

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y
SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L. TRUJILLO 2020-
2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Yessica Beatriz Becerra Salvador
Nancy Maribel López Iparraguirre

Asesor:

Mg. Haydee Roxana Alvarado Lavado
<https://orcid.org/0000-0002-3328-8528>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	PAMELA MAIDOLLY TORRES MOYA	42514240
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	ROQUE JESUS GHIGLINO MONTAÑEZ	17806144
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MARVIN OMAR AREDO GARCIA	41398306
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

LÓPEZ Y BECERRA - TURNITIN

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1**hdl.handle.net**

Internet Source

9%**2****Submitted to Universidad Privada del Norte**

Student Paper

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

DEDICATORIA

A mis Padres y a todas las personas que me brindaron su apoyo y creyeron en mí siendo ellos un ejemplo de superación e inspiración, para seguir adelante con mis objetivos hasta poder lograrlos, a mi hijo y sobrinos por ser mi inspiración en aquellos momentos cuando me sentía cansada.

Yessica Beatriz Becerra Salvador

A mis padres por ser un gran ejemplo de superación e inspirarme para seguir adelante con mis objetivos hasta poder lograrlos, a mis hermanos por haberme impulsado y brindado sus consejos cuando los necesitaba y a mi hijo Gonzalo Fabrizio por ser mi mayor tesoro.

Nancy Maribel López Iparraguirre

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios por la vida y las oportunidades que me brinda cada día. A mis padres y a todas las personas que brindaron su apoyo incondicional. A mi hijo por entenderme en aquellos momentos que no pude compartir con él, por ser un buen hijo y formar parte de mi vida.

Yessica Beatriz Becerra Salvador

Agradecer en primer lugar a Dios por la vida y las oportunidades que me brinda cada día. A mis padres por brindarme su apoyo incondicional. A mis hermanos que me brindan sus consejos y a Gonzalo Fabrizio por ser un buen hijo y formar parte de mi vida

Nancy Maribel López Iparraguirre

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	11
Capítulo III: Resultados	24
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	41
Referencias	47
Anexos	51

Índice de tablas

Tabla 1	Ratios de liquidez	17
Tabla 2	Resultados de la observación acerca de la gestión de las cuentas por cobrar	26
Tabla 3	Triangulación de políticas de crédito	27
Tabla 4	Entrevista dirigida al gerente.....	28
Tabla 5	Resumen de ventas y cobranzas Año 2020	29
Tabla 6	Resumen de ventas y cobranzas Año 2021	30
Tabla 7	Resumen de cobranzas y saldos pendientes después del periodo 2020	31
Tabla 8	Resumen de cobranzas y saldos pendientes después del periodo 2021	32
Tabla 9	Resumen de cobranzas en el periodo 2020	33
Tabla 10	Resumen de cobranzas en el periodo 2021	34
Tabla 11	Cobranzas periodo 2020 - 2021	35
Tabla 12	Ratio promedio de cobro 2020 – 2021	35
Tabla 13	Ratio rotación de cuentas por cobrar 2020 – 2021	36

Índice de figuras

Figura 1	Flujograma de otorgamiento de créditos	25
----------	--	----

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021, la investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, teniendo como población los documentos contables de la empresa Vidriería el Porvenir S.R.L., la muestra está constituida por los estados financieros y políticas de cobranzas, teniendo como técnica la observación y el análisis documental, los instrumentos utilizados fueron la lista de cotejos, ficha de análisis documental y la guía de entrevista, cuyos objetivos buscan determinar los procesos de la gestión de cuentas por cobrar, analizar las cuentas por cobrar y analizar la liquidez de la Vidriería el Porvenir, los resultados fueron, que la empresa cuenta con una política de cobranza comercial, pero no es aplicado de manera adecuada por el personal, generando un impacto en la reducción de la liquidez de la empresa, se concluye que, la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez, existiendo deficiencias en el cumplimiento de las políticas de cobranzas establecidas, cuyo ratio de liquidez absoluta del 2020 es de S/ 0.16 y para el 2021 un valor de S/ 0.09

PALABRAS CLAVES: Gestión, crédito, liquidez, deuda

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En todas las organizaciones, sean grandes, medianas o pequeñas, tienen como uno de sus principales objetivos el incrementar la utilidad o rentabilidad, los cuales son realizados a través de las diversas operaciones como la venta de bienes o la prestación de servicios, cuyo propósito es generar una mayor liquidez y poder lograr una estabilidad económica para el cumplimiento de sus obligaciones.

A nivel internacional la gestión de las cuentas por cobrar se considera como uno de los grandes desafíos que enfrentan las organizaciones ecuatorianas, dado que la eficiencia de cada proceso depende de la suficiente liquidez que se tenga para cumplir con sus obligaciones financieras, las organizaciones brindan sus productos o servicios y por ello su gestión de cuentas por cobrar tienen ciertas desventajas que dañan la liquidez de manera significativa, además de una falta de pautas de devolución y cobranza o métodos adecuados, por lo que fue un factor bastante fundamental para muchas organizaciones internacionales que las cobranzas de sus créditos fueran bajas y además la incapacidad de adaptarse a los cambios en el desarrollo tecnológico, muchas organizaciones no cuentan con las herramientas apropiadas para facilitar una gestión eficaz de las cuentas por cobrar, por lo tanto, las cuentas por cobrar deben ser administradas de manera oportuna, ya que, depende de la liquidez para poder cubrir sus requerimientos financieros (García et al., 2019).

En Perú, la venta a crédito se ha convertido en uno de los métodos más utilizados por las empresas para fortalecer las relaciones comerciales, fidelizar a los clientes y asegurar los negocios. Sin embargo, la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez, permitiendo establecer a las organizaciones políticas internas de crédito, dando como

resultado un seguimiento a los clientes en sus cuentas por cobrar, según La Torre et al, (2021).

En Trujillo, el sector empresarial no logra sus objetivos porque no cuenta con buenos procedimientos en las cuentas por cobrar, por lo tanto, se obtendrá un resultado negativo en la recuperación de su solvencia, lo cual es fundamental en la organización debido a que la liquidez no es suficiente para asegurar el equilibrio en la empresa y no es posible evaluar los resultados en la organización por no tener una buena liquidez, sin embargo, dicha liquidez asegura la estabilidad dentro del sector comercial, por ello, se considera necesario realizar un análisis oportuno y que se pueda aplicar a las cuentas por cobrar que afectan la capacidad de pago en la organización, según Villavicencio et al., (2022).

Vidriería el Porvenir S.R.L, se dedica a la venta al por mayor y menor de todo tipo de vidrios y accesorios en general, así mismo, brinda servicios de instalación de ventanas, mamparas, etc., según la exigencia del cliente, dicha empresa cuenta con más de 20 años en el mercado trujillano, brindando un trabajo de alta calidad a sus clientes, se encuentra ubicada en la Av. Los Incas n° 698 Trujillo, actualmente cuenta con un área funcional de contabilidad, donde se atienden las compras y ventas; áreas que le permiten realizar sus actividades económicas, el problema que presenta la Vidriería el Porvenir S.R.L., es la inadecuada aplicación del procedimiento de las políticas en el área de cobranza, cuenta con un manual de organización y funciones, tiene problemas constantes de liquidez, debido a que cuenta con una cartera morosa de cuentas por cobrar a clientes, hechos que han generado que en reiteradas ocasiones no cumplan con sus obligaciones tributarias como el IGV y Renta, además, de no pagar las deudas a terceras personas.

Para la Vidriería el Porvenir S.R.L., la aplicación de una adecuada gestión de las cuentas por cobrar es de suma importancia, la cual puede llegar a minimizar el riesgo que

generar y asegurar la confiabilidad en los estados financieros, de esta manera, poder lograr los objetivos organizacionales, contribuyendo a generar una mayor liquidez dentro de la empresa y poder cumplir con sus obligaciones.

Considerando de suma importancia, que la gestión de las cuentas por cobrar tiene una incidencia en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L., esta carga morosa de las cuentas por cobrar permite determinar cuáles son las deficiencias que se dan durante el proceso de las cobranzas, generando el incumplimiento de las obligaciones que tiene la vidriería ante terceras personas, por la falta de liquidez que tiene la empresa y por tener malos procesos al momento de realizar las cobranzas.

Asimismo, con relación a los antecedentes internacionales tenemos la investigación de Arroba & Solís, (2017), quien tuvo como objetivo analizar la variación y comportamiento de las cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez, aplicando una metodología no experimental, descriptiva y cuantitativa, finalmente en su investigación concluye que es necesario comparar el estado de situación financiero de los períodos contables 2015 y 2016, asimismo, se logró revisar los procesos actuales de la organización, así como sus políticas internas, realizando provisiones del 1% de acuerdo a las políticas internas de la organización, además, teniendo una rotación en el año 2015 de 1.97 veces en comparación al 2016 el cual fue de 1.43 veces, aplicándose créditos en la organización entre 12 a 18 meses.

De acuerdo a Tomalá (2018) en su investigación tuvo como objetivo analizar las cuentas de los clientes y evaluar la liquidez de la empresa mediante la aplicación de razones financieras, este estudio es cualitativo se utilizó métodos de observación y entrevista, el autor concluye, que las organizaciones corporativas no cobran pagos atrasados, no cuentan con política de cobranza, clasifican las cuentas por cobrar, análisis de cuentas por cobrar y

liquidez que afecta la estabilidad, así mismo se debe definir y crear el presupuesto para orientar la gestión y cobranza efectiva de la cartera de crédito.

Mientras que Lozada (2018) en su investigación tiene como objetivo de tesis el analizar los procedimientos contables de las pequeñas compañías de calzado en la ciudad de Ambato, teniendo un enfoque cuantitativo, aplicando un formulario para la aplicación del cuestionario, con lo cual obtuvieron la información necesaria en el estudio de investigación, se aplicó a diferentes compañías tanto a gerentes generales como a gerentes de ventas, donde concluye, que durante los años 2014 - 2015 y 2016, tuvieron una cartera de inversiones muy inestable originando una reducción en la liquidez, aplicó herramientas financieras para conocer el estado financiero de la empresa, concluyendo que los estados financieros se presentan al final del período contable porque reflejan la posición actual de la empresa en un momento determinado, así como las políticas y estándares de cobro de cuentas por cobrar deben reorientarse para alinearse con las políticas actuales.

Con relación a los antecedentes nacionales tenemos a Gallardo & Lucano (2021), donde su objetivo es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa de Transporte JC en la ciudad de Cajamarca, 2019, teniendo en su investigación un enfoque mixto, descriptivo, correlacional, cuyo autor concluye en su investigación que la gestión de cobranzas a los clientes si afecta significativamente la liquidez de la empresa, además la razón corriente tiene un resultado de 0.92.

De igual manera Lecca & Leonardo (2022), tuvieron como objetivo la gestión de las cuentas por cobrar y la incidencia en la situación económica de la empresa Mundo Cosmetic E.I.R.L., Trujillo 2021, la cual tiene una metodología científica de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte trasversal, en dicha investigación se concluye que el 30% de

clientes cumplieron con las políticas internas de la empresa y el 70% no presentaron todos los documentos requeridos, generando falta de liquidez para la empresa.

Según Marquina & Morales (2017), tienen como objetivo determinar la aplicación de procedimientos en la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul., cuyo diseño de investigación es no experimental, explicativa, transversal, teniendo como conclusión, que la empresa no ha desarrollado un adecuado sistema para el otorgamiento de los créditos y evaluar los niveles crediticios de los clientes, obteniendo un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10%, ratio de prueba ácida de 0.90% y una liquidez de 1.83.

Para Solano (2018), tiene como objetivo analizar las cuentas por cobrar, mediante la correcta gestión administrativa y su incidencia en la optimización de la liquidez, el trabajo tiene una metodología de investigación descriptiva, el manejo de las cuentas por cobrar incobrables, así como la falta de organización y manejo ha propiciado un incremento en el nivel de liquidez de la sociedad mercantil S.A.C 2018, según la encuesta realizada, quien concluye que la escasez en los controles de gestión de cuentas por cobrar hace que no exista liquidez para la organización, así mismo, esta información permite emitir fuertes alertas sobre los controles ya existentes.

De acuerdo a Segura (2020) tiene como objetivo elaborar una estrategia financiera para mejorar la gestión económica en la empresa, con una metodología de tipo cuantitativa y no experimental, teniendo como técnica el análisis documental y la entrevista, quien nos menciona en sus conclusiones que se logró diseñar una estrategia financiera para mejorar la gestión económica de la empresa, teniendo en cuenta los siguientes elementos: elaboración de políticas, procedimientos para el personal y elaboración de diagramas para los procesos primarios.

De igual manera Mantilla & Huanca (2020) tienen como objetivo analizar las cuentas por cobrar a clientes y su relación con la solvencia de GF Alimentos, su método de investigación es cuantitativo, dichos autores recopilan y analizan información de los estados financieros de la empresa correspondiente a 3 años, así como de las actividades económicas, los autores concluyen que existe una relación de las cuentas por cobrar a clientes y el desempeño de la empresa durante los años 2017-2019, esto para hacer frente a sus obligaciones con terceros sin afectar su desempeño económico y financiero de la empresa, otra conclusión que han llegado los autores es el número de días utilizados para cobrar los créditos otorgados, este indicador está incrementando en su rotación de cobranza, lo que le permite mejorar la liquidez de la empresa, también conduce a una mejor solvencia financiera para hacer frente a sus obligaciones tanto deudas o pasivos a corto plazo.

Para Morales, & Carhuancha (2020), en su investigación tiene como objetivo plantear un plan financiero para aumentar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport durante los periodos 2017-2018, de acuerdo a la metodología es el pronóstico de estados de situación financiera, estado de ganancias y pérdidas, así como el presupuesto en los periodos 2020-2024; el estudio se realizó de manera mixta con un enfoque integral, teniendo como conclusión que muestran la falta de gestión de las cuentas por cobrar y es necesario reestructurar las políticas y procedimientos de cobranza que aplica la empresa, organizar el flujo de caja para controlar el efectivo y desarrollar políticas financieras a la junta directiva responsable de la cobranza, mejorando así las operaciones administrativas.

A continuación, se redacta las teorías de las variables en estudio.

Para la variable la gestión de las cuentas por cobrar, es controlar la deuda de los clientes, así como controlar el seguimiento y análisis de soluciones de los deudores impagos, dependiendo directamente de la política comercial de las empresas, si la empresa decide que

sus plazos son demasiado largos, el número de clientes aumentará, por lo que la empresa consumirá más que la financiación anterior, dando más beneficio a sus clientes. (Ramírez et al., 2014)

De acuerdo a Gitman & Zutter (2012), conceder crédito a los cliente requiere un marco que debe seguirse paso a paso para sacar conclusiones precisas, en este caso se refiere a las cinco C del crédito, una de ellas es la característica del candidato, el cual refiere al historial crediticio del cliente, lo que asegura que ha cumplido con sus obligaciones en el pasado, seguimos con la capacidad, que es la capacidad del cliente para pagar a los prestamos solicitados, los resultados se obtienen después de analizar las cuentas, teniendo en cuenta el flujo de caja, posteriormente pasamos con el capital, el cual es la deuda al capital social, seguimos con el colateral, que nos menciona la cantidad de fondos para respaldar al cliente para que en caso de que la deuda no se pueda cancelar, se pueda recuperar como esta y finalmente la condición, el cual es la economía general y especial.

Para los ratios financieros según Olivera (2011) nos menciona que es uno de los instrumentos más usados y de gran utilidad para realizar el análisis financiero de las empresas, es el uso de las razones financieras, debido a que tienen la capacidad de medir en un elevado nivel la efectividad y comportamiento de la organización, también son equiparables con los competidores, constituyendo un instrumento fundamental para la toma de decisiones gerenciales cuya formula y aplicación es la siguiente:

Tabla 1
Ratios de liquidez

RATIOS	FÓRMULA	APLICACIÓN
1. Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Muestra la liquidez a corto plazo actual de la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo. Así mismo, demuestra la capacidad de gestión para poder desempeñar responsabilidades a corto plazo Olivera (2011).
2. Prueba Acida o Liquidez Severa	$\frac{\text{Act.Cte.-Exist.- Gast.}}{\text{Pag.Antc}} \times \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Este indicador cubre con más propiedad los pasivos a corto plazo de la organización. Es una manera más adecuada para analizar la liquidez ya que se excluye al inventario y los anticipos recibidos en relación a pagos ya realizados Olivera (2011).
3. Liquidez Absoluta	$\frac{\text{Disponible en Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Este indicador se refiere a lo largo del periodo en la cual la compañía trabaja con sus fondos disponibles sin depender de su propio flujo de ventas Olivera (2011).
4. Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	Visualiza el excedente del Activo corriente que tiene la organización para hacer frente a sus pasivos corrientes Olivera (2011).
5. Periodo promedio de cobro	$\frac{\text{Cuenta por cobrar comercial} \times 365}{\text{Ventas anuales}}$	Nos permite medir la eficacia de cómo se maneja las cuentas por cobrar Olivera (2011).
6. Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$	Nos permite medir la cantidad de veces que tarda la empresa en cobrar a sus clientes Olivera (2011).

En relación con la liquidez, según Gitman & Zutter (2012), la liquidez de una empresa se mide por su capacidad para llevar a cabo las obligaciones a corto plazo y largo plazo que están por vencer, la liquidez tiene relación con el dinero que puede tener la organización, o la facilidad de tener dinero con que puede costear sus cuentas por pagar.

La investigación, tiene una justificación por conveniencia, porque a través de ello nos permitió conocer las reglas generales y cumplimiento de los procesos, así como el funcionamiento organizacional, además contiene una justificación de implicancia práctica, porque contribuye con información a las empresas comerciales del sector ya que es relevante para la gestión de las cuentas por cobrar y que estas son determinantes en la liquidez de la empresa, así mismo, es necesario establecer que todo estudio tiene que tener una justificación de utilidad metodológica, porque nos permitió realizar la aplicación de variables de estudio, por consiguiente, permitió aplicar la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de las variables, aplicando el valor teórico que contribuirá a que las empresas se den a conocer a través de las teorías relacionadas a nuestro estudio, permitiendo aplicar estrategias para mejorar sus operaciones en la gestión de cuentas por cobrar.

Por otro lado, la presente investigación será utilizada como una base de investigación en otros trabajos.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021?

1.3. Objetivos

Objetivo General:

Determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021.

Objetivo Específico:

- Determinar los procesos de la gestión de las cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. de la ciudad de Trujillo 2020-2021
- Analizar las cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021.
- Analizar la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021.
- Proponer un plan de seguimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021.

1.4. Hipótesis

La gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L. de la ciudad de Trujillo 2020 - 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque el procedimiento empleado se concentra en las mediciones numéricas de datos, utilizando el proceso de recolección de datos, posteriormente se analizó la información para llegar a responder sus preguntas de investigación Otero (2018).

Según Hernández & Mendoza (2018) define a la investigación descriptiva como la especificación de las cualidades, atributos y perfiles de los individuos, sociedades, procesos, objetos de estudios, en otras palabras tiene como objetivo medir o recopilar información de forma individual o colectiva, sobre las definiciones o los cambios a los que se refieren, es una investigación con alcance descriptiva, mediante la cual podemos describir las características de las variables en estudio y como se relacionan entre ellas.

El diseño de investigación es no experimental, dado que, se basa en la observación de hechos ya ocurridos, ya que no se ha manipulado las variables de estudio, es decir, sin la intervención directa del investigador, quien observó las variables de estudio, la gestión de cuentas por cobrar y la incidencia en la liquidez; es decir se ha observado tal como está en la empresa (Hernández & Mendoza, 2018).

Para Hernández & Mendoza (2018) “la población es el conjunto de todos los sujetos o elementos que muestran determinadas especificaciones o características” (p.174). En esta investigación se tomó como población los documentos contables de la Vidriería el Porvenir S.R.L año 2020 - 2021.

Según Hernández & Mendoza (2018) indican que la muestra de la encuesta cuantitativa es un subconjunto de la población que requiere un análisis específico y que se recopilará información de la encuesta; puede ser una muestra probabilística o no

probabilística, donde sus elementos se eligen al azar, o una muestra probabilística, donde sus elementos se eligen por conveniencia del estudio.

En ese sentido, en la presente investigación interesa analizar particularmente la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L; por tanto, la muestra es de tipo no probabilística elegida por conveniencia del investigador.

La muestra queda constituida por los estados financieros, políticas de cobranza, registro de ventas, relación de clientes deudores de la Vidriería el Porvenir S.R.L, año 2020-2021.

De acuerdo con Morán & Alvarado (2010) una técnica de recolección de datos es un conjunto de instrucciones y reglas que guían al investigador para utilizar los instrumentos desarrollados de acuerdo con el método de investigación propuesto.

El trabajo de investigación presenta técnicas de investigación, las cuales explicamos a continuación.

En lo que respecta a la técnica de recolección de datos, se utilizó técnica del análisis documental, que para Ríos (2017), es una técnica que sirvió para obtener información y se encuentra en los documentos que forman parte del estudio como fuente de información, además requiere determinar con precisión los elementos o unidades a consultar; para esta técnica se utilizó como instrumento la ficha de análisis documental, la segunda técnica que se utilizó fue la observación, según Hernández & Mendoza (2018) esta técnica de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías; para la presente investigación se utilizó como instrumento la lista de cotejo y sobre la técnica de la entrevista, esta se realiza en una reunión para intercambiar información

entre el entrevistador y entrevistado (os), (Hernández et al., 2010); será una entrevista abierta ya que se tendrá una guía de preguntas y el entrevistador puede manejarlo según su ritmo, estructura y contenido. (Hernández et al., 2010p418), se utilizó como instrumento la guía de entrevista.

Según los procedimientos y recolección de información establecidos, se procedió con la revisión de la documentación en el área de créditos, determinando la problemática existente de la gestión de cuentas por cobrar de la Vidriería el Porvenir S.R.L., luego, se procedió a realizar la entrevista al gerente y al responsable de la facturación de la Vidriería el Porvenir S.R.L., seguidamente, se procedió a recoger la información de los papeles de trabajo, posteriormente, se realizó la recolección de la información, se seleccionó la información de los estados financieros, la cual se realizó en excel, luego continuamos aplicando los cálculos para determinar los indicadores financieros, seguidamente se realizó el análisis según excel de cada uno de los cliente para determinar su morosidad, separando las cuentas morosas según su antigüedad y por cada uno de los clientes, y para finalizar analizar las recomendaciones de las cuentas por cobrar y así darle una solución viable, de tal manera que, se evite la morosidad con que cuenta la Vidriería el Porvenir S.R.L.

Para el análisis de datos se procedió a revisar los estados financieros, políticas de cobranza, registro de ventas, relación de clientes deudores para posteriormente empezar con la revisión de los documentos de la empresa como son: los estados financieros, políticas de cobranza, registro de ventas relación de clientes deudores, luego se procedió a aplicar la lista de cotejos y la guía de entrevista, para posteriormente validar la información verificando los documentos solicitados, luego, se procedió a aplicar la ficha de análisis documental y para finalizar se utilizó los estados financieros donde se aplicaron los ratios de liquidez corriente, prueba ácida, liquidez absoluta y capital de trabajo.

Para llevar a cabo los aspectos éticos en la presente investigación se ha contado con el permiso y autorización correspondiente por parte del representante legal de la Vidriería el Porvenir S.R.L, para poder hacer uso de la información económica y financiera, verificar y analizar sus resultados con total honestidad, con el acuerdo de ambas partes que se comprometen a utilizar los datos exclusivamente para fines de investigación y que la información autentica se conserva de acuerdo a las normas éticas de la sociedad científica de los contadores públicos del Perú y las normas del código de ética de la Universidad Privada del Norte.

La transparencia en no plagiar la información de otros autores aplicando las citas correspondientes de acuerdo a las normas APA (American Psychological Association).

Honestidad en todo el manejo de la información otorgada por la empresa, con autorización solo para fines académicos. La honestidad en todo el manejo de la documentación que nos proporcionaron manteniendo la confidencialidad.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Datos generales de la empresa

La Vidriería el Porvenir S.R.L, es una empresa de la ciudad de Trujillo dedicada a la venta al por mayor y menor de todo tipo de vidrios y accesorios en general para trabajos en productos de vidrios. Fue fundada el 25 de noviembre del año 1999, está ubicada en la avenida los incas 698 Urb. Chicago de la ciudad de Trujillo - La Libertad.

Visión

Ser reconocida en la región de La Libertad como una empresa de garantía en el desarrollo de sus trabajos realizados al año 2024.

Misión

Somos una empresa del rubro del vidrio con un personal totalmente capacitado y experimentado en las instalaciones de vidrios con distintas estructuras de aluminio, motivando la mejora continua en la tecnología de punta, ofreciendo un trato personalizado con los clientes, con el soporte de tecnología de última generación agregando valor a nuestra organización.

Principios y valores:

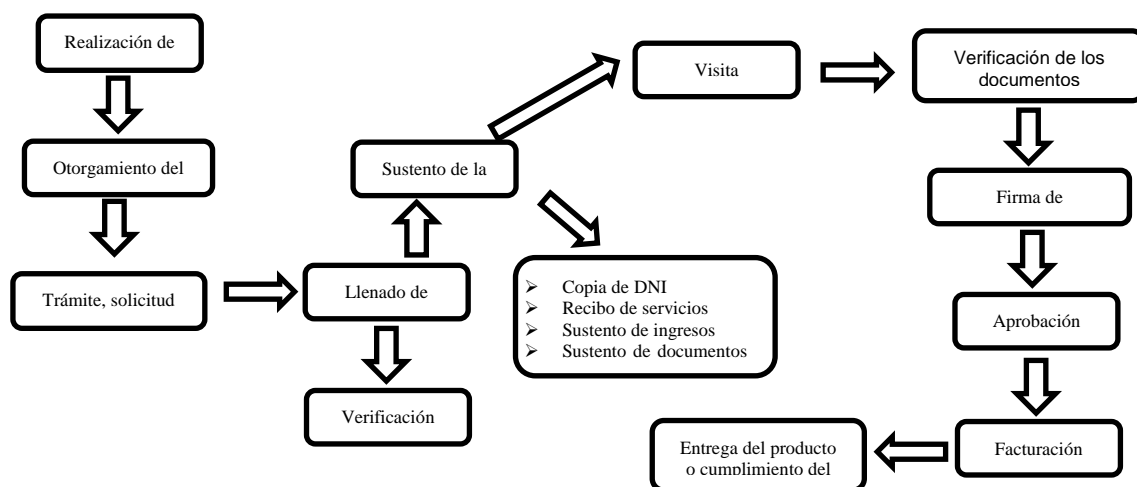
- Ética.
- Confraternidad.
- Solidaridad.
- Responsabilidad.
- Lealtad.

3.2. Determinar los procesos de la gestión de cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. de la ciudad de Trujillo 2020-2021

El gerente nos explicó el proceso de como otorgan el crédito a sus clientes.

Figura 1

Flujograma de otorgamiento de créditos



Nota: Flujograma de otorgamiento de créditos, inicia desde el momento que se realiza la venta al cliente, quien solicita el otorgamiento del crédito iniciando el trámite llenando el formulario de la empresa, presentando la copia del DNI, recibo de servicios, documentos que sustenten sus ingresos, terminando el trámite de la solicitud con la firma del cliente, si es favorable la solicitud pasa a facturación para la entrega del producto o la programación del servicio.

Tabla 2
Resultados de la observación acerca de la gestión de las cuentas por cobrar

INDICADOR	SI	NO	OBSERVACIÓN
¿Existe una guía o manual de funciones y procedimientos en el área de cuentas por cobrar?	X		Si, se observaron procedimientos que permita a los responsables manejar eficientemente las cuentas por cobrar.
¿Existe por escrito u oralmente, las funciones específicas de cada empleado?	X		Si, se observó funciones que permita a los responsables manejar eficientemente las cuentas por cobrar.
¿Existe la doble función de los empleados que vende el producto y además cobra el dinero?	X		Si, se observó que el personal encargado de las ventas, también realiza la cobranza a los clientes.
¿Existe una autorización clara y por escrito de los créditos a otorgar?	X		Si, se observó que en la política y procedimientos de créditos comerciales se encuentra el formulario para solicitud de créditos.
¿Existe un procedimiento para descargar los cobros recibidos por parte de los clientes, para determinar el saldo de cada cliente?		X	No, se observó que no existe el procedimiento donde muestre el saldo de los clientes.
¿Existen una relación de clientes que deben a la empresa por mayor tiempo de lo acordado?		X	Una vez que se realizó la venta al crédito no se evidencia un archivo con la relación de clientes que adeudan un tiempo prolongado.
¿Existen funciones definidas del área de cobranzas?	X		Se visualizó que existen funciones para el área de cobranzas que permita a los responsables manejar eficientemente las cuentas por cobrar.
¿Existe un procedimiento para los clientes que no pagan a tiempo?	X		Se visualizó en la política y procedimientos de créditos comerciales el procedimiento para poder actuar ante los clientes que no cancelan su deuda.
¿Existe políticas sobre el tiempo de cobro a los clientes?	X		Se puede visualizar en la política y procedimientos de créditos comerciales en el punto de objetivos específicos.
¿Existe alguna lista de los clientes y el tiempo de sus créditos?		X	No, se lleva un control detallado sobre la cantidad de clientes, monto y tiempo de demora de los clientes.
¿Existe un seguimiento a las cuentas por cobrar mediante el Estado de Situación Financiera?		X	Una vez realizado la venta del producto o el servicio brindado y aprobado el crédito, no hay un control de la relación de clientes que se muestren en el estado de Situación Financiera
¿Aplican los ratios financieras para llevar el control de las cuentas por cobrar?		X	Se aplican ratios para llevan el control de la liquidez, pero no sobre el control de las cuentas por cobrar.

Nota: A consecuencia de la observación, podemos mencionar que, si existe el manual de la política y procedimientos de créditos comerciales, sin embargo, no existe un control detallado de los saldos de los clientes, tiempo de morosidad de los clientes, tampoco un seguimiento de los clientes morosos, ni ratios para el control de las cuentas por cobrar.

Así mismo se realizó una entrevista con el gerente de la empresa Vidriería el Porvenir

S.R.L, el cual se presenta en la tabla 3.

Tabla 3

Triangulación de políticas de crédito

ENTREVISTA	FICHA DE OBSERVACIÓN	COMENTARIO
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, tiene políticas de crédito? Respondió, que el gerente de la gestión anterior sí presentó las políticas de cobranzas comerciales.	Se observó que si cuentan con el documento de políticas de cobranzas comerciales. Según anexo 14.	De acuerdo a la entrevista y a la lista de cotejo se constató que si cuentan con el documento de políticas de cobranzas comerciales.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, aplica de forma óptima sus políticas de cobro? Respondió, que no aplicamos la política de cobranza, muchas veces por atender a los clientes de manera rápida, obviamos los procedimientos planteados en la empresa.	Se observó en la visita que las ventas al crédito no cumplen con los procedimientos planteados en la política de cobranza. Según anexo 14.	De acuerdo a la entrevista y a la lista de cotejo se constató que la empresa si cuenta con su política de cobranza, sin embargo, no lo utilizan de manera adecuada.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza? Respondió, que, en algunas ocasiones, no siempre se realiza la cobranza, lo que tratamos de hacer más seguido es enviar mensajes WhatsApp.	Se observó que no se pudo apreciar que se envía correo, sin embargo, si nos mostró que se envía mensajes WhatsApp. Según anexo 15.	De acuerdo a la entrevista y a la lista de cotejo se constató que la empresa realiza sus cobranzas por WhatsApp.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes? Respondió, para que nuestros clientes estén satisfechos con el servicio prestado y si solicitan créditos a 60 días, revisando el historial de clientes, si le damos el crédito.	Se observó que, dentro del documento, políticas de cobranza comercial menciona que deben realizar las ventas al crédito solamente a 30 días. Según anexo 14.	De acuerdo a la entrevista y a la lista de cotejo se constató que no aplican de manera adecuada lo estipulado en la política de cobranza comercial, puesto que el documento demuestra que el crédito es a 30 días, sin embargo, otorgan créditos a 60 días.
La Vidriería el Porvenir S.R.L, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito. Respondió, que no siempre revisan los requisitos establecidos, simplemente conversamos con el cliente y le brindamos el crédito.	Se observó que a pesar de existir el documento de políticas de cobranza de cuentas comercial. Según anexo 14, no lo aplican según lo estipulado.	De acuerdo a la entrevista y a la lista de cotejo se constató el gerente de la empresa no utiliza su política de cobranza de cuentas comercial.

Tabla 4
Entrevista dirigida al gerente

ENTREVISTA	RESPUESTA
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, se rige acorde a sus políticas de crédito?	Respondió que no siempre se trabaja según la política establecida por la empresa.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?	Respondió que no existe un adecuado seguimiento de cumplimiento de pago que realizan nuestros clientes.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?	Respondió que, al no tener una persona asignada a dicha actividad, no hay un orden o un control de los créditos.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?	Respondió que es una persona empírica y no conoce esa terminología.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?	Respondió que, para poder realizar el seguimiento a nuestros clientes, se tiene que tener a un personal adicional dedicado a poder seguir de manera diaria la comunicación con los clientes y el seguimiento de la cobranza.
¿Las cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L rotan rápidamente?	Respondió que no llevan el control del indicador de las cuentas por cobrar.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?	Respondió que, para hacer los pagos diarios, ya sea para las compras de las mercaderías, se coge dinero de la caja chica sin llevar un control.
¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades?	Respondió que a su entender que el capital de trabajo es el dinero diario que utilizó para la compra de mercadería.

3.3. Analizar las cuentas por cobrar en la Vidriería El Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021

3.3.1. Ventas realizadas al crédito

Tabla 5

Resumen de ventas y cobranzas Año 2020

Periodo	Ventas (S/)	Cobranza en el mes (S/)	% Cobrado en el mes	Saldo Pendiente en el Mes (S/)	% No cobrado en el mes
Enero	45,250.00	25,250.00	55.80	20,000.00	44.20
Febrero	60,120.00	45,250.00	75.27	14,870.00	24.73
Marzo	55,896.00	45,890.00	82.10	10,006.00	17.90
Abril	35,870.00	15,690.00	43.74	20,180.00	56.26
Mayo	25,870.00	9,870.00	38.15	16,000.00	61.85
Junio	36,850.00	16,980.00	46.08	19,870.00	53.92
Julio	25,870.00	10,463.00	40.44	15,407.00	59.56
Agosto	36,870.00	15,789.00	42.82	21,081.00	57.18
Septiembre	48,970.00	18,980.00	38.76	29,990.00	61.24
Octubre	85,250.00	48,985.00	57.46	36,265.00	42.54
Noviembre	95,250.00	60,450.00	63.46	34,800.00	36.54
Diciembre	100,123.00	78,980.00	78.88	21,143.00	21.12
TOTAL	652,189.00	392,577.00	60.19	259,612.00	39.81

Nota: para determinar la columna % cobrando en el mes, es el resultado de la división cobranza en el mes (S/) entre de la columna ventas (S/) por cien y para determinar la columna % no cobrada en el mes, es el cálculo de la columna saldo pendiente en el mes (S/) entre ventas (S/) por cien.

Tabla 6
Resumen de ventas y cobranzas Año 2021

Periodo	Ventas (S/)	Cobranza en el mes (S/)	% Cobrado en el mes	Saldo Pendiente en el Mes (S/)	% No cobrado en el mes
Enero	65,740.65	45,067.41	68.55	20,673.24	31.45
Febrero	68,479.85	21,578.09	31.51	46,901.75	68.49
Marzo	52,957.75	28,971.90	54.71	23,985.84	45.29
Abril	57,523.07	23,606.74	41.04	33,916.33	58.96
Mayo	59,349.20	34,337.07	57.86	25,012.13	42.14
Junio	50,218.55	37,019.66	73.72	13,198.90	26.28
Julio	48,392.42	26,289.32	54.33	22,103.10	45.67
Agosto	59,349.20	30,581.46	51.53	28,767.74	48.47
Septiembre	93,132.59	35,946.62	38.60	57,185.97	61.40
Octubre	112,306.95	61,841.07	55.06	50,465.87	44.94
Noviembre	114,133.08	92,549.14	81.09	21,583.93	18.91
Diciembre	131,481.30	98,719.08	75.08	32,762.22	24.92
TOTAL	913,064.60	536,507.57	58.76	376,557.03	41.24

Nota: para determinar la columna % cobrado en el mes, es el resultado de la división cobranza en el mes (S/) entre la columna ventas (S/) por cien y para determinar la columna % no cobrada en el mes, es el cálculo de la columna saldo pendiente en el mes (S/) entre ventas (S/) por cien.

3.3.2. Cobranzas realizadas después del periodo 2020 - 2021

Tabla 7

Resumen de cobranzas y saldos pendientes después del periodo 2020

Periodo	Saldos Mensuales (S/)	Cobrado después del mes (S/)	Saldo No cobrado en el periodo (S/)	% No cobrado en el periodo
Enero	20,000.00	10,250.00	9,750.00	51.25
Febrero	14,870.00	8,650.00	6,220.00	58.17
Marzo	10,006.00	5,680.00	4,326.00	56.77
Abril	20,180.00	15,120.00	5,060.00	74.93
Mayo	16,000.00	5,870.00	10,130.00	36.69
Junio	19,870.00	6,300.00	13,570.00	31.71
Julio	15,407.00	5,980.00	9,427.00	38.81
Agosto	21,081.00	10,120.00	10,961.00	48.01
Septiembre	29,990.00	13,693.00	16,297.00	45.66
Octubre	36,265.00	12,450.00	23,815.00	34.33
Noviembre	34,800.00	14,896.00	19,904.00	42.80
Diciembre	21,143.00	9,870.00	11,273.00	46.68
TOTAL	259,612.00	118,879.00	140,733.00	45.79

Nota: para determinar la columna saldo no cobrado en el periodo (S/) es la diferencia entre la columna saldos mensuales (S/) menos la columna cobrado después del mes (S/) y para determinar la columna % no cobrado en el periodo es la división de la columna cobrado después del mes (S/) entre saldos mensuales (S/).

Tabla 8
Resumen de cobranzas y saldos pendientes después del periodo 2021

Periodo	Saldos Mensuales (S/)	Cobrado después del mes (S/)	Saldo No cobrado en el periodo (S/)	% No cobrado en el periodo
Enero	20,673.24	4,992.26	15,680.98	24.15
Febrero	46,901.75	21,485.00	25,416.75	45.81
Marzo	23,985.84	14,070.52	9,915.33	58.66
Abril	33,916.33	23,123.19	10,793.14	68.18
Mayo	25,012.13	10,651.81	14,360.32	42.59
Junio	13,198.90	2,744.91	10,453.99	20.80
Julio	22,103.10	8,739.36	13,363.75	39.54
Agosto	28,767.74	13,235.61	15,532.13	46.01
Septiembre	57,185.97	34,083.29	23,102.68	59.60
Octubre	50,465.87	25,807.23	24,658.64	51.14
Noviembre	21,583.93	4,731.87	16,852.06	21.92
Diciembre	32,762.22	13,388.43	19,373.79	40.87
TOTAL	376,557.03	177,053.48	199,503.55	47.02

Nota: para determinar la columna saldo no cobrado en el periodo (S/) es la diferencia entre la columna saldos mensuales (S/) menos la columna cobrado después del mes (S/) y para determinar la columna % no cobrado en el periodo es la división de la columna cobrado después del mes (S/) entre saldos mensuales (S/).

3.3.3. Cobranzas pendientes al finalizar el año 2020 - 2021

Tabla 9

Resumen de cobranzas en el periodo 2020

Periodo	Ventas (S/)	Cobranza en el mes (S/)	% Cobrado en el mes	Saldo Pendiente en el Mes (S/)	% No cobrado en el mes	cobrado después del mes (S/)	Saldo no cobrado en el Periodo (S/)	No cobrado en el Periodo
Enero	45,250.00	25,250.00	55.80	20,000.00	44.20	10,250.00	9,750.00	21.55
Febrero	60,120.00	45,250.00	75.27	14,870.00	24.73	8,650.00	6,220.00	10.35
Marzo	55,896.00	45,890.00	82.10	10,006.00	17.90	5,680.00	4,326.00	7.74
Abril	35,870.00	15,690.00	43.74	20,180.00	56.26	15,120.00	5,060.00	14.11
Mayo	25,870.00	9,870.00	38.15	16,000.00	61.85	5,870.00	10,130.00	39.16
Junio	36,850.00	16,980.00	46.08	19,870.00	53.92	6,300.00	13,570.00	36.82
Julio	25,870.00	10,463.00	40.44	15,407.00	59.56	5,980.00	9,427.00	36.44
Agosto	36,870.00	15,789.00	42.82	21,081.00	57.18	10,120.00	10,961.00	29.73
Septiembre	48,970.00	18,980.00	38.76	29,990.00	61.24	13,693.00	16,297.00	33.28
Octubre	85,250.00	48,985.00	57.46	36,265.00	42.54	12,450.00	23,815.00	27.94
Noviembre	95,250.00	60,450.00	63.46	34,800.00	36.54	14,896.00	19,904.00	20.90
Diciembre	100,123.00	78,980.00	78.88	21,143.00	21.12	9,870.00	11,273.00	11.26
TOTAL	652,189.00	392,577.00	60.19	259,612.00	39.81	118879.00	140,733.00	21.58

Nota: para determinar la columna % cobrado en el mes es la división de la columna cobranza en el mes (S/) entre la columna ventas (S/), mientras que el cálculo de la columna % no cobrado en el mes, es la división de la columna saldo pendiente en el mes (S/) entre las ventas (S/) y el cálculo de la columna no cobrado en el periodo es la división de la columna saldo no cobrado en el periodo (S/) entre la columna ventas (S/).

Tabla 10
Resumen de cobranzas en el periodo 2021

Periodo	Ventas (S/)	Cobranza en el mes (S/)	% Cobrado en el mes	Saldo Pendiente en el Mes (S/)	% No cobrado en el mes	cobrado después del mes	Saldo no cobrado en el Periodo	No cobrado en el Periodo
Enero	65,740.65	45,067.41	68.55	20,673.24	31.45	4,992.26	15,680.98	23.85
Febrero	68,479.85	21,578.09	31.51	46,901.75	68.49	21,485.00	25,416.75	37.12
Marzo	52,957.75	28,971.90	54.71	23,985.84	45.29	14,070.52	9,915.33	18.72
Abril	57,523.07	23,606.74	41.04	33,916.33	58.96	23,123.19	10,793.14	18.76
Mayo	59,349.20	34,337.07	57.86	25,012.13	42.14	10,651.81	14,360.32	24.20
Junio	50,218.55	37,019.66	73.72	13,198.90	26.28	2,744.91	10,453.99	20.82
Julio	48,392.42	26,289.32	54.33	22,103.10	45.67	8,739.36	13,363.75	27.62
Agosto	59,349.20	30,581.46	51.53	28,767.74	48.47	13,235.61	15,532.13	26.17
Septiembre	93,132.59	35,946.62	38.60	57,185.97	61.40	34,083.29	23,102.68	24.81
Octubre	112,306.95	61,841.07	55.06	50,465.87	44.94	25,807.23	24,658.64	21.96
Noviembre	114,133.08	92,549.14	81.09	21,583.93	18.91	4,731.87	16,852.06	14.77
Diciembre	131,481.30	98,719.08	75.08	32,762.22	24.92	13,388.43	19,373.79	14.74
TOTAL	913,064.60	536,507.57	58.76	376,557.03	41.24	177,053.48	199,503.55	21.85

Nota: para determinar la columna % cobrado en el mes es la división de la columna cobranza en el mes (S/) entre la columna ventas (S/), mientras que el cálculo de la columna % no cobrado en el mes es la división de la columna saldo pendiente en el mes (S/) entre las ventas (S/) y el cálculo de la columna no cobrado en el periodo es la división de la columna saldo no cobrado en el periodo (S/) entre la columna ventas (S/).

3.3.4. Cobranzas pendientes durante el año 2020 - 2021

Tabla 11

Cobranzas periodo 2020 - 2021

Detalle	2020	%	2021	%
Ventas	652,189.00	100.00%	913,064.60	100.00%
Cobranzas realizadas	392,577.00	60.19%	536,507.57	58.76%
Cobranzas pendientes	259,612.00	39.81%	376,557.03	41.24%
Cobranzas fuera de plazo	118,879.00	18.23%	177,053.48	19.39%
No cobrado	140,733.00	21.58%	199,503.55	21.85%

Nota: el rubro de no cobrado tanto para el 2020 como para el 2021 se determina de las ventas con el 100%, luego las cobranzas realizadas de ambos periodos, la cual está conformado por las cobranzas pendientes y las cobranzas fuera de plazo y de las cobranzas pendientes se determina de las cobranzas fuera de plazo y las cobranzas aún no cobrados, tanto para el año 2020 como para el año 2021.

3.3.5. Ratio promedio de cobro para el año 2020 - 2021

Tabla 12

Ratio promedio de cobro 2020 – 2021

Ratio	Fórmula	Periodos	
		2020	2021
Periodo promedio de cobro	Cuentas por cobrar comercial x 365 / Ventas anuales	51'236,145.00 / 652,189.00	72'818,975.75 / 913,064.60
	=	78.56	79.75

Nota: se determina de las cuentas por cobrar comercial por 365 días entre las ventas anuales, cuyo resultado se refleja en días.

3.3.6. Rotación de cuentas por cobrar para el año 2020 - 2021

Tabla 13

Ratio rotación de cuentas por cobrar 2020 – 2021

Ratio	Fórmula	Periodos	
		2020	2021
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas anuales al crédito / Promedio de cuentas por cobrar	392,577.00 /	536,507.57 /
		159,963.10	169,938.58
	=	2.45	3.16

Nota: se determina la rotación de cuentas por cobrar a la división de las ventas anuales al crédito entre el promedio de las cuentas por cobrar, cuyo resultado se refleja en días.

3.4. Analizar la liquidez de la Vidriería El Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021.

Tabla 14

Diferencia de principales cuentas de Estados Financieros 2020 – 2021

Principales Cuentas	Año 2020 (S/)	Año 2021 (S/)	Diferencia
Efectivo	35,873	15,745	- 20,128
Cuenta por cobrar comercial	140,373	199,503	- 59,130
Existencias	150,870	114,459	- 36,411
Pasivo Corriente	228,135	170,102	- 58,033

Nota: datos obtenidos del Estado de Situación Financiera 2020 y 2021 según anexo 11 y 12 donde la diferencia se obtiene de los años 2021 menos el año 2020.

Tabla 15

Cuadro de ratios de liquidez 2020

Detalle	Fórmula	Importe (S/)	Año 2020
Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{327,116.00}{228,135.00}$	1.43
Prueba Ácida o Liquidez	$\frac{\text{Act.Cte.-Exist.- Gast.Pag.Antc}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{228,135.00 - 150,870.00}{228,135.00}$	0.77
Liquidez Absoluta	$\frac{\text{Disponible en Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{35,873.00}{228,135.00}$	0.16
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	327,116.00 - 228,135.00	98,931.00

Nota: datos obtenidos del Estado de Situación Financiera 2020 según anexo 11 donde la liquidez corriente es S/ 1.43, la prueba ácida es de S/ 0.77, la liquidez absoluta S/ 0.16 y el capital de trabajo es de S/ 98,931.00.

Tabla 16
Cuadro de ratios de liquidez 2021

Detalle	Fórmula	Importe (S/)	Año 2021
Liquidez Corriente	<u>Activo Corriente</u>	<u>326,708.05</u>	1.92
	Pasivo Corriente	170,102.00	
Prueba Acida o Liquidez	<u>Act.Cte.-Exist. - Gast.Pag.Antc</u>	<u>326,708.05 - 111,459.00</u>	1.27
	Pasivo Corriente	170,102.00	
Liquidez Absoluta	<u>Disponible en Caja y Bancos</u>	<u>15,745.00</u>	0.09
	Pasivo Corriente	170,102.00	
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	326,708.05 - 170,102.00	156,606.05

Nota: datos obtenidos del Estado de Situación Financiera 2021 según anexo 12 donde la liquidez corriente es S/ 1.92, la prueba ácida es de S/ 1.27, la liquidez absoluta S/ 0.09 y el capital de trabajo es de S/ 156,606.05.

Tabla 17
Cuadro comparativo de ratios de liquidez 2020 - 2021

Detalle	Fórmula	Año 2020	Año 2021	Diferencia
Liquidez Corriente	<u>Activo Corriente</u>	1.43	1.92	0.49
	Pasivo Corriente			
Prueba Acida o Liquidez	<u>Act.Cte.-Exist. - Gast.Pag. Antc</u>	0.77	1.27	0.50
	Pasivo Corriente			
Liquidez Absoluta	<u>Disponibile en Caja y Bancos</u>	0.16	0.09	-0.07
	Pasivo Corriente			
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	98,931.00	156,606.05	57,675.05

Nota: datos obtenidos del Estado de Situación Financiera 2020 y 2021 según anexo 11 y 12 donde para el año 2020 la liquidez corriente es S/ 1.43, la prueba ácida es de S/ 0.77, la liquidez absoluta S/ 0.16 y el capital de trabajo es de S/ 98,931.00 y para el año 2021 la liquidez corriente es S/ 1.92, la prueba ácida es de S/ 1.27, la liquidez absoluta S/ 0.09 y el capital de trabajo es de S/ 156,606.05.

3.5. Proponer un plan de seguimiento para la gestión de las cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021

Propuesta - Plan de seguimiento para la gestión de cuentas por cobrar

Objetivo:

Se busca obtener un control de las cuentas por cobrar, así como, recuperar el 20% de las cuentas por cobrar, con el fin de poder tener un flujo de dinero continuo y poder pagar las obligaciones de la empresa.

Alcance:

Desde el momento que el cliente solicita el crédito y este mismo es aprobado, para posteriormente despachar la venta, desde ese momento nace la cuenta por cobrar, hasta que el deudor cancele su cuenta, es ahí, donde se termina el proceso.

Responsable: trabajadores encargados en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Descripción del proceso:

El primer contacto que se realiza con el cliente se hace a través de los encargados de ventas, cuya función es atender a los clientes, ofrecer los productos y servicios de la vidriería, si el cliente compra el producto al contado, se entrega el producto y se termina la atención, mientras que el cliente que desea comprar al crédito presenta los documentos vigentes requeridos por la empresa para iniciar su proceso de evaluación, tales como DNI, no haber estado en cesión de pagos pendientes y la visita a las instalaciones del cliente.

Si la solicitud es aprobada por la gerencia general, quien es el responsable de evaluar y aprobar el crédito, luego de un tiempo adecuado, se procede a comunicar al encargado de ventas para la entrega del producto solicitado.

Posteriormente a los 15 días se procede a realizar el recordatorio de la fecha pactada para el pago de la factura pendiente por cobrar, luego faltando 5 días para el vencimiento se realizará una nueva llamada de recordatorio, además, se explica que, al pagar con anticipación, antes de la fecha, existen incentivos de pronto pago.

Plan de seguimiento:

Organizar visitas a los clientes de forma constante para lograr una cultura de pago por parte de nuestros clientes.

Las visitas deben ser programadas dentro de un plan de trabajo, en especial un trabajador especializado en cobranza.

Distribución de los clientes para la realización de visitas

Se debe contar con 3 trabajadores separados en bloque y dedicados a las cobranzas de los clientes

Bloque 1: Clientes que vienen pagando y cumpliendo con su programación de manera oportuna, o clientes que vienen pagando con anticipación.

Bloque 2: Clientes que se encuentran pendientes de pagar y cuyo vencimiento excedió los 30 días.

Bloque 3 Cliente más morosos y complicados de cobrar cuya fecha de vencimiento en su cronograma de pagos excedió los 60 días a más.

Presupuesto

3 trabajadores cuyo sueldo asignado sería de S/ 1,050 mensual.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Los resultados obtenidos de la presente investigación nos permiten la validación de la hipótesis, cuyo enunciado menciona que la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L. de la ciudad de Trujillo 2020 - 2021, debido que a pesar de tener un manual de políticas de cuentas por cobrar comerciales no se lleva de manera correcta originando retrasos en la cobranza, afectando de manera significativa la liquidez de la empresa.

Cabe resaltar que a lo largo del desarrollo de la presente investigación se presentaron varias limitaciones como son: los tiempos de visita en la Vidriería el Porvenir, fueron un poco complicados debido al estado de emergencia que estamos atravesando por la enfermedad pandémica del Covid 19, asimismo, ya el personal de la empresa estuvo realizando a cabo tareas virtuales de forma esporádica fue difícil en ese momento que nos proporcionaran los estados financieros del 2020 y 2021, no obstante, se ha podido superar dichas restricciones y dadas las facilidades se ha podido recabar la información fundamental para lograr tener los resultados.

Según el primer objetivo específico se determinó los procesos de la gestión de cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. de la ciudad de Trujillo 2020-2021, donde según lo observado el gerente general de la Vidriería el Porvenir S.R.L. ha establecido según su criterio el flujograma de operaciones al crédito (Figura N° 01), de acuerdo al quehacer diario y ocurrencias que se dan en el día a día en la empresa y de acuerdo a la información recabada a través del instrumento de recolección de información donde podemos mencionar que si existe el manual de política y procedimientos de créditos

comerciales, sin embargo no existe un control detallado de los saldos de los clientes, tiempo de morosidad de los clientes, tampoco un seguimiento de los clientes morosos, ni ratios para el control de las cuentas por cobrar, este resultado guarda relación con Tomalá (2018) quien llego a la conclusión de que las empresas no cobran la mora, metódicamente o periódicamente no tienen un lugar para gestionar los cobros, no tienen una política de cobranza, clasifican las cuentas por cobrar y los estudios de liquidez perjudican la igualdad, así mismo, Solano (2018) nos menciona en sus conclusiones que el desempeño de las cuentas por cobrar y la falta o carencia de la gestión en la cuentas incobrables ha propiciado el incrementado en el grado de liquidez de la empresa, para lo cual se determinó que los procesos de la gestión de cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L, muestran que no llevan una aplicación adecuada del manual de cobranzas comerciales y las actividades cotidianas de la empresa perjudicando a la empresa en llevar un seguimiento y control adecuado de sus cobranzas comerciales, siendo su implicancia práctica de la presente investigación, el mencionar que se identificó la deficiencia entre el manual de cobranzas comerciales y la aplicación de la misma en las actividades diarias, el cual, mediante la aplicación de manual de manera estricta en las operaciones mejorará el control de las cuentas por cobrar en nuestros clientes.

En el segundo objetivo específico se analizó las cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021, que para el año 2020 la empresa realizó sus operaciones comerciales en plena pandemia donde las ventas fueron por un total de S/ de 652,189.00 soles, ventas en las cuales solo se realizó la cobranza de S/ 392,577.00 soles, que en términos porcentuales solo se ha cobrado en el año un total de 60.19%, por otro lado se puede observar que se ha dejado de cobrar la suma de S/ 259,612.00 soles que representa un 39.81 % de las ventas totales, mientras que para el 2021, las ventas fueron por un total de S/ de 913,064.60 soles, ventas en las cuales solo se realizó la cobranza de S/ 536,507.57 soles, que en términos

porcentuales solo se ha cobrado en el año un total de 58.76%, por otro lado se puede observar que se ha dejado de cobrar la suma de S/ 376,557.03 soles que representa un 41.24% de las ventas totales, viéndose reflejado un aumento de las cuenta de las cuentas por cobrar, cuentas que representan dinero en efectivo (liquidez para la empresa) y que se ha visto reflejada en el incumplimiento de las obligaciones que se tiene ante terceros, por lo que dada la situación no se han adecuado procedimientos de urgencia para el cobro respectivo, este resultado guarda relación con Mantilla y Huanca (2020) quienes concluyeron que existe una interacción entre las deudas de compradores, clientes y la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones con terceros, lo que perjudica la gestión económica y financiera de la empresa, del mismo modo que Arroba y Solís, (2017) quien concluye en su investigación que por la falta de manejo gerencial de las cuentas por cobrar produce inconvenientes económicos para la empresa, en particular a la liquidez, esto se debe al incumplimiento de los lineamientos de los métodos para conceder los créditos, lo que se evidencia deficiencias en los diversos procesos de la organización, para lo cual se determinó que el análisis de las cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L, muestran en el estado de situación financiera 2020 – 2021, que al no tener un buen control de las cuentas por cobrar, esta llega aproximadamente a un 50% de las ventas de cada año, teniendo su implicancia práctica, el cual identificó que la deficiencia de no tener un seguimiento y control adecuado de los clientes genera un incremento de las cuentas por cobrar, siendo la aplicación de un seguimiento constante de los clientes lo que generará una mejor liquidez para la empresa.

En el tercer objetivo específico se analizó la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021 a través de ratios mostrando que para el 2020 el ratio de liquidez corriente es de S/ 1.43 y para el 2021 es de S/ 1.92, el ratio de prueba ácida para el años 2020 fue de S/ 0.77, mientras que para el 2021 fue de S/ 1.27, en tanto que el ratio de liquidez

absoluta fue de S/ 0.16 y para el 2021 su valor es de S/ 0.09 y finalmente el ratio capital de trabajo cuyo monto para el 2020 asciende a S/ 98,931.00, puesto que para el año 2021 el monto fue de S/ 156,606.05, siendo una empresa que no tiene demasiada liquidez a corto plazo para cubrir sus deudas, estos resultados coinciden con los autores Marquina y Morales (2017), quien concluye que un sistema apropiado de nivel crediticio obtiene un ratio de liquidez de 1.83% y un ratio de prueba ácida de 0.90%, así como un capital de trabajo de S/ 423,075.10, del mismo modo que Gitman y Zutter (2012) mencionan que para una empresa la liquidez puede medirse por la capacidad de cumplir con todas sus obligaciones ya sea a corto plazo o a largo plazo que aún no han llegado a cumplirse, el indicador de liquidez se refiere al dinero que una empresa puede tener o la facilidad con la cual pueda abonar sus deudas, para lo cual se determinó que la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L., muestran en sus ratios de liquidez, que al no tener una buena liquidez entre los años 2020 y 2021 sus indicadores son menores a S/ 1, originando la demora y el incremento de sus cuentas tanto a corto plazo, como largo plazo, teniendo su implicancia práctica, que la deficiencia de tener indicadores por debajo de S/ 1 genera poca liquidez para pagar deudas, siendo la aplicación de un seguimiento en los clientes deudores generando el incremento de la liquidez y por ende el aumento del ratio de liquidez.

Para el cuarto objetivo específico que es proponer un plan de seguimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021, la cual es preparar un plan de seguimiento para la gestión de las cuentas por cobrar, donde se busca tener un mejor control en las cuentas por cobrar y poder recuperar el 20% de la misma, proponiendo un plan de seguimiento donde se realizarán visitas programadas a los clientes de manera constante, contratar personal especialmente para que pueda realizar el seguimiento respectivo a los clientes separado en 3 bloques, en el primer bloque los clientes que viene cancelando dentro del plazo establecido, el segundo bloque los clientes que se

excedieron los 30 días de crédito y los del tercer bloque se encontrarán los clientes que excedieron los 60 días de otorgado el crédito, estos resultados coinciden con los autores Morales y Carhuancha (2020), quienes concluyen que dentro de sus conclusiones nos señala que la gestión de cuentas por cobrar y su necesidad de reformar las políticas con sus respectivos procedimientos de cobranzas utilizados por la empresa, así mismo organizar el flujo de efectivo y organizar el dinero desarrollando políticas financieras para la junta de socios y así mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, del mismo modo que Segura (2020) quien menciona en sus conclusiones que, se puede diseñar una estrategia financiera para poder mejorar la gestión financiera de la empresa, teniendo en cuenta elementos como: el desarrollar diagramas de procesos, políticas internas y procedimientos para el personal encargado de las cobranzas, determinándose que la propuesta del plan de seguimiento de las cuentas por cobrar para la Vidriería el Porvenir S.R.L. ayudará a tener un mejor control de los clientes y sus deudas con la empresa y así poder recuperar el 20% de la morosidad de la empresa, teniendo su implicancia práctica, en que la empresa tiene sus políticas de cobranzas de cuentas por cobrar y por una falta de gestión no se realiza el seguimiento adecuado, siendo de aplicación un seguimiento constante a los clientes y por ende mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar.

4.2. Conclusiones

- Se determinó que la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de manera desfavorable en la empresa Vidriería el Porvenir S.R.L años 2020 y 2021, debido a que no se cuenta con un adecuado control de sus cuentas por cobrar, a pesar de tener dentro de sus documentos la política de cobranza comerciales, afectando directamente a la liquidez de la empresa.
- Se determinó que en la gestión de las cuentas por cobrar no se cumple como un procedimiento interno, en tanto que la empresa cuenta con sus políticas de cuentas

por cobrar comercial y no se cumplen con el procedimiento ya establecido, además el personal de la empresa no se dedica a realizar el seguimiento a los clientes morosos.

- Se determinó que las cuentas por cobrar no muestran resultados alentadores, en el año 2020 el saldo de las cobranzas, nos muestra un valor de S/ 140,373 y para el año 2021 un valor de S/ 199,503, estos resultados representan el 21.58% de las ventas del año 2020 y 21.85% de las ventas del año 2021, por lo que se considera importante el control de las cuentas por cobrar.
- Se determinó que la empresa Vidriería el Porvenir S.R.L mediante el ratio de liquidez absoluta del 2020 fue de S/ 0.16 y para el 2021 de S/ 0.09, siendo el principal motivo el incremento de las cuentas por cobrar, perjudicando de forma directa a la liquidez de la empresa y a los pagos tanto a corto plazo, como a los pagos de largo plazo, por lo que se considera que mejorando las cobranzas a los clientes se generará un incremento en la liquidez.
- Se determinó para la empresa Vidriería el Porvenir S.R.L una propuesta de un plan de seguimiento para la gestión de las cuentas por cobrar y tendrá un efecto positivo en la gestión de las cuentas por cobrar, planificando una reducción del 20%, por lo que se deduce que es importante la aplicación del plan de seguimiento y poder optimizar la gestión de las cuentas por cobrar que beneficie económicamente a la empresa.

Referencias

- Arroba J & Solís T, (2017, setiembre 26), Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Revista observatorio de la economía Latinoamericana <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Gallardo D, & Lucano R. (2021). la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa JC Transportes & MAQUINARIAS S.R.L., Cajamarca 2019 [Tesis de titulación, Universidad Privada Cesar Vallejo] Archivo digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29867/Gallardo%20D%c3%adaz%20Delsi%20Rosmeri%20-%20Lucano%20Mar%c3%adn%20Rosmery.pdf?sequence=14&isAllowed=y>
- García, X., Maldonado, O., Galarza, C., y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. Revista Multidisciplinaria de Investigación Científica Espirales, 3(26). 14-27 <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>
- Gitman, L, & Zutter, Ch. (2012). Principios de administración financiera, 12va Edición, Pearson Education, Inc. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- Hernández, S. & Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

- La Torre M, Rosas C, Urbina M y Vidaurre W (2021) Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*. 10(2) 53-58. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/572/561>
- Lecca, A, & Leonardo, N. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación económica de la empresa Mundo Cosmetic E.I.R.L, Trujillo 2021 [Tesis de titulación, Universidad Privada Cesar Vallejo] Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95839/Lecca_SAL-Leonardo_RNS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozada, D. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules infantil" [Tesis de título profesional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Archivo digital. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Mantilla, J. & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios. *Ciencia para el desarrollo*, 23(4), 259-263. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Marquina, A, & Morales, A. (2017). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca - 2016 [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte] Archivo digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12363/Marquina%20Mantilla%2c%20Ayde%20Noemi%20-%20Morales%20Silva%2c%20Arisa%20Areli.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

- Morales, G. & Carhuacho, M. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. Espíritu Emprendedor TES, 4(2), 21-40.
doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Morán, G & Alvarado, D. (2010). Métodos de Investigación. Pearson Educación de México.
<https://studylib.es/doc/5044443/moran-y-alvarado-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n>
- Olivera, M (2011). Herramientas de Gestión Financiera. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- Otero, A (2018). Enfoques de Investigación. Universidad del Atlántico.
https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Ramírez, J., Molina, H., Bautista, R. y Vicente, M. (2014). Análisis de estados financieros para la toma de decisiones. Delta publicaciones.
<https://deltapublicaciones.com/tienda/economia-administracion-y-turismo/contabilidad/analisis-contable/analisis-de-estados-financieros-para-la-toma-de-decisiones/>
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Segura, J. (2020) Estrategia Financiera para mejorar la Gestión Económica en la empresa ABC Gráfica S.A.C [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital.
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7355/Segura%20Gil%2C%20Jos%C3%A9%20Clodomiro_.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Solano, L. (2018). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa

Mercantil S.A.C. [Tesis de titulación, Universidad Peruana de las Américas].

Archivo

digital.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%20C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tomalá, G. (2018). Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes

Transcisa S.A., cantón salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017. [Tesis de

titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Archivo digital

[https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-](https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf)

[0004.pdf](https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf)

Villavicencio Y, Soto S y Calvanapón F (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto

en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo. *Revista Sciéndo –*

Universidad Nacional de Trujillo 25(1) 49-52.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4283/4757>

Anexos

ANEXO N° 01: Operacionalización de las variables

TÍTULO: GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L. TRUJILLO 2020 -2021					
AUTORAS: BECERRA SALVADOR YESSICA BEATRIZ; LÓPEZ IPARRAGUIRRE NANCY MARIBEL					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cuentas por cobrar	Se trata de controlar a los clientes, controlar el seguimiento y analizar las soluciones a sus deudores impagos, dependiendo directamente de la política comercial de las empresas, si la empresa decide que sus plazos son demasiado largos, el número de clientes aumentará, por lo que la empresa consumirá más que la financiación anterior, dando más beneficio a sus clientes. (Ramírez, Molina, Bautista y Vicente, 2014)	En la gestión de cuentas por cobrar es importante tener en cuenta las políticas al crédito, así como los ratios de gestión, para poder llevar un buen control en el seguimiento de los clientes de la empresa.	Política de crédito	Evaluación de clientes	● Razón
				Procedimiento de cobranza	
			Ratios de gestión	Periodo promedio de cobro	
				Rotación de las cuentas por cobrar	
Variable	Definición conceptual	definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Liquidez	El indicador de liquidez refiere a la función de costear las obligaciones de la organización contraídas a medida que van venciendo, por lo que el índice de liquidez de una empresa mide la reserva del dinero líquido en relación con las deudas a corto plazo Valverde (2015)	En la liquidez se utiliza los indicadores para poder para medir el efectivo con el que cuenta la empresa y pueda afrontar sus deudas a corto plazo.	Ratios de liquidez	Liquidez general	● Razón
				Prueba ácida	
				Prueba defensiva	
				Capital de trabajo	

ANEXO N° 02: Matriz de Instrumento

TÍTULO: GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L. TRUJILLO -2021			
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM- FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
Gestión de cuentas por cobrar	Política de crédito	Evaluación de clientes	Registro de ventas, relación de clientes deudores.
		Procedimiento de cobranza	
	Ratios de gestión	Periodo promedio de cobro	Estado de Situación Financiera
		Rotación de las cuentas por cobrar	
Liquidez	Ratios de liquidez	Liquidez general	Estados financieros
		Prueba ácida	
		Prueba defensiva	
		Capital de trabajo	

ANEXO N° 3: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L TRUJILLO 2020-2021”					
AUTORAS: BECERRA SALVADOR YESSICA BEATRIZ y LÓPEZ IPARRAGUIRRE NANCY MARIBEL					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	PROBLEMA
¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L- Trujillo, 2020-2021?	H1 la gestión de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la Vidriería El Porvenir S.R.L. de la ciudad de Trujillo 2020 – 2021.	GENERAL; Determinar de qué manera la Gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L- Trujillo 2020-2021. E 1: Determinar los procesos de la gestión de cuentas por cobrar de la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021. E 2: Analizar las cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021. E 3: Analizar la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021. E 4: Proponer un plan de seguimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021	INDEPENDIENTE: Gestión de las cuentas por cobrar DEPENDIENTE: Liquidez	TIPO: Cuantitativo NIVEL: Descriptiva DISEÑO: No experimental TÉCNICA: Observación Análisis Documental Cuestionario INSTRUMENTO: Lista de cotejo Ficha de análisis documental Guía de entrevista	POBLACIÓN: Documentos contables de la Vidriería el Porvenir S.R.L, año 2020-2021. MUESTRA: Estados Financieros, políticas de cobranza, registro de ventas relación de clientes deudores de la Vidriería el Porvenir S.R.L, año 2020-2021.

ANEXO N° 4: Guía de Entrevista**TÍTULO:****Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Vidriería el
Porvenir S.R.L Trujillo 2020 – 2021**

Entrevista dirigida a la gerente de la vidriería el Porvenir S.R.L.

Cargo:.....**Fecha:**.....**1.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, tiene políticas de crédito?**

Respuesta: _____

2.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, se rige acorde a sus políticas de crédito?

Respuesta: _____

3.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?

Respuesta: _____

4.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?

Respuesta: _____

5.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?

Respuesta: _____

6.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, establece políticas de cobranza eficiente?

Respuesta: _____

7.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, aplica de forma óptima sus políticas de cobro

Respuesta: _____

8.- La Vidriería el Porvenir S.R.L, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?

Respuesta: _____

9.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza?

Respuesta: _____

10.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, recurre a distintas modalidades para recordar a los clientes la caducidad de la factura?

Respuesta: _____

11.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes?

Respuesta: _____

12.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, cobra a corto plazo?

Respuesta: _____

13.- ¿Las cuentas por cobrar en la Vidriería el Porvenir S.R.L rotan rápidamente?

Respuesta: _____

14.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, cobra a largo plazo?

Respuesta: _____

15.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?

Respuesta: _____

16.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades?

Respuesta: _____

17.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito?

Respuesta: _____

18.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores?

Respuesta: _____

19.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades?

Respuesta: _____

20.- ¿La Vidriería el Porvenir S.R.L, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes?

Respuesta: _____

ANEXO N° 5 Lista de Cotejo

Título de la Investigación: Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la vidriería el Porvenir S.R.L Trujillo 2020-2021

Variable: Gestión de las cuentas por cobrar

Área: Contable

Fecha y lugar: Trujillo 15/05/2022

Evaluador: Yessica Beatriz Becerra Salvador y Nancy Maribel López Iparraguirre

Instrucciones: Revisar los documentos o actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado

INDICADOR// ITEMS		CUMPLE		
	EVALUACIÓN DE CLIENTES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe una guía o manual de funciones y procedimientos en el área de cuentas por cobrar?			
2	¿Existe por escrito u oralmente, las funciones específicas de cada empleado?			
3	¿Existe la doble función de los empleados que vende el producto y además cobra el dinero?			
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA			
4	¿Existe una autorización clara y por escrito de los créditos a otorgar?			
5	¿Existe un procedimiento para descargar los cobros recibidos por parte de los clientes, para determinar el saldo de cada cliente?			
6	¿Existen una relación de clientes que deben a la empresa por mayor tiempo de lo acordado?			
7	¿Existen funciones definidas del área de cobranzas?			
8	¿Existe un procedimiento para los clientes que no pagan a tiempo?			
	PERIODO PROMEDIO DE COBRO			
9	¿Existe políticas sobre el tiempo de cobro a los clientes?			
10	¿Existe alguna lista de los clientes y el tiempo de sus créditos?			
	ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR			
11	¿Existe un seguimiento a las cuentas por cobrar mediante el Estado de Situación Financiera?			
12	¿Aplican los ratios financieros para llevar el control de las cuentas por cobrar?			

ANEXO N° 6 Ficha de Análisis documental

Título de la Investigación: Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Vidriería el Porvenir S.R.L Trujillo 2020-2021

Variable: Ratios de liquidez

Área: Contable

Fecha y lugar: Trujillo 15/05/2022

Evaluador: Yessica Beatriz Becerra Salvador y Nancy Maribel López Iparraguirre

Objetivo: El presente instrumento de recolección y análisis de datos tiene como objetivo cuantificar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar inciden en la liquidez, permitiendo mostrar el adecuado tratamiento financiero que estos deben tener. Esta ficha de análisis documental se elaboró tomando en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación, y de esta manera determinar de qué manera la Gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Vidriería El Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021.

O.E. 3 Analizar la liquidez de la Vidriería El Porvenir S.R.L. Trujillo 2020-2021

Fecha	Apellidos y Nombres del cliente	Importe S/
	Total Clientes	

Ratios de Liquidez

Ratio	Fórmula	Periodos	
		2020	2021
Liquidez Corriente	Activo Corriente		
	Pasivo Corriente		
	=		

Ratio	Fórmula	Periodos	
		2020	2021
Prueba Ácida	Activo Corriente – Existencias – Gastos pagados por anticipado		
	Pasivo Corriente		
	=		

Ratio	Fórmula	Periodos	
		2020	2021
Liquidez Absoluta	Caja y Bancos		
	Pasivo Corriente		
	=		

Ratio	Fórmula	Periodos	
		2020	2021
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente		
	=		

ANEXO N° 7 Estado de Situación Financiera 2020

Año 2,020		Año 2,020	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Efectivo equivalente de efectivo	35,873.00	Cuentas Por pagar Comerciales	190,250.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	140,373.00	Otras Cuentas Por Pagar	2,685.00
Existencias	150,870.00	Deudas a corto plazo	35,250.00
Total Activo Corriente	327,116.00	Total Pasivo Corriente	228,135.00
Activo No corriente		Pasivo No Corriente	
Cuentas por Cobrar a L. Plazo	0	Deudas A Largo Plazo	19,981.00
Inm. Maq. y Equipo (neto de dep. Acumu.)	89,850.00	Total Pasivo No corriente	19,981.00
		Total Pasivo	248,116.00
Total activo No corriente	89,850.00	Patrimonio Neto	
		Capital	148,550.00
		Resultados Acumulados	20,250.00
		Total Patrimonio Neto	168,800.00
Total Activo	416,966.00	Total Pasivo y Patrimonio	416,966.00

Nota: Estado de Situación Financiera Vidriería el Porvenir S.R.L.

ANEXO N° 8 Estado de Situación Financiera 2021

Año 2,021		Año 2,021	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Efectivo equivalente de efectivo	15,745.00	Cuentas Por pagar Comerciales	160,250.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	199,503.00	Otras Cuentas Por Pagar	-
Existencias	111,459.00	Deudas a corto plazo	9,852.00
Total Activo Corriente	326,708.05	Total Pasivo Corriente	170,102.00
Activo No corriente		Pasivo No Corriente	
Cuentas por Cobrar a L. Plazo	0	Deudas A Largo Plazo	10,129.00
Inm. Maq. y Equipo (neto de dep. Acumu.)	81,248.60	Total Pasivo No corriente	10,129.00
		Total Pasivo	180,231.00
Total activo No corriente	81,248.60	Patrimonio Neto	
		Capital	148,550.00
		Resultados Acumulados	20,250.00
		Resultados del Ejercicio	58,925.65
		Total Patrimonio Neto	227,725.65
Total Activo	407,956.65	Total Pasivo y Patrimonio	407,956.65

Nota: Estado de Situación Financiera Vidriería el Porvenir S.R.L.

ANEXO N° 9 Políticas de Cobranza Comercial



POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS COMERCIALES



INDICE.

1. PRESENTACIÓN

- 1.1. Misión
- 1.2. Actuación Global
- 1.3. Objetivo

2. POLÍTICA DE CRÉDITOS.

- 2.1. Misión.
- 2.2. Objetivo.
- 2.3. Alcance.
- 2.4. Condiciones de venta.
- 2.5. Intereses y gastos.
- 2.6. Criterios de aprobación y apertura de líneas de crédito.
- 2.7. Cobertura de riesgos crediticios.
- 2.8. Imputaciones y reclamos de impagados
- 2.9. Reclamación de impagados.
- 2.10. Procedimiento de bloqueo de servicios.
- 2.11. Disminución y revocación de línea de crédito.
- 2.12. Asesoramiento jurídico.
- 2.13. Devolución de mercaderías.
- 2.14. Penalización por cheques rechazados.
- 2.15. Ética en la gestión.
- 2.16. Ratios e indicadores de gestión y control.

3. CONCLUSIONES



PRESENTACIÓN

Vidrieria el Porvenir S.R.L. es una empresa comprometida con las necesidades del mercado y la sociedad actual, dedicada a la compra y venta de vidrios para el hogar u empresas de la provincia de Trujillo

Nuestra labor está dirigida en la confección e instalación de puertas, ventanas, mamparas, divisiones de ambiente, elaboradas en vidrios crudos y vidrios templados de diferentes colores y espesores, las mismas que pueden ser instaladas con accesorios y perfiles de aluminio, acero inoxidable o madera.



Habiendo surgido en el distrito del Porvenir hace más de 30 años, ha sabido mantenerse y evolucionar a lo largo del tiempo, ofreciendo siempre un asesoramiento y un servicio personalizado a sus clientes.

VIDRIERIA EL PORVENIR

Busca tener una posición importante en el mercado de la vidriería, ofreciendo productos de calidad y promoviendo el crecimiento y la satisfacción de clientes y proveedores.

Actuar siempre de forma ética y en armonía con la sociedad y el medio ambiente, valorando la colaboración y el altruismo de aquellos que conculgan con nuestros valores.

1. OBJETIVO DE VIDRIERIA EL PORVENIR

El objetivo de nuestra empresa se centra en las siguientes áreas:

Económico: mantener e incrementar nuestra posición de liderazgo dentro del rubro de la compra y venta de vidrios.

Social: Seguir siendo un referente para nuestra sociedad, generando puestos de trabajo de calidad y trabajando en estrecha colaboración con proveedores y distribuidores locales.

Medio Ambiental: Promover políticas de calidad orientadas a salvaguardar nuestro medio ambiente.



1. POLÍTICA DE CRÉDITOS.

Misión.

El Departamento de Crédito es responsable de mantener una alta calidad en sus cuentas por cobrar. Será política de la empresa proporcionar crédito a todos los posibles solicitantes, siempre y cuando cumplan los requisitos. El Departamento de Crédito descartará a los clientes que resultaran en una morosidad obvia. Se proporcionarán mecanismos flexibles para proteger las cuentas por cobrar sin poner en peligro la relación con Ventas.

Objetivo.

Esta política tiene por objeto establecer los pasos a seguir para analizar, otorgar, negociar y ampliar crédito a clientes, así como disminuirlo o revocarlo en caso de ser necesario.

Objetivos específicos.

- Mantener menos de un 5% de cuentas de crédito pendientes vencidas
- Mantener garantía sobre los clientes
- Mantener el periodo medio de cobro por debajo de los 30 días y dentro de los máximos marcados para cada tipo de cliente.
- Cerrar menos de un 0,5% del total de cuentas como incobrables.
- Mantener al día las revisiones de cuentas de clientes y créditos asignados (conforme a Sección Revisión del Límite de Crédito)



Alcance

Esta política tiene alcance a todas las ventas a crédito que se realicen originadas por el objeto de la compañía

Condiciones de Venta.

Son las condiciones de venta que se van a aplicar a los clientes, diferenciando si es procedente las distintas categorías de clientes. En el caso de VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L., hay cuatro categorías de clientes.

- Compradores de Vidrio crudo vidrio templado y vidrios curvos.
- Compradores de accesorios para ventanas y mamparas.
- Compradores de aluminio en diferentes tipos.
- Prestación de servicios



Las condiciones para cada tipo de cliente son:

Tipo de cliente	Forma de Pago	Plazo de Cobro	Fundamento
Compradores de Vidrio crudo vidrio templado y vidrios curvos	Transferencia Bancaria Cheques	Definida por gerencia	Costumbres de mercado
Compradores de accesorios para ventanas y mamparas	Transferencia Bancaria Cheques	Definida por gerencia	Costumbres de mercado
Compradores de aluminio en diferentes tipos	Transferencia Bancaria Cheques	Definida por gerencia	Costumbres de mercado
Prestación Servicios	Transferencia Bancaria Cheques	Previo al servicio o máximo 30 días desde realizado el servicio	Costumbres de mercado Posición dominante baja.

En todos los casos se emitirán facturas físicas (en papel) y facturas electrónicas con envío electrónico para aquellos clientes que lo soliciten; cualquier discrepancia que exista luego de facturado será compensada vía nota de crédito o de débito según corresponda con la autorización de las áreas técnico y comerciales.

Importante: El plazo de pago del crédito concedido comenzará a partir de la fecha en que se emita la factura.

El plazo está considerado en días naturales y no en días hábiles.

Intereses y Gastos.

En caso de financiación especiales o pagos aplazados, habiendo sido pactado con el cliente, no se aplicará ninguna tasa en concepto de intereses de demora

Criterios de aprobación y apertura de líneas de crédito.

Para analizar cualquier cliente, antes se debe tener la solicitud del área comercial con el visto bueno de la gerencia general.

Para aprobar una apertura los clientes en general deben cumplir los siguientes requisitos.

- No haber estado en cesión de pagos o quiebra en los últimos 2 años.



- Conocer las instalaciones del cliente.
- No tener informes financieros de terceros adversos.

Estos requisitos no son concluyentes, el objetivo es disminuir el riesgo de incobrabilidad.

En definitiva, lo que se está buscando es detectar la solvencia moral y real del cliente; es decir, su compromiso real de pago y su capacidad para hacerlo.

NOTA: una aprobación directa por parte de la gerencia general puede obviar las anteriores comprobaciones o incluso anularlas si los resultados de las mismas fueran negativos.

El límite de crédito inicial que se concede a nuevos clientes y actualizaciones futuras dependerá del tipo de cliente y el interés comercial que pueda suscitar; por ello es necesario un acuerdo entre el Dpto. comercial y el Dpto. de crédito para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos.

Es importante recordar que el crédito es una herramienta más de fidelización de los clientes y en muchas ocasiones un criterio de selección por parte de los mismos.

Imputaciones y reclamos de impagados.

Siempre que se reciban pagos, los mismos serán depositados en la cuenta corriente de la empresa.

Reclamación de impagados.

Pasados los 10 días de la fecha de vencimiento de la factura se procede al envío de correos, cartas y/o llamadas (según proceda) para recordar al cliente el vencimiento de la factura y reclamar el pago de la misma; se inicia entonces un periodo de libre gestión destinado a subsanar cualquier posible error que pueda estar impidiendo el pago de la factura (el cliente no ha recibido la factura, transferencia emitida pero no recibida etc.) o en caso de ser necesario acordar algún tipo de plan de pago encaminado a evitar el impago de la misma, la duración estimada de este proceso son 2-4 semanas.

Pasado este tiempo, si no se ha efectuado el abono del importe pendiente o no se ha llegado a un acuerdo en el pago del mismo se procederá a calificar al cliente como Moroso y se derivará al área de recuperación de créditos.

Así mismo se informará a los departamentos de contabilidad y comercial para que realicen las provisiones que correspondan a cada caso.

6



Procedimiento de bloqueo de servicios.

Existen distintas causas que pueden motivar el bloqueo de servicios a un cliente.

- Cuestiones comerciales: el Dpto. comercial bloqueará los servicios a un cliente por motivos que estime pertinentes.
- Morosidad (ver punto anterior)
- Detección de indicios o alarmas que indiquen un grave riesgo para la compañía

Disminución y Revocación de línea de crédito.

Se debe evitar en la medida de lo posible revocar la línea de crédito de un cliente.

En el caso de clientes que vayan perdiendo solvencia o no cumplan con los requisitos previos establecidos se les puede dar opción de entregar garantías a fin de mantener la permanencia de su crédito, esta opción debe ser avalada por la Dirección General.

La Dirección Comercial apoyada por la Dirección General podrá renovar la línea de crédito de un cliente (aun cuando no cumpla con los requisitos establecidos) siempre y cuando se demuestre que el mantenimiento de este crédito no es un riesgo de incobrabilidad para la empresa.

Asesoramiento Jurídico

Para cualquier cuestión legal, se contará con el apoyo de la asesoría legal y jurídica que la compañía haya determinado.

Devolución de Mercaderías.

Para que se autorice la devolución de mercancía por parte de cualquier cliente se establecen las siguientes condiciones:

- Pasados 30 días no se admiten reclamaciones ni devoluciones del material entregado.
- Toda devolución deberá ser solicitada a la gerencia general
- Motivo de la devolución
- Documento identificativo del material: orden de compra, albarán, factura con el que fue entregado el material etc.
- Persona que solicita la devolución de la mercancía



En caso de devolución el cliente está obligado a retomar la mercadería a las instalaciones de la VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L. pudiendo esta derivarse a otras instalaciones o clientes.

Penalización por cheques rechazados.

En caso de producirse una devolución de un cheque la empresa cobrará los gastos generados por la devolución del cheque más el impuesto correspondiente.

Ética en la gestión.

VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L. cree en los resultados, la integridad y el compromiso en el trabajo, valores fundamentales que acompañan a la empresa desde sus inicios y que guían la labor diaria de cada una de las personas que conforman nuestro equipo.

Ratios e indicadores de gestión y control.

Se establecen mediciones periódicas que permitirán conocer el estado de la gestión del departamento y así poder tomar decisiones respecto a futuros desafíos; algunos de estos indicadores son:

- Plazo promedio de cobro de clientes
- Clientes morosos sobre total de cartera clientes.
- Costo de gestión de créditos de clientes



Los ratios de gestión son muy importantes para la evaluación de fortalezas y debilidades del área de crédito, por lo cual deben estar actualizados y ser compartidos adecuadamente con los equipos para mejorar la gestión.

Una buena gestión le dará mejores servicios agregados a la compañía y por ende al cliente.

CONCLUSIONES FINALES.

La política de crédito y cobro tiene como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo. Es importante tener siempre en cuenta que esta política está al servicio de la relación de la compañía con el cliente y por tal razón, cualquier punto que no esté contenido en esta, deberá ser resuelto teniendo en cuenta que no se trata de proteger a la empresa de los clientes, sino más bien de permitir que ambos tengan una relación a largo plazo que permita que ambos puedan cumplir sus objetivos.



Esta política está sujeta a cambios, cualquier modificación será notificada a nuestros clientes de forma oportuna.

Esta política deberá ser revisada por lo menos cada dos años o cuando la situación actual del mercado así lo amerite.



FORMULARIO PARA SOLICITUD DE CRÉDITO				
FICHA DE REGISTRO			FECHA DE APROBACIÓN	
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES
Monto solicitado s/			Plazo meses	
Necesidad del crédito				
Modalidad del crédito	Compra de insumos	Compra de materiales	Compra de alimentos	Transferencias pendientes
INFORMACIÓN GENERAL				
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres		Fecha de nacimiento
Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Tipo de documento	Estado civil		Número de personas a cargo
Número de documento	Vivienda pagada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Antecedentes	
Dirección	Vivienda alquilada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Teléfono	
Teléfono		Estado de atención		
Primer apellido cónyuge	Segundo apellido cónyuge	Nombres cónyuge		Fecha de documento
Lugar de trabajo cónyuge		Teléfono de trabajo cónyuge		
PERSONAS				
(Personas y familiares)				
Nombre	Parentesco		Teléfono	
INGRESOS Y EGRESOS ACTUALES				
Ingresos actuales		Egresos actuales		
Ingresos generados por actividad	s/	Egresos de la actividad	s/	
Otros ingresos	s/	Gastos familiares	s/	
Total ingresos mensuales	s/	Otros ingresos (obligaciones financieras)	s/	
Gastos	s/	Total ingresos mensuales	s/	
		Gastos	s/	

Aprobado por: Gerente General

FIRMA DEL CLIENTE
Otro:

ANEXO N° 10 Pantallazos de las cobranzas 2020 y 2021

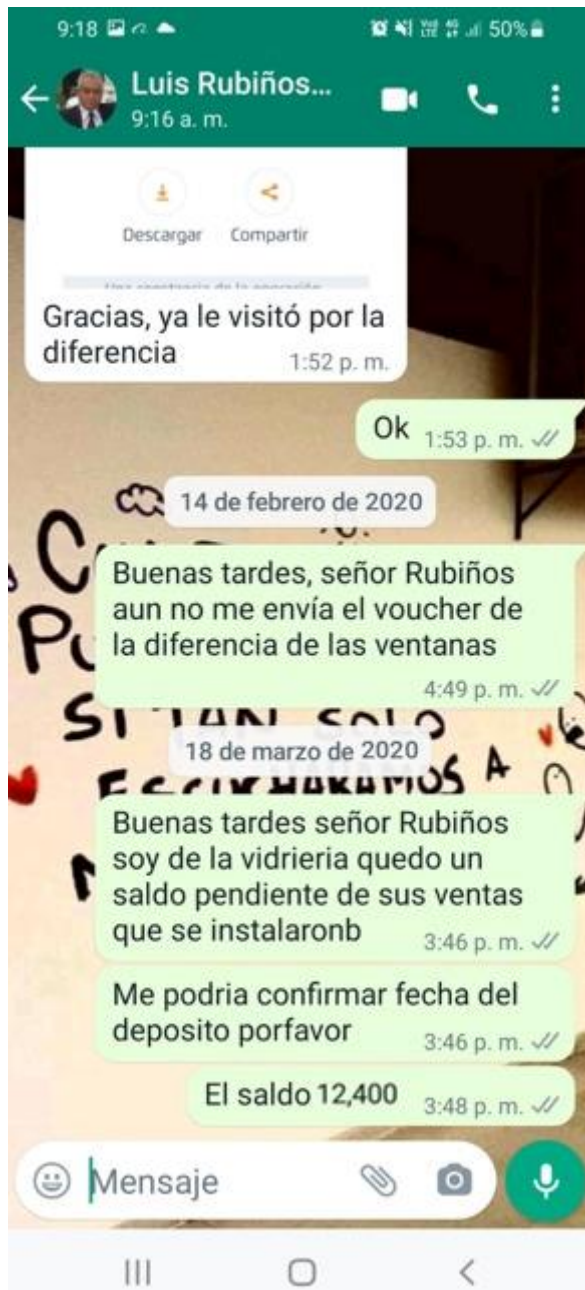
Cobranza año 2020



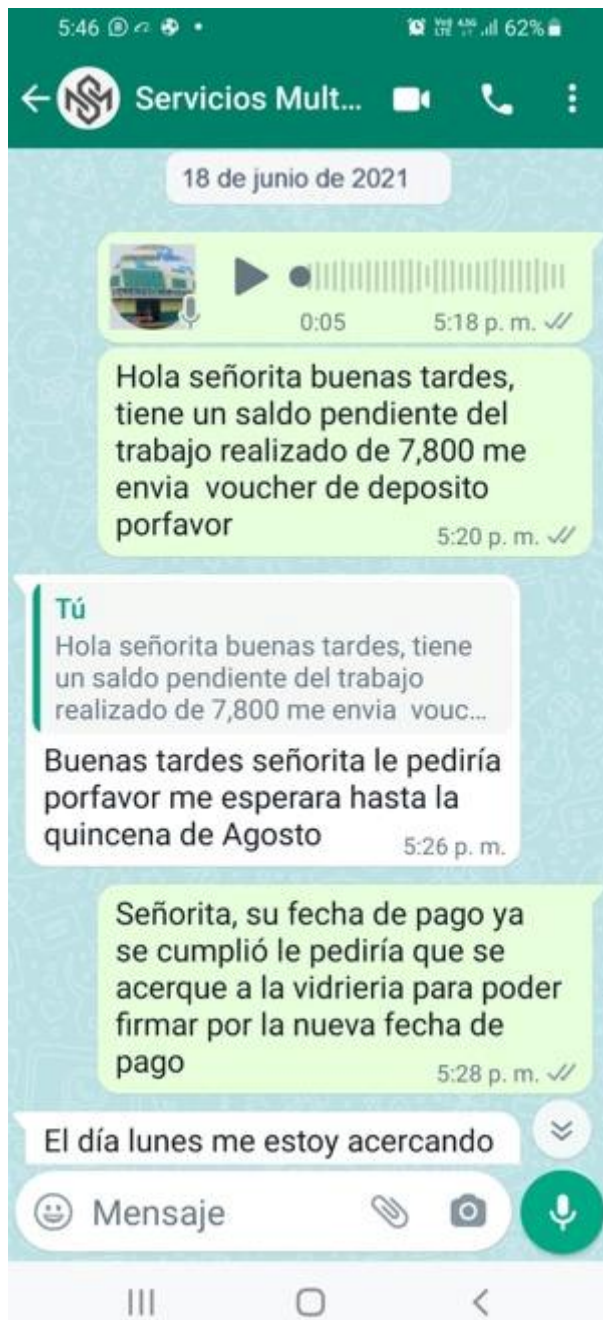
Cobranza año 2020



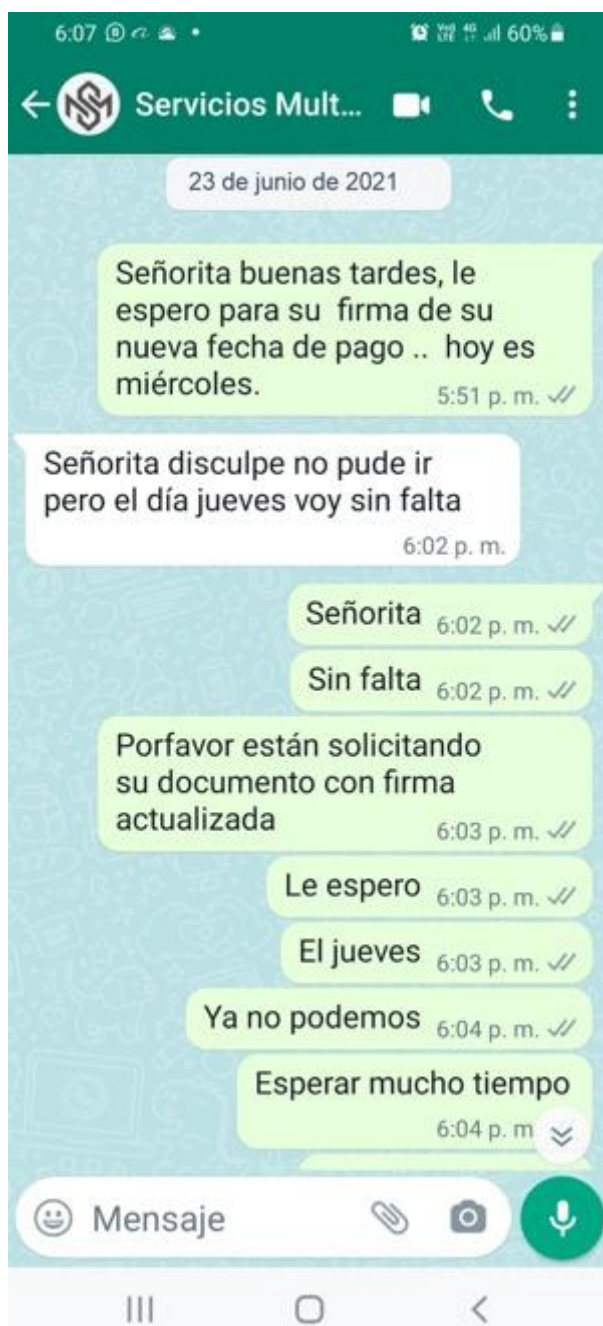
Cobranza año 2020



Cobranza 2021



Cobranza 2021



ANEXO N° 11 Ficha RUC

20/09/2020 12:05

Datos de Ficha RUC - CIR (Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20438919873 VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L.

Número de Transacción : 71844853

CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres o Razón Social	: VIDRIERIA EL PORVENIR S.R.L.
Tipo de Contribuyente	: 28-BOC.COM.RESPONS. LTDA
Fecha de Inscripción	: 25/11/1999
Fecha de Inicio de Actividades	: 25/11/1999
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0063 - I.R.LA LIBERTAD-MERCO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 01/01/2020
Comprobantes electrónicos	: BOLETA (desde 01/01/2020), FACTURA (desde 04/01/2020), (desde 25/09/2020)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRISTERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIO ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 44 - 360337
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 44 - 980716663
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: vidriera_porvenir@hotmail.com
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal

Actividad Económica	: 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRISTERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIO ESPECIALIZADOS
Departamento	: LA LIBERTAD
Provincia	: TRUJILLO
Distrito	: TRUJILLO
Tipo y Nombre Zona	: ---- CHICAGO
Tipo y Nombre Vía	: AV. LOS INCAS
Nro.	: 698
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: A 2 CORAS DEL COLEGIO QUIMICO FARMACEUTICO
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: OTROS

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RUPP	: 23/11/1999
Número de Partida Registral	: -
Tomo/Folio	: 10803
Folio	: 0
Asiento	: 0
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

<http://e-mens.sunat.gob.pe/si-ti-Internet/Internet/ti/tpeserv?tag=apagador>

1/2

20/10/2020 13:06

Base de Datos RUC - CIR (Constancia de Información Registrada)

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/01/1999	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/06/2016	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/06/2001	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
EGALUD SEG. REGULAR TRABAJADOR	01/06/2001	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/06/2001	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40094957	PARSEDIS VALVERDE ZAYRA CLOPE	GERENTE	15/03/1991	04/03/2003	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Celular	
	---- RÍO SECO CAL. AUTOPUERTO 409	LA LIBERTAD TRUJILLO EL PORVENIR	13 - 390337	-	

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond. Legal
0001	SUCURSAL	-	LA LIBERTAD TRUJILLO	--- CHICAGO AV. LOS INCAS 694	A 3 CORROS DEL COLEGIO QUIMICO FARMACEUTICO	OTROS.
0002	SUCURSAL	-	LA LIBERTAD TRUJILLO	---- BARRIO CHICAGO AV. LOS INCAS 694	-	ALQUILADO

Importante

La SUNAF se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAF Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás.

DEPENDENCIA SUNAF

Fecha: 03/10/2020

Hora: 13:04