIAS

- Altamirano Peña, L. B. (2020). *La Liquidez en la Empresa Tecocha S.A.* Pimentel: Univeridad Señor de Sipan.
- Altamirano Villacres Paul, P. (2011). *El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Credito Union Popular en el periodo 2007-2010.* Ambato , Ecuador: Universidad Tecnicos de Ambato.
- Alva Karia, V., & Ramirez Nilda, V. (2019). *Critica a los efectos tributarios de la provision de cobranza dudosa en la entidades financieras.* Lima-Peru: Universidad de Lima.
- Andrade Antonio, P. (Diciembre de 2012). Interprete de los Ratios de Liquidez. *Contadores & Empresas n° 160*, págs. D1-D2.
- Apaza Mario, M. (setiembre 2017). *Analisis Financiero para la toma de decisiones.* Lima-Peru: PACIFICO.
- Asociacion de Academias de la Lengua Española. (s.f.). *DICCIONARIO.* Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/proceso?m=form>
- Balbuama H. (2013, Las estrategias y los instrumentos de evaluación desde el enfoque formativo.). Obtenido de <http://evaluacionenelprocesoeducativo.blogspot.com/2018/10/guia-de-observacion.html#:~:text=La%20gu%C3%ADa%20de%20observaci%C3%B3n%20es,que%20son%20relevantes%20al%20observar.>
- Bonilla Magali, C., & Delgado Gabriela, F. C. (2018). *La contabilidad gerencial para la toma de decisiones gerenciales en las empresas de servicios.* Cerro de Pasco - Perú.
- Bonilla Yunga, K. E., & Vaquez Vasquez, G. E. (Enero 2013). *Estudio del Sistema de Control Interno en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Deporpas S. A. de la ciudad de Guayaquil del período 2011-2012”* . Guauaquil,Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Campos Guillermo y Lule Nallely. (2012). *La Observación, un método para el estudio de la realidad.* México: Universidad La Salle Pachuca.
- Campos Johana, T. (2017). *Plan Estrategico para la gestion de cobranza en Disan Ecuador SA.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Nacional de Guayaquil.
- Carlos Sabino. (2010). *wordpress.com.* Obtenido de <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

- Carrera Jesus, C. (2015-2017). *Propuesta de mejora de los procesos del area de creditos y cobranzas para reducir la morosidad de la empresa Motorex SA*. Lima, Peru: Universidad Privada del Norte.
- Carrillo Vasco, G. A. (2015). *LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AZULEJOS PELILEO*. Guayaquil,Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Dominguez Garcia, I. (2015). *Evolucion de la Teoria sobre el Analisis y gestion de la Liquidez Empresarial*. Habana, Cuba: Cofin Habana.
- ECONOMIPEDIA. (2021). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>
- Editorial Etece. (2013). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>
- Espinoza Silva, E. (2019). *Analisis de Liquidez de una empresa Aduanera 2016-2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Gonzales, A., & Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestion de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011*. Guayana, Guayana: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Herberto, L. (1998). *Metodologia de la Encuesta*. Mexiico: Consejo Nacional de Cultura.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO : MC graw hILL interamericana.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2017). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MC GRAW-HILL.
- Isidro Guillermo, C. (2018). *Costos ABC presupuesto empresarial y estrategias Gerenciales*. Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- Izar Landeta, J. M., & Ynzunza Cortes, C. (2017). El impacto del credito y la cobranza en la utilidades. *Poliantea*, 48-62.
- kelinger 1983, R. A. (s.f.). *Posgrado une*. Obtenido de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>
- Lozano, G., & Luna, I. (2016). *Diseño de manual de creditos y cobranzas para mejorar la liquidez Quimica SA ,2017*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Marshall y Rossm. (1989, citado por Barbara B Kamulich pag 02).
- Mendoza Juan, C. (2015). *Administracion de las cuentas por cobrar y su inciden01cia en la liquidez de las empresas Ferreteras del distrito de San Martin 2015*. Lima-Peru: Universidad Privada del Norte.

- Mera Rivera, J. M., & Ordoñez Vivero, R. E. (2017 diciembre). “Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services SA. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.
- Molino Aznar, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en epocas de crisis*. Mexico, Mexico: ISEF EMPRESA LIDER.
- Mongue Gaspar, C. P. (2018). *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018*. Lima, Peru: Universidad Norbert Wiener.
- Montaguano Olvera, K. C., & Muentes Alvarez, A. S. (2017). *Propuesta de mejora en el area de creditos y cobranzas de la compañía Norelco SA para prevenir la cartea vencida*. Guayaquil,Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Credito y Cobranzas*. Mexico, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Moreno Montoya Erika, N. (2015). *La falta de Implementacion de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Albercon SAC*. Lima,PERU: Universidad Privada del Norte.
- Morocho Lata, Z., & Victor Barboza, K. (2018). *Diseño de un Manual de politicas y procedimientos de credito y cobranza para Tecfaroni*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Murillo 2008 citado por Zoila Vargas. (2009). La Investigacion Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educacion n°33*, 6.
- Noma Peralta, G. (2018). *Politica de Creditos y Cobranzas y la liquidez en la empresa Grafica Biblos año 2016-2017*. Lima-Peru: Universidad Autonoma del Peru.
- ÑAUPA PAITAN, H., VALDIVIA DUEÑA, M., PALACIOS VILELA, J. J., & ROMERO DELGADO, H. E. (2013). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. BOGOTA-MEXICO DF: EDICIONES DE LA U.
- Ore Chonq, L. W. (2017). *Política de Créditos y Cobranzas y la Rentabilidad en la Empresa Bure Biofuels del Peru SAC 2017*. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Ortega Rosa, S., Pacherras Ana, R., & Diaz Ronal, R. (2010). Dinamica Contable, registros y casos practicos. *Caballero Bustamante*, 73.
- Oxford Languajes. (s.f.). *google diccionario*. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=que+son+los+procesos&oq=que+son&aqs=chrome.0.69i59j69i57j0i512i3j0i433i512j0i512j69i60.1687j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Paredes Medina, L. V. (2014). *Analisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Credito Frandesc LTDA de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

- Peves, J. R. (2016). *Texti Unico Ordenado del Codigo Tributario*. Lima-Peru: Edigraber.
- Polimeni Ralph; Fabozzi Frank y Adelberg Arthur . (1997). *Contabilidad de Costos*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. .
- Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *www.medigraphic.com*.
Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=59845>
- Santos Carlos, M. A., & Huamani Espinoza, I. J. (2019). *"Liquidez : Una herramienta Util para la toma de decisiones*. Lima: Universidad Peruana Union.
- Soto Rojas, R. L., Valdez Davila, L., & Vela Trigos, J. P. (2020). *"Análisis de Ratios de Liquidez en las Empresas"*. Lima: Universidad Peruana Union.
- Tapia Torres, M. A. (Agosto-Setiembre de 1998). Liquidez un enfoque metodológico. *Temas de Actualidad*, pág. 14.
- Tawa. (2021 Ética como principio en la profesión contable). *www.tawa.com.pe*. Obtenido de <https://www.tawa.com.pe/blog/etica-como-principio-en-la-profesion-contable>
- Tirado Torres, M. G. (2015). *La política de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de Calzado Fadilcaza*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Toledo Falcon, L. (Noviembre de 2011). El impacto de los nuevos estándares de liquidez desde el punto de vista de un Banco Central. *Estabilidad Financiera N°21*, págs. 9-21.
- Velarde Correa, K. S. (2017). *Diseño de Manual de Credito y Cobranza para la empresa Angel Aguilar*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Vera Ericka, A. (2021). *Gestión de Créditos para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil periodo 2021*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Victor, M. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. Ediciones Fiscales ISEF. Mexico: ISEF IMPRESA LIDER.
- www.planyprogramasdestudio.sep.gob.mx*. (s.f.). Obtenido de <https://www.planyprogramasdestudio.sep.gob.mx/evaluacion/pdf/instrumentos/sec/2do/Instrumento-FCyE-2do-sec.pdf>
- Yuri, A., & Urbano, A. (2006). *Técnicas para investigar recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Argentina: Brujas.

ANEXO

ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL PROCESO DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ EN NEGOCIACION FUTURA SAC, SAN LUIS ,2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
General	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			Tipo de diseño.	
¿De qué manera el proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020?	Determinar de qué manera el proceso de cobranzas impacta en la Liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis, 2020	El proceso de cobranzas impacta en la Liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis, 2020.	PROCESO DE COBRANZAS	<ul style="list-style-type: none"> * Procesos * Instrumentos * Revision y Control 	No experimental - Transversal .Tipo de investigación Aplicada • Población Negociacion Futura SAC	Analisis Documentarios *Observacion *Cuestionario
Específicos	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	• Muestra (tipo de muestreo)	Guia de Observacion
¿De qué manera el manual de procedimientos de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020?	Determinar de qué manera el manual de procedimientos de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020	El manual del proceso de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020.	LIQUIDEZ	<ul style="list-style-type: none"> * Analisis Financieros Presupuesto y Flujo de Caja	El muestro censal seran los 04 personas que laboran de forma directa e indirecta en el area de creditos y cobranza	Lista de Cotejo Entrevista
¿De qué manera el control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020?	Establecer de que manera el control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020	El control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020				

ANEXO 03 GUIA DE PREGUNTAS EN PROFUNDIDAD

Buenas tardes Sra. / Srita. LILIANA PILLACA, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. También queremos mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para el proyecto de tesis a realizar.

Perfil del entrevistado: CONTADORA PUBLICA

¿Cuál es su nombre? PILLACA HUACRE, LILIANA

¿En qué departamento u oficina trabaja? CONTABILIDAD

¿Cuál es su cargo? ANALISTA CONTABLE

¿Cuáles son sus funciones?

- Verificar a través de un muestreo los saldos del extracto bancario con las conciliaciones que realiza Tesorería con el fin de que este correcto el registro.
- Analizar las cuentas por cobrar y retiros a rendir por terceros para verificar que los saldos contables están correctamente registrados.
- Proporcionar el detalle de las cuentas contables por cobrar y retiros a rendir por terceros con el fin de sustentar los estados financieros mensuales.
- Analizar las cuentas de activos fijos con el fin de activar o dar de baja a los mismos para dar conformidad a los saldos de las Cuentas de los activos fijos.
- Verificar mensualmente los recibos por honorarios registrados en el PLAME para poder declarar el impuesto de cuarta categoría sin errores.
- Enviar información financiera y contable a entidades Financieras - Bancos a solicitud de Gerencia General para renovación de líneas de crédito anual de las cuentas corrientes y evitar bloqueo de nuestras cuentas corrientes.

Etapa del Modelo	Preguntas
CONTABILIDAD Y COBRANZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Dónde se ubica el área de cobranzas, dentro de la estructura orgánica de la empresa? 2) ¿Cuántas personas involucran los procedimientos de cobranzas? 3) ¿Como es la interacción del área de contabilidad con el área de cobranzas? 4) ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas por parte del área contable? 5) Siguiendo la anterior pregunta ¿Podemos mencionar que la empresa carece de un sistema o ERP idóneo que facilite la labor contable? 6) ¿Existen procedimientos de políticas contables para la estimación de cobranza dudosa? 7) ¿Cuál es el procedimiento para reconocer cuenta por cobrar es perdida para la empresa? 8) ¿Con que frecuencia, las cuentas provisionas, pasar a ser castigadas, por partes del área de contabilidad? 9) ¿Cuáles son las cuentas contables que son supervisadas por el área contable? 10) ¿Con que frecuencia contabilidad tiene reuniones con cobranzas?

Buenas tardes Sra. / Srta. Karin Mendoza, queremos agradecerle el tiempo que nos brindado para poder realizar esta entrevista. También queremos mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para el proyecto de tesis a realizar.

Perfil del entrevistado ADMINISTRADORA

¿Cuál es su nombre? MENDOZA ESTREMADOYRO, KARIN MIREYA

¿En qué departamento u oficina trabaja? ADMINISTRACION

¿Cuál es su cargo? JEFA ADMINISTRATIVA

¿Cuáles son sus funciones?

- Supervisar la labor de todas las áreas de la empresa
- Controlar el uso de los recursos de la organización
- Realizar planeamientos estratégicos anuales
- Programar reuniones con los encargados de las diferentes áreas
- Reunión con los proveedores y solicitar líneas de crédito
- Mantener las relaciones entre los empleados y proveedores
- Mantener en custodia los archivos documentarios.
- Responsable de la convocación de nuevo personal

Etapa del Modelo	Preguntas
<p>JEFATURA ADMINISTRATIVA Y COBRANZAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Dónde se ubica el área de cobranzas, dentro de la estructura orgánica de la empresa? 2) ¿Cuántas personas involucran los procedimientos de cobranzas? 3) ¿Las personas encargadas de cobranzas, desempeñan labores en otras áreas? 4) ¿Cuáles son los procedimientos, enumerándolos del más frecuente al menos que realizan diariamente el personal de cobranzas? 5) ¿Cuál es el indicador de cobranzas, que permite verificar que se cumple con lo requerido por la jefatura Administrativa? 6) ¿Existen políticas de cobranzas en la organización? 7) ¿Existen políticas de créditos en la organización? 8) ¿Quién autoriza u recaba información sobre el otorgamiento de créditos a los clientes? 9) ¿Qué tan complicado cree que resulte la implementación de las políticas de créditos y cobranzas en la organización? 10) ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas?

Buenas tardes Sra. / Srita., ANA MARIA, GUEVARA queremos agradecerle el tiempo que nos brindado para poder realizar esta entrevista. También queremos mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para el proyecto de tesis a realizar.

Perfil del entrevistado Tecnica Administrativa

¿Cuál es su nombre? GUEVARA ZAPATA, ANA MARIA

¿En qué departamento u oficina trabaja? ADMINISTRACION- AREA COBRANZAS

¿Cuál es su cargo? Auxiliar Cobranzas

¿Cuáles son sus funciones?

- Recepcionar los movimientos bancarios del analista de Tesorería y documentos de despacho de P.T de las cobranzas para cerrar los estados de cuenta de los clientes.
- Programar y coordinar las cobranzas por vencimiento y cliente para dar cumplimiento a la Forma de Pago de lo facturado y plazos establecidos.
- Entregar y analizar reportes sobre el estado de cobranza de los clientes para la proyección de cobranzas semanal y mensual para verificar el cumplimiento de los plazos.
- Controlar y evaluar el cumplimiento de las metas de cobranza con relación a las cuentas por cobrar para cumplir con las operaciones y obligaciones del negocio.
- Recomendar las acciones para mejorar las cobranzas morosas para cumplir con los plazos acordados.
- Recomendar las acciones para mejorar las cobranzas morosas para cumplir con los plazos acordados.
- Coordinar con el auxiliar administrativo los depósitos en el banco y realizar las cancelaciones en el SAP para cumplir con las operaciones y obligaciones del negocio.

Etapa del Modelo	Preguntas
------------------	-----------

<p>PROCESOS COBRANZAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuánto tiempo vienen laborando en cobranzas? 2. ¿Dónde se ubica el área de cobranzas, dentro de la estructura orgánica de la empresa? 3. ¿Cuántas personas involucran los procedimientos de cobranzas? 4. ¿Cuentan con un manual de procedimientos de cobranzas? 5. Entonces continuando con la anterior pregunta ¿me podrías indicar cuantos procesos realizas en cobranzas? 6. ¿Existen políticas de cobranzas en la organización? 7. ¿Existen políticas de créditos en la organización? 8. ¿Quién autoriza u recaba información sobre el otorgamiento de créditos a los clientes? 9. ¿Cuál es el indicador de cobranzas, que permite verificar que se cumple con lo requerido por la jefatura Administrativa? 10. ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas por jefatura administrativa? 11. ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas por contabilidad?
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Buenas tardes Sra. / Srita. LUZ MARIA BACA QUISPE queremos agradecerle el tiempo que nos brindado para poder realizar esta entrevista. También queremos mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para el proyecto de tesis a realizar.

Perfil del entrevistado Tecnica administrativa
<p>¿Cuál es su nombre? BACA QUISPE, LUZ MARIA</p> <p>¿En qué departamento u oficina trabaja? ADMINISTRACION- AREA COBRANZAS Y ADMINISTRACION</p> <p>¿Cuál es su cargo? Auxiliar Administrativo</p> <p>¿Cuáles son sus funciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar las llamadas para establecer contacto telefónico directo con los usuarios, tanto internos como externos, permitiendo una atención rápida y personalizada. • Entregar facturas a los diferentes clientes y llenar el registro con la fecha de entrega para cumplir con los plazos de cobranza establecidos a través del cargo de recepción del documento y proyectar las cobranzas. • Llevar cambios de factura o letra a los clientes cuando sea necesario para realizar los cambios oportunos de los comprobantes de pago errados. • Recoger los cheques de gerencia de clientes en los bancos y su depósito en las cuentas bancarias de Nefusac para registrarlos en el sistema SAP. • Realizar depósitos en los bancos (efectivo y/o cheques) por encargo de la analista de Tesorería, Cobranzas, RRHH entre otros para culminar la cobranza y cancelar las facturas de los clientes, CTS, entre otros. • Recibir del personal de despacho de Nefusac, letras o efectivo cobrados de los clientes para registrar la documentación y dinero concerniente a la cobranza para su respectivo seguimiento. • Realizar las compras de las diferentes áreas cuando se requiera para abastecer los eventos o necesidades de las

Etapa del Modelo	Preguntas
<p>PROCESOS COBRANZAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuánto tiempo vienen laborando en cobranzas? 2. ¿Dónde se ubica el área de cobranzas, dentro de la estructura orgánica de la empresa? 3. ¿Cuántas personas involucran los procedimientos de cobranzas? 4. ¿Cuentan con un manual de procedimientos de cobranzas? 5. Entonces continuando con la anterior pregunta ¿me podrías indicar cuantos procesos realizas en cobranzas? 6. ¿Existen políticas de cobranzas en la organización? 7. ¿Existen políticas de créditos en la organización? 8. ¿Quién autoriza u recaba información sobre el otorgamiento de créditos a los clientes? 9. ¿Cuál es el indicador de cobranzas, que permite verificar que se cumple con lo requerido por la jefatura Administrativa? 10. ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas por jefatura administrativa? 11. ¿Con que frecuencia son supervisados las labores del equipo de cobranzas por contabilidad?

ANEXO 4 GUIA DE OBSERVACIÓN

<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>INFORMACIÓN FINANCIERA</p>	<p>Determinar de qué manera el proceso de cobranzas impacta en la Liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis, 2020</p>	<p>Determinar de qué manera el manual de procedimientos de cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020</p>	<p>Establecer de qué manera el control contable de las cobranzas impacta en la liquidez de Negociación Futura SAC, San Luis 2020</p>
<p><i>La información es comprensible (es clara y fácil de entender).</i></p>			
<p><i>La información es útil (es pertinente y confiable).</i></p>			

<p><i>La información es pertinente (posee valor de realimentación, valor de predicción y es oportuna).</i></p>			
<p><i>La información es confiable (es neutral, verificable y en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos).</i></p>			
<p><i>La información es comparable (ha sido preparada sobre bases uniformes).</i></p>			