

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**PROCESO DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
FINANCIERA DE LA EMPRESA INNOVACIONES MÉDICAS S.R.L.,**

Trujillo-2021

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BACHILLER: JUAN FERNANDO HUERE AGUILAR

BACHILLER: LUIS CARLOS INFANTE PRADA

ASESOR:

MG. C.P.C. SANTOS PEDRO APONTE MÉNDEZ

LINEA DE INVESTIGACION: FINANZAS

TRUJILLO – PERÚ

2022

Hoja de firmas

**PROCESO DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
FINANCIERA DE LA EMPRESA INNOVACIONES MÉDICAS S.R.L., 2021.**

AUTOR:

Bachiller: Fernando Huere Aguilar

Bachiller: Luis Carlos Infante Prada

JURADO EVALUADOR

PRESIDENTE:

VOCAL:

SECRETARIO:

DEDICATORIA

**En primera instancia, a Dios por
sobre todas las cosas, por permitir
llegar a este momento tan importante
en mi vida profesional, por iluminar
mis camino con sabiduría.**

**En segunda instancia a mi amada y
apreciada familia, por su apoyo
incondicional y amor infinito.**

**A mi padre Luis Infante y mi madre
Alicia Prada, asimismo a mi esposa
María, mis hijos Luis, Sebastián y
Lucas, y por ultimo a mi hermana
Victoria y mi cuñado Wilson, por el
constante apoyo y por ser mis pilares
de superación cada día.**

AGRADECIMIENTO

Un efusivo agradecimiento a todo el plantel docente de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Privada de Trujillo, por sus amplios conocimientos vertidos en nuestra formación profesional.

De manera recíproca nuestro extenso agradecimiento al Mg. C.P.C.C. Santos Pedro Aponte Méndez, asesor excelso de nuestro Informe de Investigación, por su paciencia y disponibilidad para terminar el presente trabajo investigación.

Nuestro reconocimiento especial, para todos los trabajadores de la empresa INNOVACIONES MÉDICAS S.R.L., por otorgarme el acceso y la transparencia al elaborar el presente Informe de Investigación.

Bachiller: Juan Fernando Huere Aguilar

Bachiller: Luis Carlos Infante Prada

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Fernando Huere Aguilar con DNI N° 17900087 y Luis Carlos Infante Prada con DNI N° 41299180; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Trujillo, Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas, declaramos bajo juramento que, toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaramos, también, bajo juramento que todos los datos e información que, se presenta en el Informe de Investigación, son auténticos y veraces. En tal sentido, asumimos la responsabilidad que, corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Trujillo.

Trujillo, junio del 2022.

Juan Fernando Huere Aguilar
DNI: 17900087

Luis Carlos Infante Prada
DNI: 41299180

PRESENTACIÓN

Acatando las disposiciones internas de la Universidad Privada de Trujillo, nos es grato dirigirnos a ustedes y poner a vuestra consideración y criterio el presente Informe de Investigación titulado: Proceso de Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo - 2021; con el propósito de obtener el Título de Contador Público.

La presente tesis de investigación, ha sido elaborada acorde a la información requerida de manera teórico y práctica, considerando como base los conocimientos adquiridos durante los años de nuestra formación académica; así como la aplicación de entrevista, encuesta, guía de análisis documentario y el análisis de ratios financieros.

Espero, que el presente trabajo genere expectativas positivas, y con la serenidad y equidad que, ustedes poseen sea sometido a evaluación y se emita el dictamen correspondiente; aprovechando la oportunidad de expresarles nuestro especial reconocimiento y consideración hacia ustedes Señores Miembros del Jurado, quienes con su valioso aporte hicieron posible la culminación del presente trabajo.

Trujillo, junio del 2022.

Atentamente.

Bachiller: Juan Fernando Huere Aguilar.

Bachiller: Luis Carlos Infante Prada

ÍNDICE DE CONTENIDOS

HOJA DE FIRMAS.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.4. OBJETIVOS.....	4
a) Objetivo General.....	4
b) Objetivos Específicos.....	4
1.5. ANTECEDENTES.....	4
c) Antecedentes internacionales.....	4
d) Antecedentes nacionales.....	6
e) Antecedentes locales.....	8
1.6. BASES TEÓRICAS.....	9
1.7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	14
1.8. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	15
II. MATERIAL Y METODOS	16
2.1. MATERIAL.....	16
a) Materiales.....	16
2.2. MATERIAL DE ESTUDIO.....	16
2.3. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS.....	17
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	49
III. RESULTADOS.....	50
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATERIALES.....	16
TABLA 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	49
TABLA 3: IDENTIFICA LAS ACTIVIDADES QUE PUEDEN REALIZARSE EN EL CORTO PLAZO	54
TABLA 4: DEFINE A LAS PERSONAS QUE REALIZARÁN TRABAJO A CORTO PLAZO CUMPLIENDO CON LAS METAS	55
TABLA 5: ESTABLECE LAS ACTIVIDADES O TAREAS PARA CADA UNO	56
TABLA 6: ASIGNA TAREAS O ACTIVIDADES QUE PUEDE REALIZARSE DE MANERA INDIVIDUAL O DE MANERA GRUPAL.....	57
TABLA 7: FUNCIONES CON EFICIENCIA, EFICACIA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y HONRADEZ ...	58
TABLA 8: DISPONIBLE DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO.....	59
TABLA 9: ESTABLECE UN CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	60
TABLA 10: DEFINE ALGÚN MECANISMO DE SEGUIMIENTO	61
TABLA 11: ESTABLECE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	62
TABLA 12: LA EMPRESA LE ASIGNA LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO REMOTO	63
TABLA 13: COORDINACIONES, REUNIONES DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN GENERAL UTILIZA HERRAMIENTAS VIRTUALES O HERRAMIENTAS DIGITALES	64
TABLA 14: DEFINE A LAS PERSONAS QUE REALIZARÁN TRABAJO A CORTO PLAZO CUMPLIENDO CON LAS METAS.....	65
TABLA 15: MANEJA Y ORGANIZA SU TIEMPO PARA CUMPLIR CON SUS ACTIVIDADES	66
TABLA 16: REUNIÓN VIRTUAL	67
TABLA 17: CONTACTO CON SU JEFE INMEDIATO PARA EXPLICAR ALGUNA PROBLEMÁTICA O LOGRO	68
TABLA 18: SUPERVISAR EL AVANCE Y CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS O ACTIVIDADES ASIGNADAS	69
TABLA 19: CONOCIMIENTO DE LA MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	70
TABLA 20: REGISTRO DE ACTIVIDADES EN ALGUNA MATRIZ	71
TABLA 21: RETROALIMENTACIÓN DE TAREAS Y ACTIVIDADES	72
TABLA 22: CALIFICACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN FINANCIERA.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Flujograma del proceso de la toma del pedido	50
Figura 2: Flujograma del proceso de cobranza	52
Figura 3: Identifica las actividades que pueden realizarse en el corto plazo	54
Figura 4: Define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas.....	55
Figura 5: Establece las actividades o tareas para cada uno.....	56
Figura 6: Asigna tareas o actividades que puede realizarse de manera individual o de manera grupal	57
Figura 7: Funciones con eficiencia, eficacia, integridad, ética y honradez.....	58
Figura 8: Disponible durante la jornada de trabajo	59
Figura 9: Establece un cronograma de trabajo	60
Figura 10: Define algún mecanismo de seguimiento	61
Figura 11: Establece herramientas tecnológicas	62
Figura 12: La empresa le asigna los medios tecnológicos para el desarrollo del trabajo remoto.....	63
Figura 13: Coordinaciones, reuniones de trabajo y organización del trabajo en general utiliza herramientas virtuales o herramientas digitales.....	64
Figura 14: Define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas.	65
Figura 15: Maneja y organiza su tiempo para cumplir con sus actividades.....	66
Figura 16: Reunión virtual.	67
Figura 17: Contacto con su jefe inmediato para explicar alguna problemática o logro	68
Figura 18: Supervisar el avance y cumplimiento de las tareas o actividades asignadas.	69

Figura 19: Conocimiento de la matriz de seguimiento de actividades.....	70
Figura 20: Registro de actividades en alguna matriz.	71
Figura 21: Retroalimentación de tareas y actividades.	72
Figura 22: Calificación de la variable independiente: gestión financiera.....	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Proceso de cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo-2021”, tiene como objetivo general determinar el proceso de cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo – 2021. Para el desarrollo de la investigación se utilizó un el instrumento del cuestionario, el cual permitió la recolección de datos, teniendo como población a la empresa Innovaciones Médicas S.R.L. La investigación es tipo básica, descriptiva y fue de diseño no experimental, tuvo como planteamiento del problema, ¿De qué manera el proceso de cobranza incide en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo - 2021? y como formulación de hipótesis de que, el proceso de cobranza, incide positivamente en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L, Trujillo-2021.

Concluyendo que, al diagnosticar el proceso de cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la empresa, adquieren una ponderación de “Regular”, esto basado en la observación de varios aspectos referentes a las variables de estudio, y finalmente en que al evaluar la Gestión Financiera de la empresa, esta tiene una calificación de 2.47 puntos, lo que evidencia que se encuentra en un nivel regular de gestión, esto en base a las dimensiones evaluadas.

Palabras Claves: Proceso de cobranza, Gestión financiera, empresa.

ABSTRACT

This research work is entitled "Collection process and its impact on the financial management of the company Medical Innovations SRL, Trujillo-2021", its general objective is to determine the collection process and its impact on the financial management of the company Medical Innovations SRL, Trujillo – 2021. For the development of the research, a questionnaire instrument was used, which allowed the collection of data, having the company Medical Innovations SRL as the population. The research is basic, descriptive and was of non-experimental design, it had as a problem approach, how does the collection process affect the financial management of the company Medical Innovations S.R.L., Trujillo - 2021? And as a hypothesis formulation that the collection process has a positive impact on the financial management of the company Medical Innovations S.R.L, Trujillo-2021.

Concluding that, when diagnosing the collection process and its impact on the financial management of the company, they acquire a "Regular" weighting, this based on the observation of several aspects related to the study variables, and finally that when evaluating the Financial Management of the company, this has a rating of 2.47 points, which shows that it is at a regular level of management, based on the dimensions evaluated.

Keywords: Collection process, Financial management, company.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La gestión de cobranza es un sistema complejo, ya que, implica una serie de procesos que deben ser supervisados y auditados constantemente. Esta gestión es de vital importancia para la organización, y tiene que realizarse siempre de forma adecuada para que no se generen problemas en el aspecto financiero de la empresa.

Un inadecuado proceso de cobranza, conlleva una serie de conflictos esto debido a que afecta directamente la situación financiera de la organización o empresa. Muchas veces el no contar con una gestión de cobranza optima, trae como consecuencia el retraso de cobro de facturas y deudas de pagos a crédito pendientes.

“Las ventas constituyen el aspecto en donde se enfoca más una organización. Mientras que la gestión de cobranza muchas veces no tiene la misma importancia, por lo que se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentran en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede ocasionar que se presente problemas por falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar.” (Morales 2014, p.145).

En este sentido, la Empresa Innovaciones Medicas SRL tiene como actividad comercial la importación y ventas de material médico quirúrgico y cuenta con proveedores internacionales, entre los cuales sus los principales son: Brasil, Argentina, Colombia, la India y China. Uno de los problemas más relevantes es el trámite ante la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas Ministerio de Salud, para obtener los registros de los diferentes productos del exterior para poder comercializarlos y también la recuperación del capital invertido por el trámite burocrático del pago de Facturas.

Los patronos mencionan el término barreras, a los factores que generan aumento en los costos y no les deja realizar una buena gestión financiera,

existen trámites administrativos que se podrían resolver en tres días y terminan resolviéndose en treinta días.

Por otro lado, la principal problemática detectada es la del proceso de cobranza a las instituciones a las cuales les presta servicios, las cuales son: Hospitales de Es Salud a nivel Nacional, hospitales del Ministerio de Salud a nivel Nacional, Clínicas Públicas y Privadas de todo el Perú, Centros de Salud y postas médicas de Es Salud y Minsa, distribuidoras Regionales y Nacionales. La falta de pagos de estas instituciones afecta directamente a la gestión financiera, lo que genera un déficit en el flujo de capital dentro de la empresa, esto como consecuencia de la ausencia de políticas de crédito y cobranza en la misma.

He aquí la relevancia de la presente investigación la cual será un aporte para determinar la incidencia del proceso de cobranza en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera el proceso de cobranza incide en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo - 2021?

1.3. Justificación del problema.

Teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010) el presente trabajo de investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Conveniencia.

Es conveniente diagnosticar la incidencia del proceso de cobranza de en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., para solucionar los problemas frecuentes y contribuyendo al aumento positivo de los resultados financieros.

Relevancia social.

Esta investigación, es relevante para la sociedad motivado a que la gestión financiera eficaz proporciona un desempeño efectivo de la empresa favoreciendo de esta forma al bienestar de los miembros que conforman la organización entendiéndose a estos como los agentes externos e internos de la misma.

Valor teórico.

La presente investigación contribuirá el valor teórico de la investigación, fortaleciendo las bases teóricas, con un aporte de conocimientos puntuales, precisos, suficientes y necesarios, así mismo tiene como finalidad el fortalecer las bases científicas de las variables de estudio en la presente investigación, las cuales son la gestión financiera a través de una buena eficiencia en el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas, y el proceso de cobranza.

Valor Práctico.

La finalidad de esta investigación es optimizar el proceso de cobranza de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., y así observar un alto desempeño en las actividades de la misma contribuyendo a una buena gestión financiera de la empresa, haciendo uso de la parte teórica poniéndola en práctica para que el contenido desarrollado sea de suma importancia y consecuentemente de mucha utilidad.

Valor Metodológico.

El presente trabajo servirá como referencia a futuras investigaciones relacionadas al tema, así como también será un aporte científico que servirá para ampliar los conocimientos sobre el proceso de cobranza y la gestión financiera.

La investigación cumplirá con la aplicación del método científico; se utilizarán instrumentos en la recopilación de datos, como el análisis.

1.4. Objetivos

a) **Objetivo General.**

- Determinar el proceso de cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo – 2021.

b) **Objetivos Específicos.**

- Identificar el proceso de cobranza en la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo-2021.
- Evaluar la situación actual de la gestión financiera en la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo-2021.
- Diagnosticar el proceso de cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo-2021.

1.5. Antecedentes.

Para la presente investigación se acogieron algunos antecedentes, donde se recurrió a la bibliografía relacionada a las variables de estudio.

c) **Antecedentes internacionales**

Coronel (2019), “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, concluye que, el sector de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento, se encuentra en un proceso de debilitamiento patrimonial, debido a las abultadas pérdidas que debe afrontar por el incumplimiento de las obligaciones de sus asociados, incidido básicamente por un inadecuado esquema de gestión de cobranzas; así mismo concluye que el consumo de los hogares, especialmente de la clase media, ha sido un puntal para mantener el crecimiento del PIB, sin embargo, su aporte está condicionado a la disponibilidad de dinero que exista en la economía, por lo que, de existir una contracción del circulante, se pondría en evidencia con mayor rigor los problemas de

sobreendeudamiento que actualmente mantiene un determinado segmento de la población.

El autor nos indica que, la cobranza es una actividad en la que se conjuga la parte objetiva a través de estrategias con la parte subjetiva a través de las políticas hacia el cliente, y con la que se pretende recuperar el dinero prestado, en buenos términos y sin que exista afectación de la relación comercial con el socio y los agentes económicos participantes.

Carmona (2017), “Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales en BECO”, proyecto de grado para optar el grado de magíster en ingeniería de negocios, Universidad de Chile, sede Santiago de Chile, concluye que, los procesos de cobranza son estructuralmente rígidos, pues se encuentran adscritos al marco jurídico que establece la ley, fue posible generar ciertos grados de rediseño en los procesos de apoyo que respaldan las operaciones de los procesos judiciales. Como primer paso, se levantaron los procesos existentes y los puntos críticos que podrían impedir la correcta y eficiente ejecución de las actividades y procedimientos a ejecutarse, estableciendo estrategias que permitieran aprovechar oportunidades y mitigar riesgos.

El autor señala que, el común de las organizaciones maximiza sus utilidades colocando bienes y servicios en el mercado a disposición de clientes que consumen éstos para satisfacer sus deseos y carencias. Sin embargo, existen organizaciones que rompen esta natural corriente de consumo, realizando operaciones no tradicionales, como son las empresas de cobranzas judiciales.

Ramírez (2016), “Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”, tesis previa a la obtención de grado de ingeniera en contabilidad superior, auditora y finanzas C.P.A., Santo Domingo – Ecuador. Concluyó, la entidad tiene problemas de morosidad siendo causales la falta de un sistema de control de cobranzas, así como falta de políticas para

asignar los créditos como también la inexistencia del seguimiento a los clientes para hacerles recordar sobre sus deudas. Esto afecta directamente al departamento financiero de la empresa.

Para un apropiado crédito la Empresa debe tener políticas para otorgar el mismo, control de las cobranzas, seguimiento óptimo y constante de los créditos concedidos, estos factores son vitales y toda organización debe tenerlas para optimizar el ingreso financiero normal de los créditos.

d) Antecedentes nacionales

Martínez, Odar y Zegarra (2019), en su tesis titulada “La gestión e cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación BOLSIPOL S.A.C.-2018”, de la Universidad Tecnológica del Perú, sede Lima, para optar el título profesional de Contador Público, de diseño no experimental y descriptivo, con el objetivo principal de determinar que la aplicación adecuada al procedimientos y las políticas de gestión de cobranza son procesos fundamentales para lograr obtener una óptima liquidez, concluyen que, las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa, se identificó mediante la información brindada por la empresa donde se usó como herramienta para evaluar el cumplimiento de dichas políticas y se encontró que no son las más adecuadas para su operatividad, ya que los créditos otorgados a sus clientes son por el volumen de ventas y no estandarizan un límite para que la rotación de cartera sea más continua; en cuanto a las políticas de cobranza se observa que no son aplicadas con rigurosidad debido a que no cuenta con un personal que asuma dicha responsabilidad.

La adecuada gestión de cobranzas generalmente tiene la finalidad de demostrar, establecer y plantear planes de administración y gestión financiera de las cuentas por cobrar de la empresa para generar una consecuencia efectiva en la cobranza de los mismos y mejorar la gestión empresarial que se traduce a través de una buena situación económica y financiera, permitiendo mejorar los indicadores de liquidez, gestión y

rentabilidad empresarial que garanticen su permanencia y nivel de competencia en el mercado en el cual opera.

Gonzales Pisco y Bolaños (2016) titulado “Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Efecto En La Liquidez En La Facultad De Una Universidad Particular, Lima, Periodo 2010-2015”, de la Universidad Peruana Unión sede, Lima para optar el Título Profesional de Contador Público nos indica que en cuanto a los ratios de actividad se observa una mayor participación en la liquidez corriente, debido a que según las veces de rotación de nuestras cuentas por cobrar se ha logrado la recaudación del efectivo quedando aún cuentas por cobrar. Mientras que en la ratio de efectivo según las veces de rotación de las cuentas por cobrar se ha logrado la recaudación en el efectivo.

Constantemente las cuentas por cobrar que retornan rápido aumentan la liquidez de la empresa, con esto se logra que se haga frente a las obligaciones a cubrir durante la actividad, la obtención del efectivo se dará en medida de la buena gestión de las cuentas por cobrar que tenga establecido.

Rodríguez & Rodríguez (2014) “La Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014”. La investigación está basada en un estudio descriptivo con diseño trasversal, con la finalidad de demostrar que con la implementación de políticas de cobranza tendrá una influencia en el sinceramiento del saldo contable de la empresa, en el estudio se aplicaron técnicas e instrumentos, como la entrevista, guía de observación, cuestionario, análisis documental; brindando ayuda para la conclusión que fue por medio de la implementación de políticas de cobranza lograron sincerar el saldo contable en un 30 % mientras que el 70% se ira logrando con el paso del tiempo.

Haciendo una recomendación de hacer una evaluación crediticia a los clientes y emitir contratos por línea de crédito.

Las políticas de evaluación y otorgamiento crediticio forman parte importante de la gestión financiera de la empresa, en donde si no se realiza una evaluación exhaustiva falla la recaudación de los créditos y esto trae como consecuencia la falta de liquidez.

e) Antecedentes locales

Meregildo (2019). En su tesis titulada “Políticas de cobranza y su incidencia en la situación financiera de la empresa Distribuidora Carranza Hnos. S.A.C. 2017”, tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, sede Trujillo, concluye que, la empresa actualmente cuenta con una directiva de créditos y cobranza el cual se implementó en el 2017 y se viene aplicando por el área de créditos y cobranzas. La política de crédito aplicada tuvo incidencia en un aumento del recupero de su cartera de créditos, por ende su capital de trabajo logró incrementarse, mientras que la cobranza dudosa logró una disminución significativa, aumentando la liquidez de la empresa.

La autora manifiesta que, todas la empresas tienen las condiciones de realizar sus ventas al crédito o al contado, cuando se trata de la primera opción, los clientes comúnmente pasan por unos filtros a manera de evaluación, donde quedarían en la categoría de aptos y no aptos para poder conseguir el otorgamiento de créditos.

Vergara (2017). En su tesis denominada “Provisión por cuentas de cobranza dudosa y su incidencia en la Gestión Económica y Financiera de la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. en el año 2015”, tesis para optar el Título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, sede Trujillo, concluye que, la incidencia económica y financiera de las provisiones de cobranza dudosas, fue negativa, ya que

se evidenció el perjuicio en la gestión financiera comparado con la disminución del impuesto a la renta en los años 2014 y 2015, donde se reafirma la inadecuada gestión en la recuperación de las cuentas por cobrar por las operaciones realizadas en la empresa.

La autora nos expresa que, es clave para toda empresa en lo referente a sus gestiones, requiere de recursos financieros, materiales y talento humano, siendo de vital importancia el escenario financiero para que pueda existir la rotación del ciclo económico.

Sebastián (2016). En su tesis “propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la empresa MARCIMEX”, Trujillo. Concluye que, para mejorar la liquidez se debe iniciar políticas que ayuden a fortalecer las estrategias para optimizar las cobranzas que permitan bajar los índices de morosidad, creando un ambiente de mejora en la rentabilidad de la empresa.

El investigador menciona, que la gestión de cobranza debe apuntar a mantener la liquidez, para ello se tienen que aplicar políticas que permitan optimizar el sistema de cobro.

1.6. Bases Teóricas.

1.6.1. Bases teóricas de la variable independiente: Proceso de Cobranza

1.6.1.1. Proceso de Cobranza

“Acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus cuentas en el momento del vencimiento o antes si fuera posible”. (Zapata Sánchez, 2010)

Son un conjunto de procesos y métodos que se utilizan en la empresa para recobrar el capital por los bienes o servicios proporcionados a los clientes y que estos deben cancelar.

1.6.1.1.1. Procedimientos básicos de cobro.

Según (Escribano Ruiz, 2008)

- Cartas
- Llamadas telefónicas
- Utilización de agencias de cobro
- Cobro judicial

Existe cuatros procedimientos recomendables que deben utilizar las empresas para realizar la gestión de cobro, estas son: cartas o notificaciones, llamadas telefónicas, utilización de agencias de cobro y cobro judicial; pero estas dos últimas se las aplica para montos considerables. Cada empresa aplica por lo mínimo dos de estos procedimientos para realizar los cobros a sus clientes.

1.6.1.1.2. Antigüedad de saldos en las cuentas por cobrar.

“Para garantizar un buen trabajo de cobranza y un adecuado control de las cuentas de los clientes, debe llevarse un estricto registro de aquellas cuentas que han permanecido insolutas excediendo las condiciones normales de venta y ya están vencidas”. (Villaseñor Fuente, 2009, pág. 219)

La antigüedad de los saldos se debe a que los clientes que no cancelan las deudas en el tiempo establecido por la ley se deben considerar cuentas incobrables y para ello las empresas se deben basar en la ley para determinar que se debe realizar con dichas cuentas.

1.6.1.1.3. Políticas de crédito y cobranza

Zamora (2013) señala que:

Son un conjunto de criterios para establecer un crédito a un cliente los cuales son, seguir pautas, normativa de crédito, e

información a través de análisis; concluyendo que son evaluar créditos, promedio de pagos y volumen de ventas las bases más comunes para establecer un crédito. (p. 1)

Los criterios para otorgar créditos y la cobranza de los mismos, son establecidos por las empresas para la recuperación del capital invertido en la prestación de servicios o bienes otorgados con un plazo de pago establecido. Estas políticas se hacen necesaria para conservar el buen manejo financiero de la empresa.

1.6.1.1.4. Concepto de cuentas por cobrar

Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos.

El crédito es un medio para la obtención de dinero a mediano o largo plazo, ya que, ocasiona el cobro de las cuentas en un periodo posterior a la venta o prestación de servicio.

1.6.1.1.5. Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.

Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar comerciales. Estas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.
- Cuentas por cobrar diversas. Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas.

1.6.1.1.6. Políticas de cuentas por cobrar

Coopers y Lybrand (2002) consideran “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control”, se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

Las políticas de las cuentas por cobrar, son los criterios que determina la Empresa orientados a inspeccionar todo lo referente a los créditos que se otorgan a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con el objetivo de asegurar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas. A continuación se explican cada una de ellas.

1.6.2. Bases teóricas de la variable dependiente: Gestión financiera

1.6.2.1. Gestión Financiera

“La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa”. (Romero, 2012).

“La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias” (Córdova Padilla, 2012, pág. 3).

El objetivo principal de la gestión financiera es inspeccionar todas las operaciones que se efectúen con el capital de la empresa. A través de esta se toman decisiones eficientes sobre el destino de los fondos.

1.6.2.1.1. Definiciones

Finanzas. “Se define como el arte y la ciencia de administrar el dinero. Casi todos los individuos y organizaciones ganan o recaudan dinero y lo gastan o lo invierten. Las finanzas se ocupan del proceso, de las instituciones, de los mercados y de los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos.” (Castro Gutiérrez & Gitman, 2010, pág. 3).

“Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo.” (Zvi & Merton, 2009, pág. 2).

Las finanzas son el estudio, seguimiento y supervisión de los ingresos, egresos o de cómo se invierten los recursos que posee la empresa mediante procesos, métodos para conservar su competitividad en el mercado.

1.6.2.1.2. Importancia de la Gestión Financiera.

“La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y la eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.” (Córdova Padilla, 2012, pág. 6).

La gestión financiera es de gran importancia para una empresa ya que con esto se puede controlar las operaciones o actividades, analizar las fuentes de financiamiento y cumplimiento de las leyes de cada país, entre otros.

1.7. Definición de Términos Básicos.

- **Evaluación de Créditos:**

“El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla”. (Roos 2012: 846).

- **Políticas de Crédito**

Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. (Roos 2012: 846).

- **Políticas de cobranza**

“Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas, La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.”. (Ross y Otros 2012: 833).

- **Morosidad**

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

- **Rentabilidad**

“Se refiere al rendimiento que en un periodo dado produce el activo financiero para esto se estipulan condiciones nominales ya sea de términos de descuentos y/o intereses, para ello debe usarse el rendimiento o rentabilidad efectiva que se calcula en las condiciones

nominales usando relaciones de equivalencia derivadas de las matemáticas financieras”. (Flores 2001: 358)

- **Estado de Situación Financiera**

También denominado balance general, es un estado financiero estático porque muestra la situación financiera de una organización en una determinada fecha.

- **Ventas**

Es una actividad comercial de las empresas o personas que ofrecen bienes o prestación de servicios, y por la cual percibe una cantidad de dinero o ingresos que se considere liquidez para su rentabilidad. (Zevallos Z. 2008; 522).

- **Gestión**

Es la acción de gestionar ordenadamente planificando el desarrollo de la actividad y en consecuencia de administrar las operaciones de riesgo en comunicación con toda el área para darles información y direccionar lo planeado para el desarrollo de las actividades. Llevar a cabo las diversas diligencias con la participación de todos los departamentos es posible realizar una buena gestión.

- **Ratios de Liquidez**

Son índices financieros que miden la capacidad de efectivo equivalente de efectivo en un determinado periodo, para poder saber el grado de responsabilidad y cumplimiento de pago con los terceros, y tener la capacidad de poder estar en el mercado compitiendo.

1.8. Formulación de la hipótesis.

El proceso de cobranza, incide positivamente en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L, Trujillo-2021.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Material.

a) Materiales

Tabla 1

Materiales

Clasificador de gastos	Detalle del gasto	TOTAL (Expresado en S/.)
2.3	<u>Bienes y servicios</u>	
2.3.1	Compra de Bienes	
2.3.15	Materiales y útiles	
2.3.15.1	De oficina	
2.3.15.12	Papelería en general, útiles y materiales de oficina	1295.00
2.3.2	<u>Contratación de servicios</u>	
2.3.21	Viajes	
2.3.21.2	Viajes domésticos	
2.3.21.21	Pasajes y Gastos de Transporte	150.00
2.3.22	Servicios Básicos, Comunicación, Publicidad y Difusión	
2.3.22.2	Servicio de Telefonía e Internet	70.00
2.3.22.23	Servicio de Internet	
2.3.27	Servicios Profesionales y Técnicos.	
2.3.27.4	Servicios de procesamiento de datos e informática	100.00
2.3.27.11.6	Servicio de Impresiones, Encuadernación y Empastado	240.00
2.3.27.11.99	Procesamiento de datos	200.00
	Servicio de Capacitación y Asesoría	
	Total, S/.	2,055.00

Son: Dos Mil Cincuenta y cinco con y 00/100 Soles.

2.2. Material de estudio.

Población.

La población está conformada por la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., ubicada en el distrito de Trujillo.

Muestra.

La muestra es de tipo no experimental y de selección intencional, determinada por la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

2.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos.

2.3.1. De recolección de información.

2.3.1.1. Técnicas

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Bibliográfica:** Se ha utilizado para recopilar información escrita de libros, revistas, folletos y artículos científicos requeridos para organizar el contenido teórico de la investigación que nos ayude a comprobar las hipótesis y que se elaboren en el proceso.
- **Encuesta:** Se ha utilizado para la recopilación de información de campo a través de los instrumentos requeridos para dicho caso.
- **Observación:** Para conocer el lugar de los hechos los problemas aludidos en las variables de estudio y dimensiones respectivas.

2.3.1.2. Instrumentos

El instrumento que se ha realizará para registrar información será el cuestionario de pregunta, elaborado en función a su dependencia de las variables de estudio correspondientes. Para su aplicación se ha medido previamente su confiabilidad y validez de contenido. Grasso (2006) afirma: “Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas” (p.13).

2.3.2. Técnicas de procesamiento

- **Ordenamiento y clasificación**

Los datos obtenidos en la recolección, luego de aplicar las diversas técnicas, serán ordenados, clasificados, tabulados y analizados.

- **Proceso computarizado**

El proceso computarizado que se empleará en esta investigación será elaborar las tabulaciones, gráficos y cálculos en el programa Excel.

- **Cuadros estadísticos**

Análisis de datos: la presentación de los datos se realizará mediante tablas y gráficos tal como lo recomienda la estadística descriptiva.

2.4. Operacionalización de Variables.

Tabla 2

Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE Proceso de Cobranza	Acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus cuentas en el momento del vencimiento o antes si fuera posible. (Zapata Sánchez, 2010)	Para medir esta variable se utiliza el análisis documental. Cuestionario. Entrevista.	-Recuperación Anticipada. -Políticas de crédito. -Procesos de Cobranzas.	-Evaluación de créditos. - Plazo establecido para los cobros. - Volumen de ventas.	Nominal.
VARIABLE DEPENDIENTE Gestión Financiera.	Chiavenato (2006), define a la “gestión como el proceso de planear; organizar; dirigir y controlar las actividades que realiza una empresa con el objetivo de alcanzar un resultado. Las actividades buscan maximizar el resultado mediante el uso eficiente de los recursos (financieros; materiales; humanos y tecnológicos)”.	Para medir esta variable se utiliza el Análisis documental.	Planificación Realización	- Identificación de trabajos en equipo. - Establecimiento de la metodología para facilitar el trabajo dentro de la gestión financiera para el recupero de las cuentas por cobrar. -Reunión de organización. -Realizar seguimientos.	Cuestionario

Fuente: Elaboración del autor.

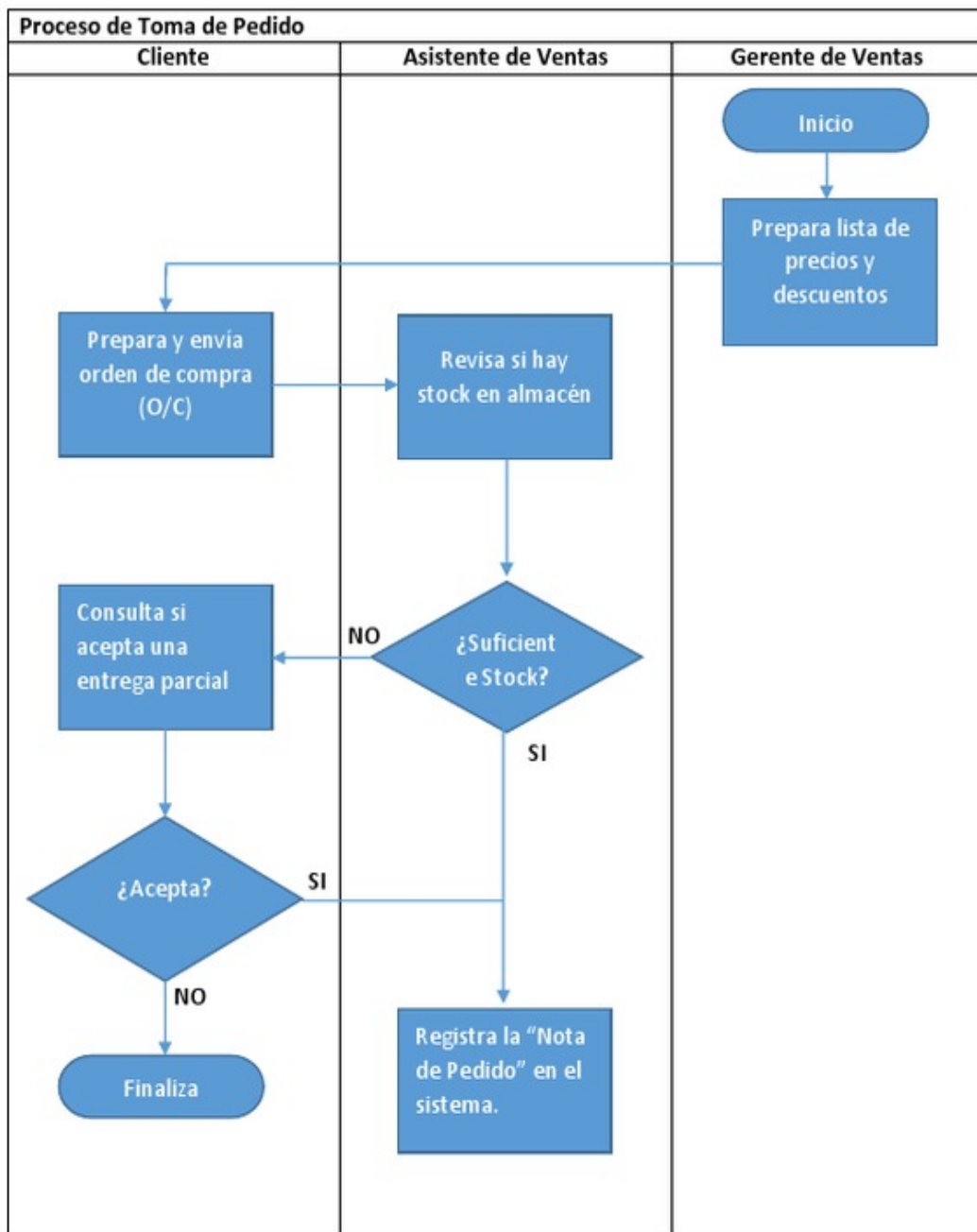
III.RESULTADOS

A continuación se muestran la presentación y desarrollo de los resultados descriptivos en base a los objetivos específicos formulados.

3.1. Objetivo: Identificar el proceso de cobranza de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo – 2021.

Figura 1

Flujograma del proceso de la toma del pedido



Fuente: Elaboración propia.

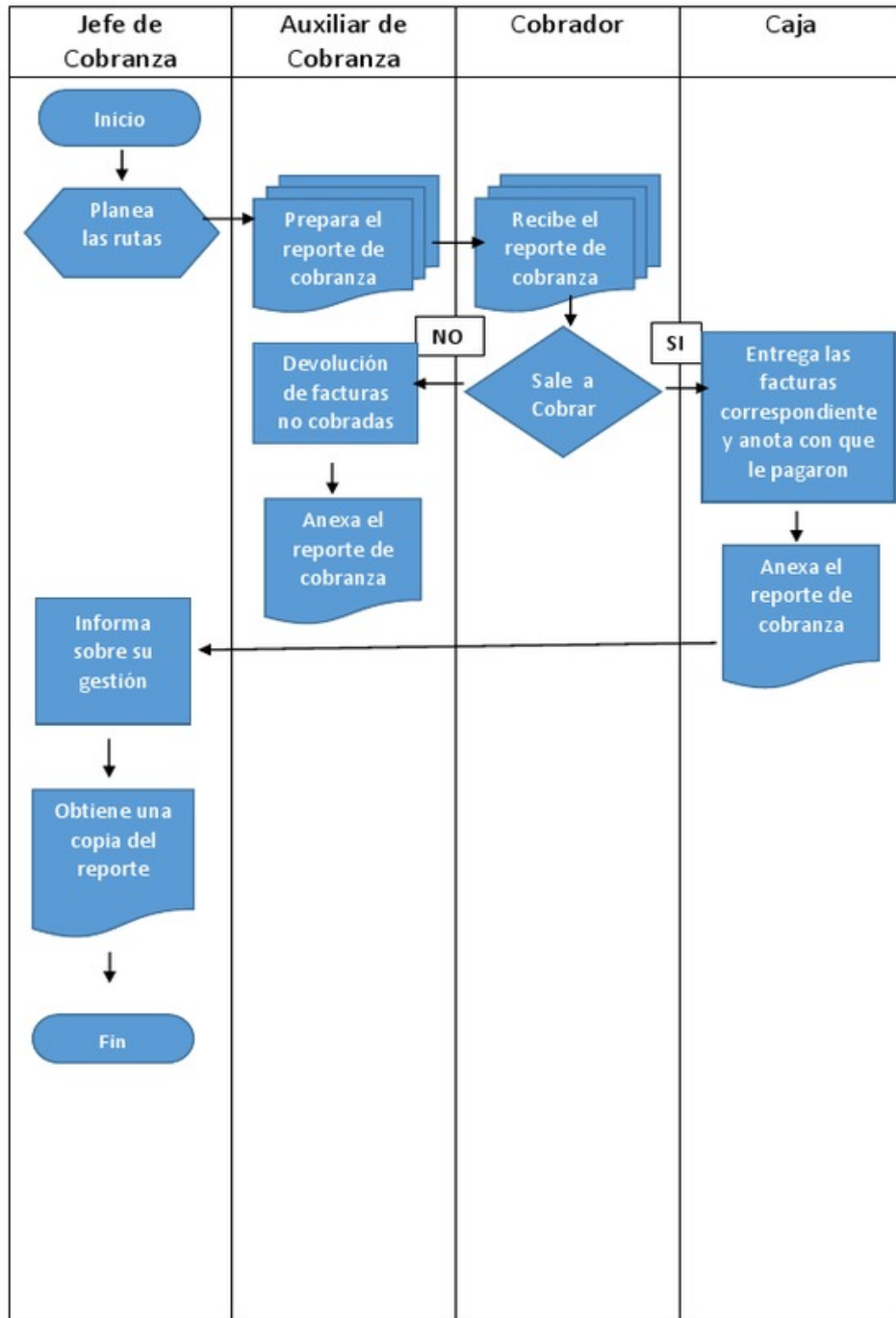
Interpretación:

De acuerdo a la figura 1 se puede apreciar el proceso de la toma de pedido la cual empieza con el gerente de ventas, luego señala al asistente de ventas y finalmente al cliente, cada agente participativo con sus respectivas actividades descritas de la siguiente manera:

- a) Gerente de ventas: es quien da inicio al proceso preparando la lista de precios y descuentos.
- b) Asistente de ventas: tiene como función revisar el stock o inventarios en el almacén, es él quien determina si existe suficiente stock para cubrir los pedidos de los clientes, así mismo se encarga del registro de las notas del pedido en el sistema.
- c) Cliente: agente principal para poder realizar la venta; es quien ordena la compra, consultando la entrega del producto y finalizando su participación como consumidor final.

Figura 2

Flujograma del proceso de cobranza



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a la figura 2 se puede apreciar el proceso de cobranzas de la empresa, donde sus agentes participantes están establecidos de la siguiente manera:

- a) Jefe de cobranza: es el encargado de la planificación de la cobranza, es él quien establece las rutas, informa sobre su gestión, presenta informes y reportes del recupero económico.
- b) Auxiliar de cobranza: es el apoyo para la preparación del reporte de cobranza oportuno, a su vez se encarga del control de las devoluciones de facturas no cobradas, asimismo cumple con el registro de anexos para los reportes de cobranza.
- c) Cobrador: es quien recibe el reporte de cobranza por parte del auxiliar de cobranza bajo supervisión del jefe de cobranza, es el encargado del recupero o de la acción de cobrar.
- d) Caja: entrega las facturas correspondientes y anota el medio de pago respectivo, de él depende las notas y anexos que se incluyen en el reporte de cobranza.

Actualmente la empresa según sus Estados Financieros al 31 de diciembre del 2021, tiene en cuentas por cobrar la suma ascendente de S/ 352,308.00 (Trescientos cincuenta y dos mil trescientos ocho con 00/100 soles). Esto es una clara alerta de la deficiencia en los procesos de cobranza, ya que se puede advertir que dicha cantidad es significativa en comparación con su efectivo y liquidez de la empresa, equivalente a S/ 39,844.00 (Treinta y nueve mil ochocientos cuarenta y cuatro con 00/100 soles), consecuentemente la empresa se ve perjudicada financieramente y afectada directamente en sus operaciones de venta, ya que sin tener una liquidez adecuada, no se puede dar cobertura a las obligaciones que esta posee (Ver Anexo).

3.2. Objetivo: Evaluar la situación actual de la gestión financiera de la empresa

Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo – 2021.

a. Dimensión: Planificación

- Indicador: Identificación de equipos de trabajo.

Pregunta 1: Su jefe inmediato identifica las actividades que pueden realizarse en el corto plazo.

Tabla 3

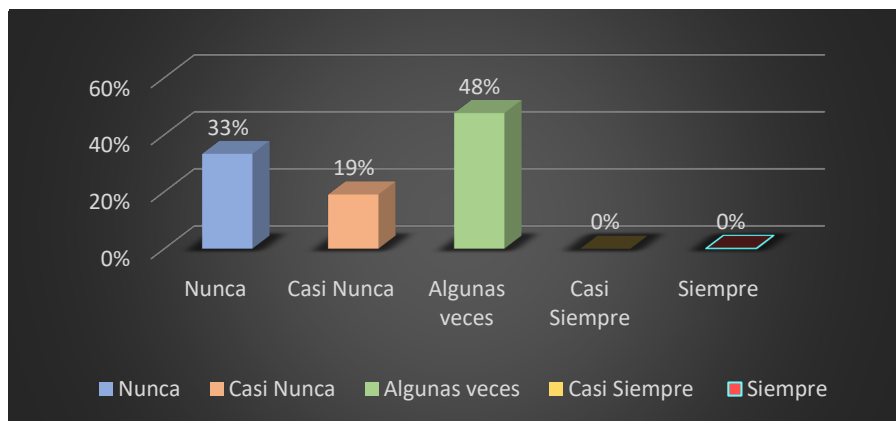
Identifica las actividades que pueden realizarse en el corto plazo

Nivel	fi	Hi
Nunca	7	33%
Casi Nunca	4	19%
Algunas veces	10	48%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 3

Identifica las actividades que pueden realizarse en el corto plazo



Fuente: Tabla 3 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 3 y la figura 3, podemos observar que, del total de colaboradores encuestados, un gran porcentaje (81%) no se identifican con las actividades que pueden realizar en el corto plazo, dando como respuesta algunas veces (48%) y nunca (33%); sin embargo, también existe un pequeño porcentaje (19%) que sí identifican dichas actividades, y el restante (0%) equivale a un casi siempre y siempre.

Pregunta 2: Su jefe inmediato define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas.

Tabla 4

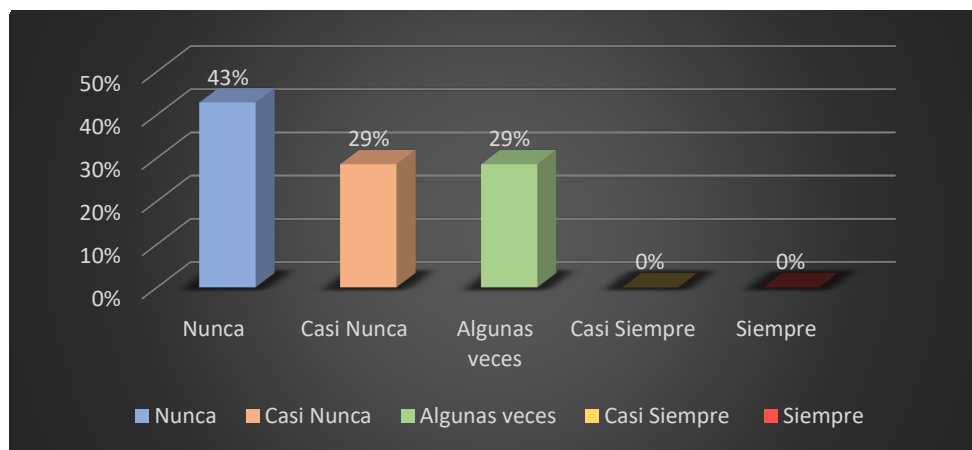
Define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas

Nivel	fi	hi
Nunca	9	43%
Casi Nunca	6	29%
Algunas veces	6	29%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 4

Define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas



Fuente: Tabla 4 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 4 y la figura 4, se puede apreciar que un gran porcentaje de los encuestados (43%) define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas a un nivel de nunca, además existe un porcentaje promedio (29%) para ambos niveles de casi siempre y algunas veces, y el restante (0%) para un nivel de siempre y casi siempre.

Pregunta 3: Su jefe inmediato establece las actividades o tareas para cada uno (las actividades también pueden ser asumidas por equipos de colaboradores).

Tabla 5

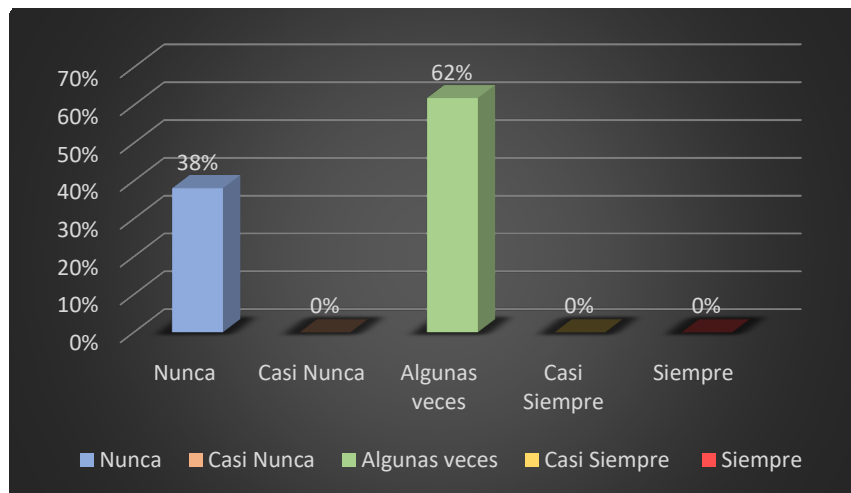
Establece las actividades o tareas para cada uno

Nivel	fi	hi
Nunca	8	38%
Casi Nunca	0	0%
Algunas veces	13	62%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 5

Establece las actividades o tareas para cada uno



Fuente: Tabla 5 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 5 y la figura 5, se muestran que la gran mayoría (62%) manifestó que algunas veces se establece las actividades o tareas para cada uno, mientras que otro porcentaje (38%) manifestó que nunca, y un porcentaje nulo (0%) para los 3 niveles restantes.

Pregunta 4: Su jefe inmediato asigna tareas o actividades que puede realizarse de manera individual o de manera grupal.

Tabla 6

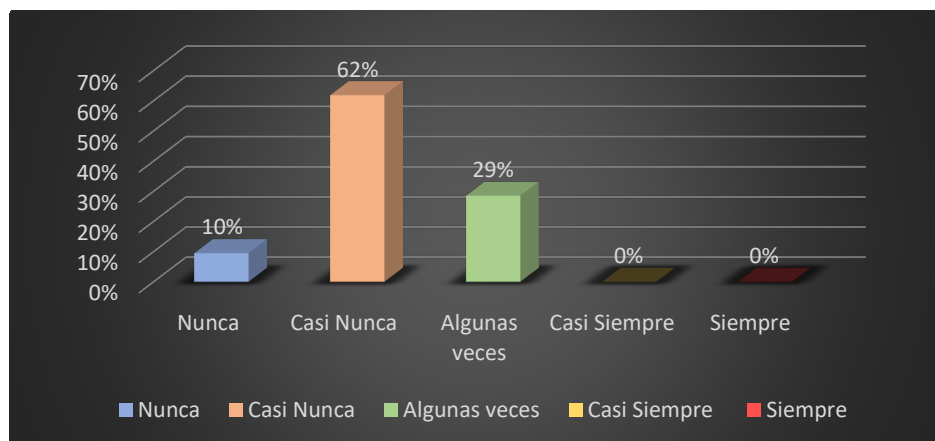
Asigna tareas o actividades que puede realizarse de manera individual o de manera grupal

Nivel	fi	Hi
Nunca	2	10%
Casi Nunca	13	62%
Algunas veces	6	29%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 6

Asigna tareas o actividades que puede realizarse de manera individual o de manera grupal



Fuente: Tabla 6 - Elaboración propia.

Interpretación:

Respecto a la asignación de tareas o actividades que puede realizarse de manera individual o de manera grupal, como se muestra en la tabla 6 y figura 6, un 62% manifestó que casi nunca se les asignan tareas o actividades, mientras que otros representados por el 29% manifestaron que algunas veces, en un porcentaje bajo (10%) nunca, y nadie (0%) para un casi siempre y siempre.

Pregunta 5: Usted considera que desempeña sus funciones con eficiencia, eficacia, integridad, ética y honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos de la empresa que le son confiados por razón de su función

Tabla 7

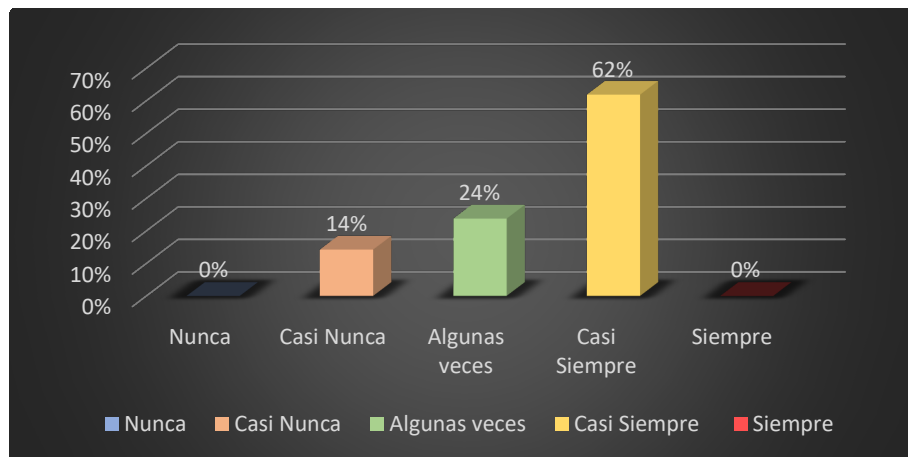
Funciones con eficiencia, eficacia, integridad, ética y honradez

Nivel	fi	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	14%
Algunas veces	5	24%
Casi Siempre	13	62%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 7

Funciones con eficiencia, eficacia, integridad, ética y honradez



Fuente: Tabla 7 - Elaboración propia.

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla 7 y figura 7, se puede apreciar que siempre (0%) nadie desempeña sus funciones con eficiencia, eficacia, integridad, ética y honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos de la empresa que le son confiados por razón de su función. Seguido de un 62% que casi siempre sí lo hacen, así mismo un 24% algunas veces, un 14% casi nunca y por último en un menor nivel equivalente al 0%, nunca.

Pregunta 6: Se encuentra disponible durante la jornada de trabajo.

Tabla 8

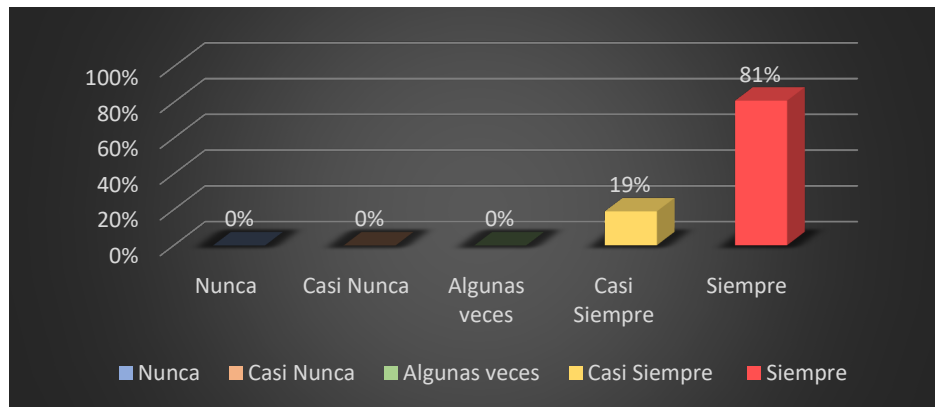
Disponible durante la jornada de trabajo

Nivel	Fi	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi Siempre	4	19%
Siempre	17	81%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 8

Disponible durante la jornada de trabajo



Fuente: Tabla 8 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 8 y la figura 8, podemos apreciar que un 81% siempre se encuentra disponible durante la jornada de trabajo, seguidamente de un 19% que también lo está. Quedando nulos los otros niveles de algunas veces, casi nunca y por el contrario el nunca.

- Indicador: Establecimiento de la metodología para facilitar el trabajo dentro de la gestión administrativa

Pregunta 7: Su jefe inmediato establece un cronograma de trabajo.

Tabla 9

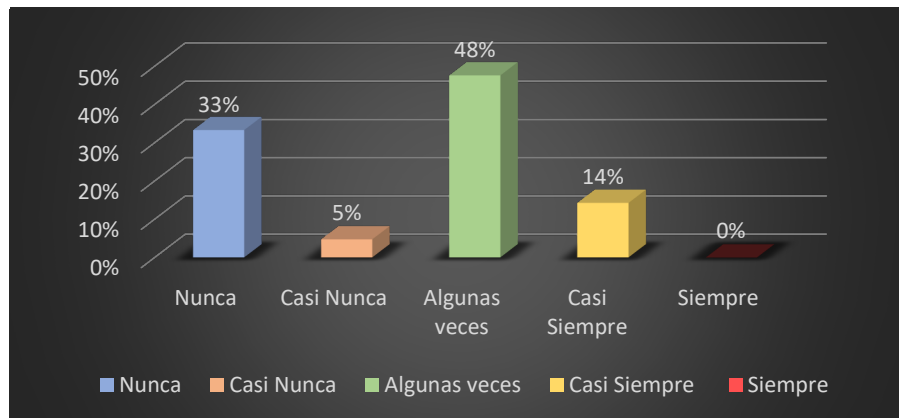
Establece un cronograma de trabajo

Nivel	Fi	Hi
Nunca	7	33%
Casi Nunca	1	5%
Algunas veces	10	48%
Casi Siempre	3	14%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 9

Establece un cronograma de trabajo



Fuente: Tabla 9 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 9 y la figura 9, un 33% manifestó que nunca se establece un cronograma de trabajo, del mismo modo, un 5% manifestó que casi nunca, un 48% algunas veces, y solo un 14% casi siempre, y nadie (0%) manifestó que siempre se establece un cronograma de trabajo.

Pregunta 8: Su jefe inmediato define algún mecanismo de seguimiento.

Tabla 10

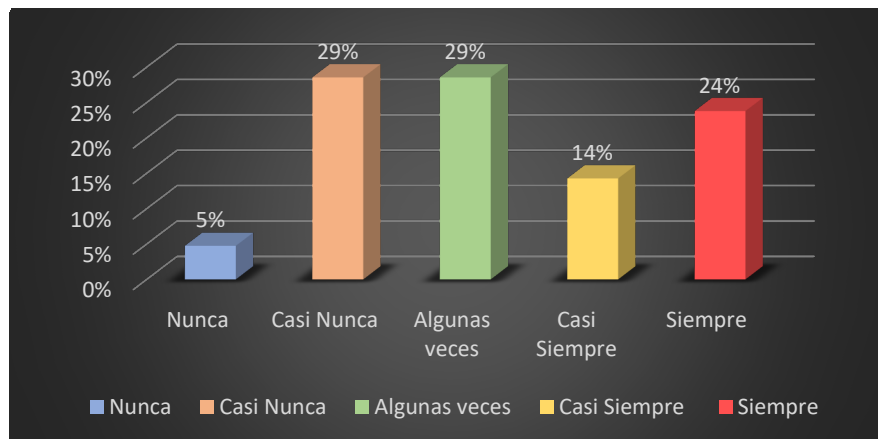
Define algún mecanismo de seguimiento

Nivel	fi	hi
Nunca	1	5%
Casi Nunca	6	29%
Algunas veces	6	29%
Casi Siempre	3	14%
Siempre	5	24%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 10

Define algún mecanismo de seguimiento



Fuente: Tabla 10 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 10 y la figura 10, se percibe que un 24% de los encuestados afirman que se define algún mecanismo de seguimiento, mientras que un 14% casi siempre, un 29% algunas veces y casi nunca, finalmente un 5% manifiesta que nunca.

Pregunta 9: Su jefe inmediato sugiere también establecer que herramientas tecnológicas que podría utilizar el equipo para coordinar.

Tabla 11

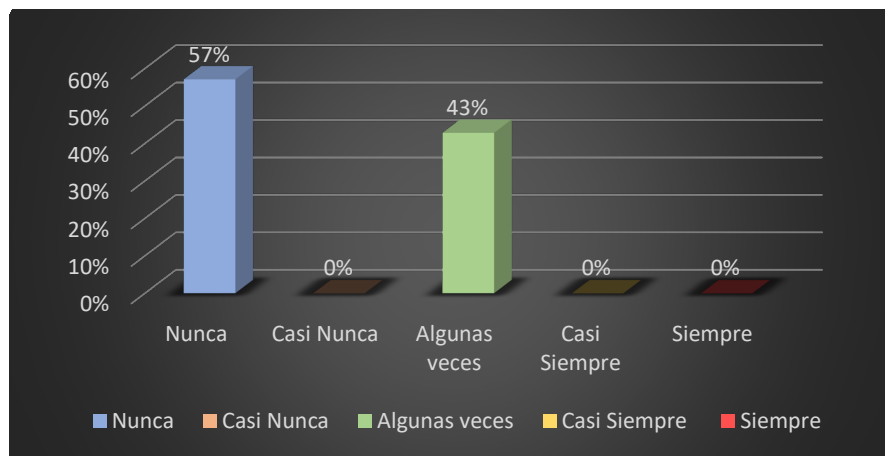
Establece herramientas tecnológicas

Nivel	fi	Hi
Nunca	12	57%
Casi Nunca	0	0%
Algunas veces	9	43%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 11

Establece herramientas tecnológicas



Fuente: Tabla 11 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 11 y la figura 11, podemos observar que promediamente un 43% respondió que algunas veces se establecen herramientas tecnológicas que podría utilizar el equipo para coordinar, y quedando solo el 57% que manifestó nunca.

Pregunta 10: La empresa le asigna los medios tecnológicos para el desarrollo del trabajo remoto.

Tabla 12

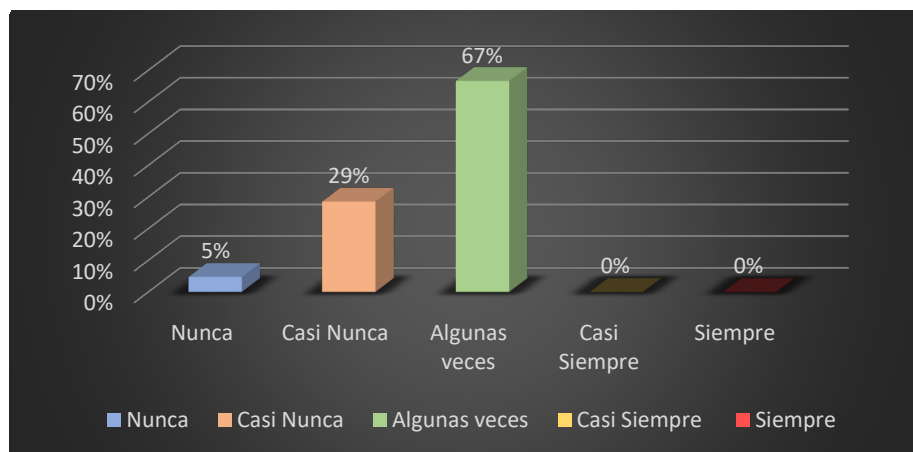
La empresa le asigna los medios tecnológicos para el desarrollo del trabajo remoto

Nivel	fi	hi
Nunca	1	5%
Casi Nunca	6	29%
Algunas veces	14	67%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 12

La empresa le asigna los medios tecnológicos para el desarrollo del trabajo remoto



Fuente: Tabla 12 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 12 y la figura 12, podemos observar que un 5% manifestó que nunca la empresa le asigna los medios tecnológicos para el desarrollo del trabajo remoto, mientras que un 29% manifestó que casi nunca y un 67% algunas veces.

Pregunta 11: Para las coordinaciones, reuniones de trabajo y organización del trabajo en general utiliza herramientas virtuales tales como: Zoom, Skype, Blujans, Google Meets, WhatsApp, entre otras. Asimismo, existen otras

herramientas digitales para compartir archivos como: WhatsApp, Trello, Dropbox, One Drive, entre otros.

Tabla 13

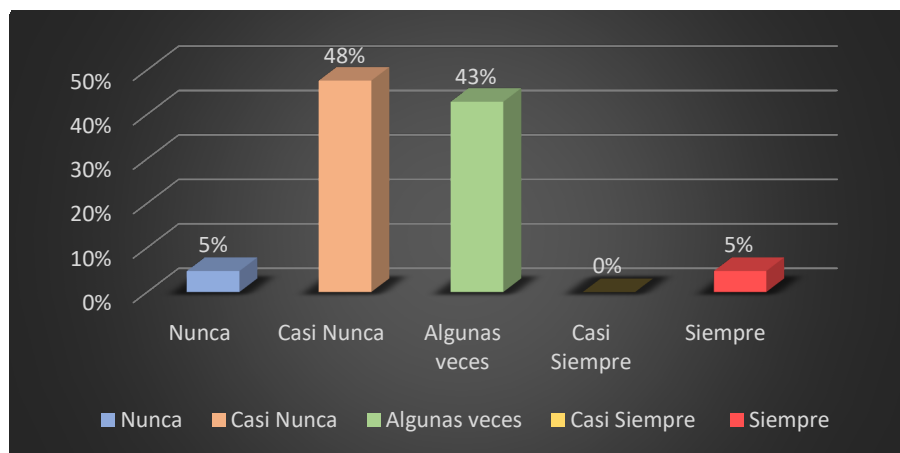
Coordinaciones, reuniones de trabajo y organización del trabajo en general utiliza herramientas virtuales o herramientas digitales

Nivel	fi	Hi
Nunca	1	5%
Casi Nunca	10	48%
Algunas veces	9	43%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	1	5%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 13

Coordinaciones, reuniones de trabajo y organización del trabajo en general utiliza herramientas virtuales o herramientas digitales.



Fuente:

Tabla 13 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 13 y la figura 13, podemos observar que nadie (0%) afirmó que, siempre y casi siempre para las coordinaciones, reuniones de trabajo y organización del trabajo en general se utilizan herramientas virtuales o herramientas digitales, mientras que un 43% manifestó que algunas veces, un 48% casi nunca y por último un 5% manifestó que nunca.

Pregunta 12: Su jefe inmediato define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas.

Tabla 14

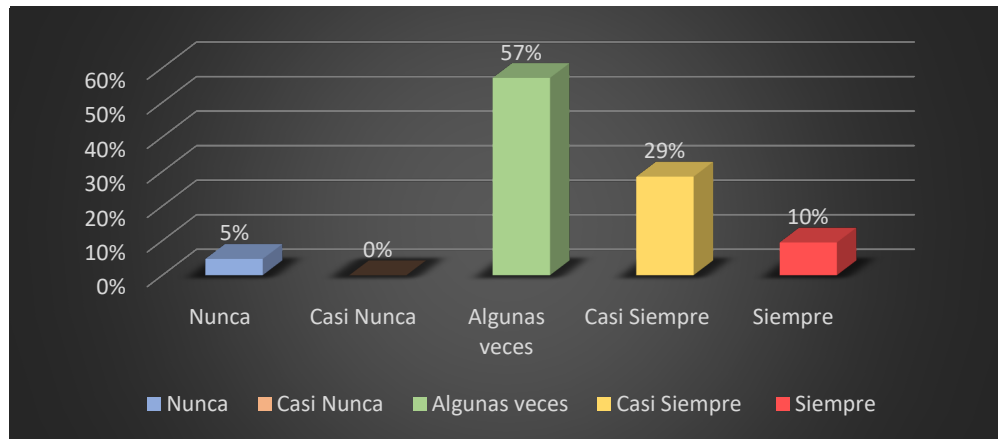
Define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas.

Nivel	fi	hi
Nunca	1	5%
Casi Nunca	0	0%
Algunas veces	12	57%
Casi Siempre	6	29%
Siempre	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 14

Define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas.



Fuente: Tabla 14 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 12 y la figura 12, podemos apreciar que un 10% manifestó que siempre se definen a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas, en tanto un 29% manifestó que casi siempre, un 57% algunas veces y un pequeño porcentaje (5%) manifestó que nunca.

Pregunta 13: Maneja y organiza su tiempo, para cumplir con responsabilidad sus propios horarios y las tareas y actividades que se le han delegado.

Tabla 15

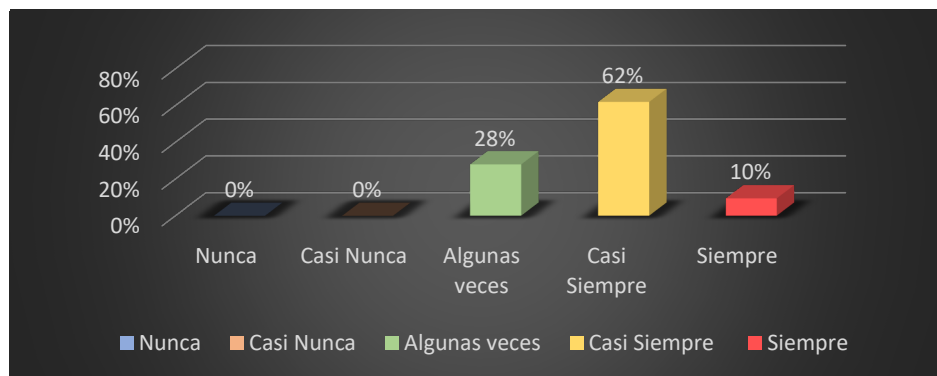
Maneja y organiza su tiempo para cumplir con sus actividades

Nivel	fi	hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas veces	6	28%
Casi Siempre	13	62%
Siempre	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 15

Maneja y organiza su tiempo para cumplir con sus actividades.



Fuente: Tabla 15 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 15 y la figura 15, permite apreciar que un 10% manifestó que siempre maneja y organiza su tiempo, para cumplir con responsabilidad sus propios horarios y las tareas y actividades que se le han delegado, mientras que un 62% lo hace casi siempre y un 28% algunas veces, y en un nivel de casi nunca y nunca en menor nivel (0%).

b. Dimensión: Realización

- Indicador: Reunión de Organización

Pregunta 14: Para las reuniones de organización, el jefe inmediato debe realizar una reunión virtual para el inicio de un nuevo proyecto o servicio, la cual tiene por objetivo explicar al equipo el nuevo proyecto o servicio, los plazos, entre otros.

Tabla 16

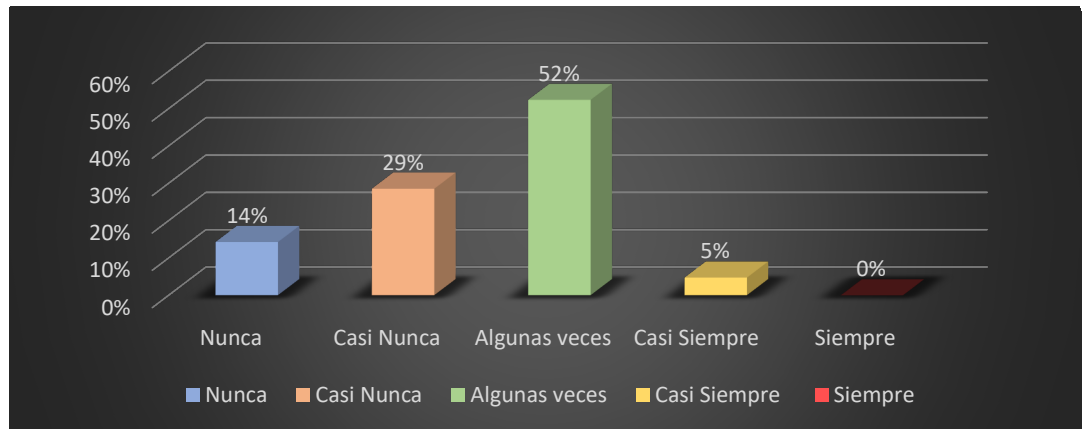
Reunión virtual

Nivel	fi	hi
Nunca	3	14%
Casi Nunca	6	29%
Algunas veces	11	52%
Casi Siempre	1	5%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 16

Reunión virtual.



Fuente: Tabla 16 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 16 y la figura 16, se encontró que un 14% manifestó que nunca para las reuniones de organización, el jefe inmediato realiza una reunión virtual para el inicio de un nuevo proyecto o servicio, la cual tiene por objetivo explicar al equipo el nuevo proyecto o servicio,

los plazos, entre otros; un 29% casi nunca, un 52% sostuvo que algunas veces y un bajo porcentaje de 5% manifestó que casi siempre.

Pregunta 15: Usted, está en contacto con su jefe inmediato para explicar o detallar alguna problemática o logro por parte de su área o equipos.

Tabla 17

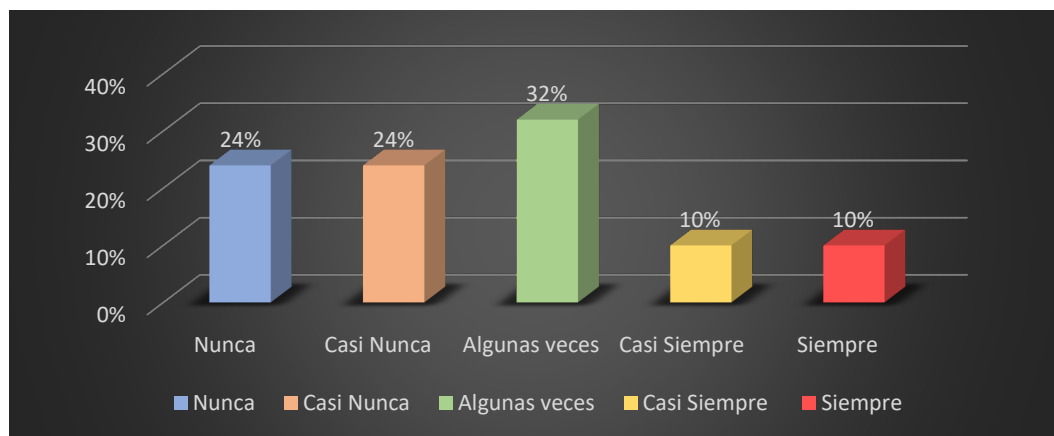
Contacto con su jefe inmediato para explicar alguna problemática o logro

Nivel	fi	hi
Nunca	5	24%
Casi Nunca	5	24%
Algunas veces	7	32%
Casi Siempre	2	10%
Siempre	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 17

Contacto con su jefe inmediato para explicar alguna problemática o logro.



Fuente: Tabla 17 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 17 y la figura 17, podemos observar que un 10% manifestó siempre y casi siempre están en contacto con su jefe inmediato para explicar o detallar alguna problemática o logro por parte de

su área o equipos, mientras en promedio un 32% lo hace algunas veces, y un 24% manifestó para ambos niveles de casi nunca y nunca.

- Indicador: Realizar seguimiento

Pregunta 16: Su jefe visualiza y supervisa el avance y cumplimiento de las tareas o actividades asignadas a los servidores. Para ello, puede hacer uso de herramientas, mecanismos u otros que se ajusten al trabajo remoto o aquellos establecidos anteriormente para hacer seguimiento al trabajo de su equipo.

Tabla 18

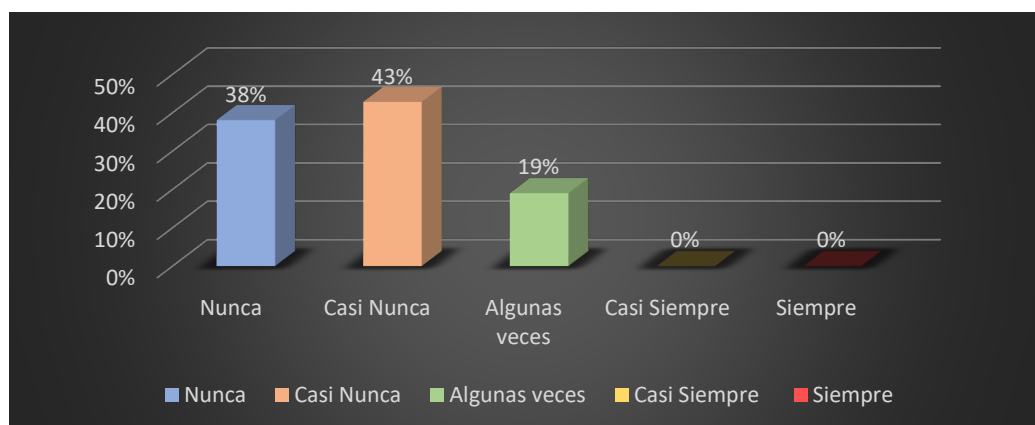
Supervisar el avance y cumplimiento de las tareas o actividades asignadas

Nivel	fi	Hi
Nunca	8	38%
Casi Nunca	9	43%
Algunas veces	4	19%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 18

Supervisar el avance y cumplimiento de las tareas o actividades asignadas.



Fuente: Tabla 18 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 18 y la figura 18, podemos observar que un 38% manifestó que nunca su jefe visualiza y supervisa el avance

y cumplimiento de las tareas o actividades asignadas a los servidores, en tanto un 43% manifestó que casi nunca, un pequeño porcentaje de 19% afirmó algunas veces, por el contrario, nadie (0%) en el nivel de casi siempre y siempre.

Pregunta 17: Usted conoce de la existencia de la matriz de seguimiento que permite tener en un solo lugar las tareas y actividades asignadas y plazo a los colaboradores.

Tabla 19

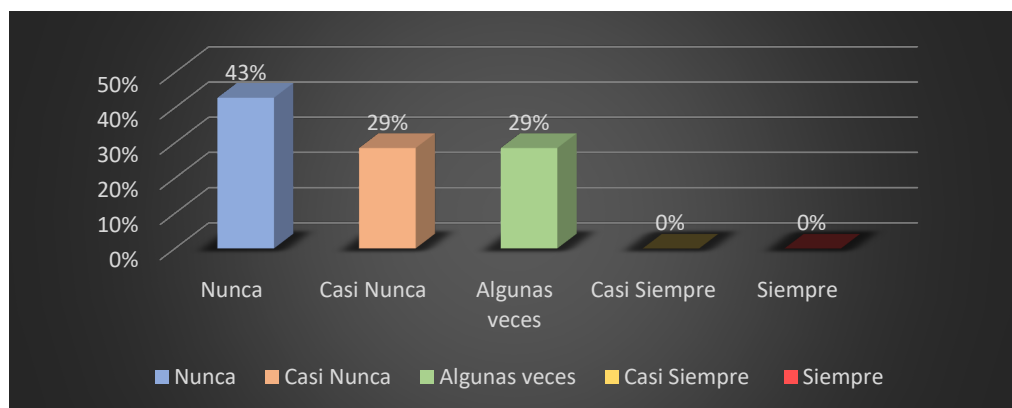
Conocimiento de la matriz de seguimiento de actividades

Nivel	fi	Hi
Nunca	9	43%
Casi Nunca	6	29%
Algunas veces	6	29%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 19

Conocimiento de la matriz de seguimiento de actividades.



Fuente: Tabla 19 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 19 y la figura 19, podemos observar que un 43% manifestó que nunca han conocido de la existencia de la matriz de seguimiento que permite tener en un solo lugar las tareas y actividades

asignadas y plazo de los colaboradores, seguidamente un 29% manifestó que casi nunca, un 29% algunas veces y nadie (0%) conocía de la matriz de seguimiento tanto para los niveles de casi siempre y siempre.

Pregunta 18: Usted registra sus actividades en alguna matriz a fin de que su jefe inmediato pueda llevar un control de su trabajo.

Tabla 20

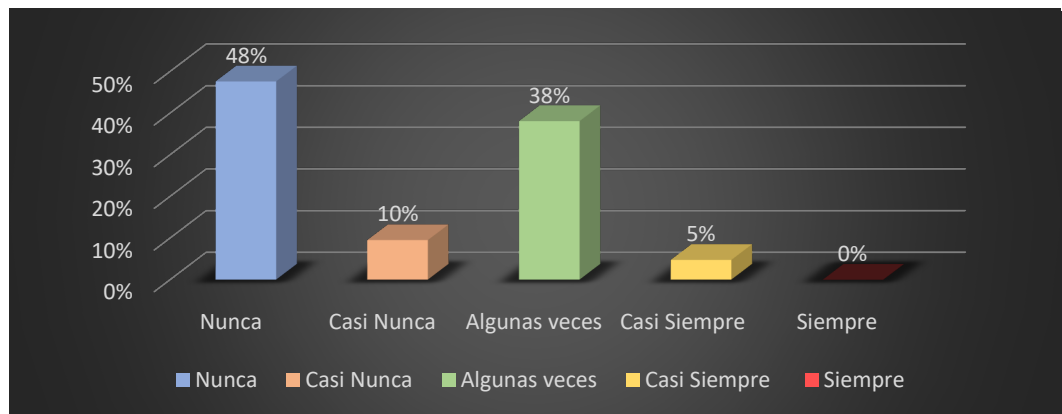
Registro de actividades en alguna matriz

Nivel	fi	hi
Nunca	10	48%
Casi Nunca	2	10%
Algunas veces	8	38%
Casi Siempre	1	5%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 20

Registro de actividades en alguna matriz.



Fuente: Tabla 20 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 20 y la figura 20, podemos observar que el 48% manifestó que nunca tenían conocimiento del registro en

alguna matriz para sus actividades, el 10% casi nunca, el 38% algunas veces y un porcentaje mínimo equivalente al %% casi siempre.

Pregunta 19: Predisposición para recibir retroalimentación de su jefe tanto durante la supervisión como en la entrega final de su tarea o actividad.

Tabla 21

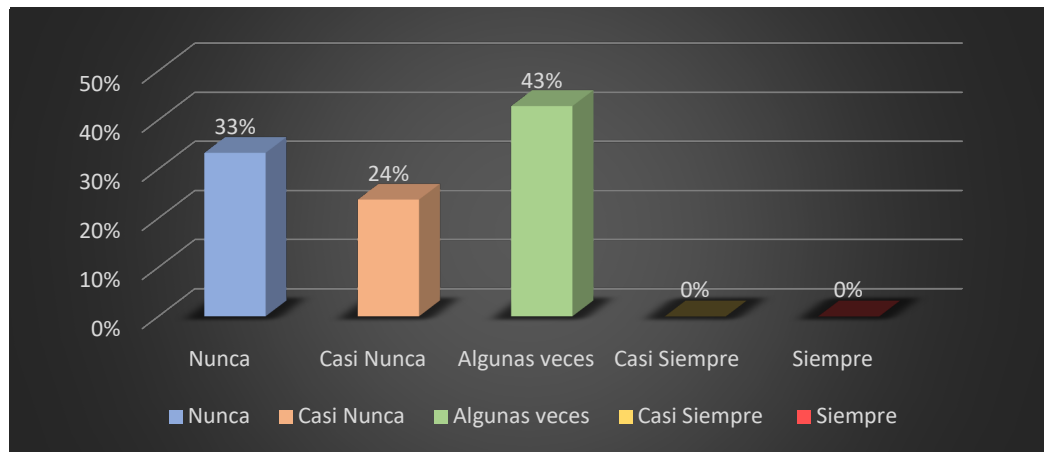
Retroalimentación de tareas y actividades

Nivel	fi	Hi
Nunca	7	33%
Casi Nunca	5	24%
Algunas veces	9	43%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 21

Retroalimentación de tareas y actividades.



Fuente: Tabla 21 - Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados registrados en la tabla 21 y la figura 21, podemos apreciar que un 33% nunca tuvo la predisposición para recibir retroalimentación de su jefe tanto durante la supervisión como en la entrega final de su tarea o actividad, mientras que un 24% casi nunca, otros 43% algunas veces y casi siempre y siempre un equivalente a cero.

Tabla 22
Calificación de la variable independiente: Gestión financiera.

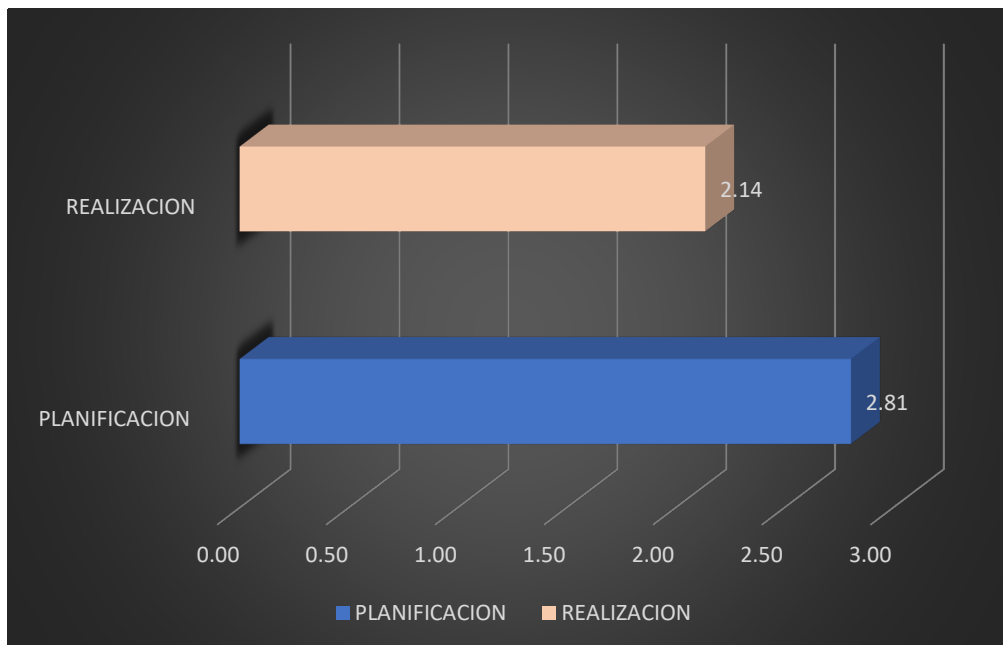
DIMENSION	INDICADOR	ITEMS		Nunca 1	Casi Nunca 2	Algunas veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5	TOTA L	
PLANIFICACION	Identificación de Equipos de Trabajo	ITEM 1	%	0.33	0.19	0.48	0.00	0.00	1.00	
			PTAJE	0.33	0.38	1.43	0.00	0.00	2.14	
		ITEM 2	%	0.43	0.29	0.29	0.00	0.00	1.00	
			PTAJE	0.43	0.57	0.86	0.00	0.00	1.86	
		ITEM 3	%	0.38	0.00	0.62	0.00	0.00	1.00	
			PTAJE	0.38	0.00	1.86	0.00	0.00	2.24	
			ITEM 4	%	0.10	0.62	0.29	0.00	0.00	1.00
				PTAJE	0.10	1.24	0.86	0.00	0.00	2.19
			ITEM 5	%	0.00	0.14	0.24	0.62	0.00	1.00
				PTAJE	0.00	0.29	0.71	2.48	0.00	3.48
			ITEM 6	%	0.00	0.00	0.00	0.19	0.81	1.00
				PTAJE	0.00	0.00	0.00	0.76	4.05	4.81
	Establecimiento de la metodología para facilitar el trabajo dentro de la gestión administrativa	ITEM 7	%	0.33	0.05	0.48	0.14	0.00	1.00	
			PTAJE	0.33	0.10	1.43	0.57	0.00	2.43	
			ITEM 8	%	0.05	0.29	0.29	0.14	0.24	1.00
				PTAJE	0.05	0.57	0.86	0.57	1.19	3.24
			ITEM 9	%	0.57	0.00	0.43	0.00	0.00	1.00
				PTAJE	0.57	0.00	1.29	0.00	0.00	1.86
		ITEM 10	%	0.05	0.48	0.43	0.00	0.05	1.00	
			PTAJE	0.05	0.95	1.29	0.00	0.24	2.52	
		ITEM 11	%	0.05	0.48	0.43	0.00	0.05	1.00	
			PTAJE	0.05	0.95	1.29	0.00	0.24	2.52	
		ITEM 12	%	0.05	0.00	0.57	0.29	0.10	1.00	
			PTAJE	0.05	0.00	1.71	1.14	0.48	3.38	

	ITEM 13	%	0.00	0.00	0.28	0.62	0.10	1.00	
		PTAJE	0.00	0.00	0.86	2.48	0.48	3.82	
PROMEDIO DE LA DIMENSION 1								2.81	
	ITEM 14	%	0.14	0.29	0.52	0.05	0.00	1.00	
		PTAJE	0.14	0.57	1.57	0.19	0.00	2.48	
	Reunión de Organización	ITEM 15	%	0.24	0.24	0.32	0.10	1.00	
		PTAJE	0.24	0.48	1.00	0.38	0.48	2.58	
REALIZACION	ITEM 16	%	0.38	0.43	0.19	0.00	0.00	1.00	
		PTAJE	0.38	0.86	0.57	0.00	0.00	1.81	
	Realizar seguimiento	ITEM 17	%	0.43	0.29	0.29	0.00	0.00	1.00
		PTAJE	0.43	0.57	0.86	0.00	0.00	1.86	
	ITEM 18	%	0.48	0.10	0.38	0.05	0.00	1.00	
		PTAJE	0.48	0.19	1.14	0.19	0.00	2.00	
	ITEM 19	%	0.33	0.24	0.43	0.00	0.00	1.00	
		PTAJE	0.33	0.48	1.29	0.00	0.00	2.10	
PROMEDIO DE LA DIMENSION 2								2.14	
PUNTAJE PROMEDIO TOTAL								2.47	
PORCENTAJE PROMEDIO			0.23	0.22	0.36	0.12	0.08	1.00	

Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Figura 22

Calificación de la variable independiente: Gestión financiera



Fuente: Tabla 22 - Elaboración propia.

Interpretación:

Para calificar tanto la variable independiente como dependiente, se tomó en cuenta la siguiente escala: Nunca = 1, Casi Nunca = 2, Algunas veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5)

Según la tabla 20 y figura 20 nos muestra que la variable independiente denominada Gestión financiera tiene una calificación de 2.47 puntos, lo que la ubica en un nivel regular, presentando un mayor puntaje en la dimensión planificación (2.81), y un menor puntaje en la dimensión realización (2.14), ambas dimensiones con un nivel regular.



3.3. Objetivo: Diagnosticar el proceso de cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo – 2021.

Matriz de evaluación de la Gestión Administrativa

Con la finalidad de identificar los principales problemas de la empresa, a continuación, se presenta un diagnóstico detallado, con información obtenida de la observación, análisis y entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L. Los aspectos a evaluar son las dimensiones de la gestión financiera:

- Planificación
- Realización

El diagnóstico se presenta en un cuadro analítico que consta de tres partes:

ASPECTOS: En el cuadro se hace referencia a premisas relacionadas a la gestión administrativa.

PONDERACIÓN: Se trata de juicios o calificativos de valor emitidos por la autora, según lo analizado:

E: Eficiente

R: Regular

D: Deficiente

OBSERVACIÓN: Se detallan aspectos resaltantes de la premisa analizada.

a) Diagnóstico del personal relacionado a la dimensión de planificación:

Cuadro 1

Diagnóstico de la dimensión de planificación

ASPECTOS	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES
Identificación de equipos de trabajo	R	Personal incompatible para integrar equipos de trabajo. Jefe inmediato no tiene un reconocimiento de su personal.

Establecimientos de la metodología de trabajo	R	Falta de comunicación del jefe inmediato. escasez de técnicas y métodos para realizar un trabajo eficiente Cronogramas de trabajo elaborados de manera improvisada.
-----------------------------------------------	----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

b) Diagnóstico del personal relacionado a la dimensión de Realización:

Cuadro 2

Diagnóstico de la dimensión de Realización

ASPECTOS	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES
Reunión de organización	R	Inadecuada recepción de los comunicados de reuniones, conocimiento inoportuno de las citaciones.
Realizar seguimiento	R	Falta de supervisión y falta de entendimiento en el uso de alguna herramienta que permita un control eficaz de las actividades.

Fuente: Elaboración propia



Cuadro comparativo de la incidencia de la Gestión Financiera en el Proceso de cobranza de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L.

Antes de la Propuesta de la Gestión financiera y su incidencia en el proceso de cobranza	Después de la Propuesta de la adecuada Gestión Financiera y su incidencia en el proceso de cobranza
<p>Fase de planificación: No existe un organigrama adecuado de la empresa, código de ética, manual de organización y funciones y manual de reclutamiento de personal. Existe personal incompatible para la integración de equipos de trabajo y falta de comunicación, aplicación de métodos y técnicas de trabajo por parte del jefe inmediato.</p>	<p>Fase de planificación: Se reestructuro la empresa, graficando un nuevo organigrama, se reguló y difundió el código de ética, manual de organizaciones y funciones y manual de reclutamiento de personal. La empresa ahora define los objetivos con suficiente claridad para la formación de equipos de trabajo. La estructura es la herramienta que le permitirá al jefe inmediato pueda disponer adecuadamente de sus recursos y coordinar su funcionamiento.</p>
<p>Fase de realización: No existe un FODA y no cuenta con un plan de trabajo. La parte contable opera de manera arcaica en cuanto a sus procedimientos tanto a nivel interno como a nivel externo o por parte de terceros. Hay una inadecuada coordinación para las actividades económicas que involucran el desarrollo de la gestión de la empresa.</p>	<p>Fase de realización: Se realizó una evaluación de la gestión financiera según FODA y un plan de gestión, asimismo, se facilitará la realización de actividades para el logro de objetivos de la empresa, teniendo como punto principal el recupero de las cuentas por cobrar y sus políticas de cobranza.</p>

Fuente: Elaboración propia

IV. DISCUSIÓN.



La investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia del proceso de cobranza en la gestión financiera de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., Trujillo 2021. Lo que fue imperante saber los procesos de cobranza, en donde se ha evidenciado que a nivel de gestión, presenta deficiencias.

En el Estado Financiero del ejercicio 2021, se indica la cantidad en lo que respecta a las cuentas por cobrar, que son esencialmente partidas involucradas en el proceso de cobranza, que equivale a S/ 352,308.00 soles; preocupando de esta manera a la rotación del efectivo que posee la empresa, ya que dentro del mismo Estado Financiero al periodo 2021, se manifiesta una disponibilidad del efectivo por un total de S/ 39,844.00 soles, este escenario califica de regular a la gestión financiera que ejecuta el gerente de la empresa, y a su vez, es un riesgo muy alto, ya que no puede cumplir con las obligaciones que la empresa posee, dejando una situación preocupante por el recupero de las cuentas a través de mejores procedimiento y políticas de cobranza ideales, que logren ajustarse a la realidad y contexto económico empresarial.

De acuerdo a los resultados aplicados a los trabajadores de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., se ha logrado exponer, que la empresa tiene deficiencias en cuanto a sus componentes y elementos de la gestión, tal es así que se puede evidenciar que los agentes participativos, como lo son el gerente, los jefes y los colaboradores, no tienen una adecuada comunicación, ni establecidos sus relaciones, funciones y obligaciones laborales, dejando expuesto la ineficacia que presenta la gestión. Esto perjudica a la fase de la ejecución o realización de los planes de recupero económico, ya que se pueden tomar como acciones improvisados, conllevando a la ineficiencia por parte de los colaboradores.

Por otra parte, el personal no se compromete ni se preocupa de la realidad crítica que está atravesando la empresa para el periodo 2021, ya que no existen políticas de cobranza adecuadas que puedan facilitar el recupero de las cuentas por cobrar, asimismo, no existe un seguimiento por parte de los jefes, debido a que no existen planes estratégicos para lograr los objetivos, y según los resultados, también se



manifiesta una descoordinación cotidiana partiendo a nivel interno y luego a nivel externo con los clientes y los créditos expansivos que se les otorgan.

Con respecto a la hipótesis planteada, está calza como respuesta, ya que, el proceso de cobranza adecuado incide significativamente en la gestión financiera, vale decir de manera positiva, porque esta permite establecer los parámetros, mecanismos y medidas legales que logran el beneficio general de la empresa; del mismo modo se logró diagnosticar a la gestión, calificándose como regular, esto debido a que, se observaron varios puntos que no cumplen a cabalidad con los cobros oportunos o limitaciones en los créditos otorgados por la empresa, para poder el gerente realizar una buena gestión, quedando obviamente calificada como regular.



V. CONCLUSIONES.

1. Podemos concluir que, al identificar los procesos de cobranza, la empresa muestra unos procedimientos desfasados, no actualizados, en desacorde al contexto y a la realidad de la oferta y demanda que rigen en el mercado para este sector; del mismo modo se evidencia los procesos de manera paupérrima, es decir debido a esta falencia es que se genera un aumento en las cuentas por cobrar, ya que no colabora a un proceso eficaz y eficiente, perjudicando y afectando la solvencia y liquidez de la empresa.
2. Por otra parte podemos concluir en que, al evaluar la Gestión Financiera de la empresa, esta tiene una calificación de 2.47 puntos, lo que evidencia que se encuentra en un nivel regular, esto en base a las dimensiones evaluadas, tanto para la fase de planificación y realización, fases que pertenecen a toda gestión, obteniendo un puntaje de 2.81 y de 2.14 respectivamente, es decir ambas manifiestan la alerta de una gestión financiera endeble.
3. Finalmente logramos concluir que, al diagnosticar el proceso de cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la empresa, adquieren una ponderación de “Regular”, esto basado en la observación de varios aspectos referentes a las variables de estudio, así mismo, se evidencia que no existe un organigrama acorde a la empresa, manual de organización de funciones, un FODA y planes estratégicos de recupero de las cuentas por cobrar, y en lo que respecta a los procesos de cobranza, no existen políticas de cobranza adecuadas e ideales para optimizar la gestión financiera de la empresa.



VI. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente Financiero de la empresa Innovaciones Médicas S.R.L., que realice una reestructuración de los procesos de cobranza, acordes a las necesidades y mejoras de la empresa, que reclute al personal idóneo para las tareas y actividades que involucran el recupero de las cuentas por cobrar

2. Al Gerente Financiero de la empresa que, logre optimizar la gestión financiera y mejore la calificación de su gestión, abordando estrategias actuales, así como políticas de cobranza que colaboren al cumplimiento de metas de la empresa; que planifique mejor las actividades a desarrollar en materia de cobranza y ejecute un eficaz recupero de las cuentas por cobrar.

3. Al Gerente Financiero de la empresa, que se enfoque más en el FODA y un plan de optimización de la gestión, asimismo, se facilitar la realización de actividades para el logro de objetivos de la empresa, teniendo como punto principal el recupero de las cuentas por cobrar y sus políticas de cobranza.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alejandro, J. G. (2001). *Investigación Científica*. México: McGraw-Hill.
- Castro Gutiérrez, O., & Gitman, L. (2010). *Administración financiera* (Decimoprimer ed.). México: Pearson.
- Carmona, E. (2017), *Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales en BECO*, (Proyecto de grado para optar el grado de magíster en ingeniería de negocios), Universidad de Chile, sede Santiago de Chile. Recuperado de <file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/Dise%C3%B1o-de-una-Estructura-de-Soporte-para-Mejorar-los-Procesos-de-Cobranza-de-las-Garant%C3%ADas-Estatales-en-Beco.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión de Talento Humano*. México: Continental S.A.
- Coopers & Librand (2002). *Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO*. España. Ediciones Díaz Santos, S.A.
- Córdova Padilla, M. (2012). *Gestión financiera* (Primera ed.). Bogotá: Imagen.
- Coronel, M. (2019), *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*, (tesis de maestría), Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Corporativas (2014). 9na edición. México D.F.: MCGRAW-HILL.
Recuperado de: <https://rosirismendoza.files.wordpress.com/2014/04/libro-finanzasross.pdf>
- Escribano Ruiz, G. (2008). *Gestión Financiera* (Segunda ed.). Madrid: Paraninfo.
- Flores Soria, Jaime (2001) *Gestión Financiera*. Lima: CECOF SAESORES E.I.R.L.



- Gonzales, Esmina y Sanabria, Sussan (2016) Gestión de las Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, Periodo 2010-2015 (Tesis para optar el Título Profesional de Contador público) Lima: Universidad Peruana Unión. Recuperado de: (http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, C., Odar, L. y Zegarra, M. (2019). La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación BOLSIPOL S.A.C.-2018. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Tecnológica del Perú, sede Lima. Recuperado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3766/Carmen%20Martinez_Lourdes%20Odar_Mauricio%20Zegarra_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meregildo, Z. (2019). Políticas de cobranza y su incidencia en la situación financiera de la empresa Distribuidora Carranza Hnos. S.A.C. 2017, (Tesis para optar el título profesional de Contador Público), Universidad Nacional de Trujillo, sede Trujillo. Recuperado de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12690/meregildo_guevara_zuly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, M. (2013). Propuesta de un modelo de gestión financiera para mejorar la Situación Económica Financiera de las MYPEs de Comerciantes del Mercado La Hermelinda, Trujillo 2012. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Morales Castro, Arturo y Morales Castro, Jose Antonio (2014). Crédito y Cobranza Grupo Editorial Patria
- Ramírez, V. (2016). Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de la parroquia patricia pilar, provincia de los ríos. Ecuador.



- Rodríguez, E., & Rodríguez, F. (2014). La Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público) Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/992/1/RODRIGUEZ_ERIKA_IMPLEMENTACION_COBRANZA_SALDO_CONTABLE.pdf
- Romero, F. (2012). Aulas. Más. Obtenido de Aulas. Más:
<http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>
- ROSS, Stephen; WESTERFIELD, Randolph y JAFFE, Jeffrey (2012) Finanzas
- Sebastián, P. (2016). Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la empresa MARCIMEX Trujillo. Trujillo - Perú.
- Vergara, H. (2017). Provisión por cuentas de cobranza dudosa y su incidencia en la Gestión Económica y Financiera de la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. en el año 2015, tesis para optar el Título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, sede Trujillo. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9242>
- Villaseñor Fuente, E. (2009). ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA. (Cuarta ed.). México: Trillas.
- Zapata Sánchez, P. (2010). CONTABILIDAD GENERAL (Séptima ed.). Colombia.
- Zevallos z. (2008) contabilidad general. Perú, Nuevas Formas.
- Zvi, B., & Merton, R. (2009). Finanzas. México: Pearson.



ANEXOS



Anexo 1 Cuestionario para evaluar la Gestión Financiera

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta.

Marcar "X" una sola vez por línea.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Gestión Financiera						
Fase de Planificación		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Identificación de Equipos de Trabajo		1	2	3	4	5
1	Su jefe inmediato identifica las actividades que pueden realizarse en el corto plazo.					
2	Su jefe inmediato define a las personas que realizarán trabajo a corto plazo cumpliendo con las metas.					
3	Su jefe inmediato establece las actividades o tareas para cada uno (las actividades también pueden ser asumidas por equipos de colaboradores).					
4	Su jefe inmediato asigna tareas o actividades que puede realizarse de manera individual o de manera grupal.					
5	Usted considera que desempeña sus funciones con eficiencia, eficacia, integridad, ética y honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos de la empresa que le son confiados por razón de su función.					
6	Se encuentra disponible durante la jornada de trabajo.					
Establecimiento de la metodología para facilitar el trabajo dentro de la gestión administrativa						
7	Su jefe inmediato establece un cronograma de trabajo.					
8	Su jefe inmediato define algún mecanismo de seguimiento.					
9	Su jefe inmediato sugiere también establecer que herramientas tecnológicas podría utilizar el equipo para coordinar.					
10	La empresa le asigna los medios tecnológicos para desarrollo el trabajo remoto.					
11	Para las coordinaciones, reuniones de trabajo y organización del trabajo en general utiliza herramientas virtuales tales como: Zoom, Skype, Blujeans, Google Meets, WhatsApp, entre otras. Asimismo, existen otras herramientas digitales para compartir archivos como: WhatsApp, Trello, Dropbox, One Drive, entre otros.					

12	Su jefe inmediato ha programado modalidades de reuniones: teniendo en cuenta a considerar la duración y frecuencia de las reuniones, según el tema a tratar. Así, un equipo puede requerir reuniones quincenales para revisar productos, que duren 1 hora, mientras que otros pueden requerir reuniones semanales de coordinación, que duren 20 o 30 minutos.					
13	Maneja y organiza su tiempo, para cumplir con responsabilidad sus propios horarios y las tareas y actividades que se le han delegado.					
Fase de Realización		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Reunión de Organización		1	2	3	4	5
14	Para las reuniones de organización, el jefe inmediato realizar una reunión virtual para el inicio de un nuevo proyecto o servicio, la cual tiene por objetivo explicar al equipo el nuevo proyecto o servicio, los plazos, entre otros.					
15	Usted, está en contacto con su jefe inmediato para explicar o detallar alguna problemática o logro por parte de su área o equipos.					
Realizar seguimiento						
16	Su jefe visualiza y supervisa el avance y cumplimiento de las tareas o actividades asignadas a los servidores. Para ello, puede hacer uso de herramientas, mecanismos u otros que se ajusten al trabajo remoto o aquellos establecidos anteriormente para hacer seguimiento al trabajo de su equipo.					
17	Usted conoce de la existencia de la a matriz de seguimiento permite tener en un solo lugar las tareas y actividades asignadas y plazo a los colaboradores.					
18	Usted registra sus actividades en alguna matriz a fin de que su jefe inmediato pueda llevar un control de su trabajo.					
19	Predisposición para recibir retroalimentación de su jefe tanto durante la supervisión como en la entrega final de su tarea o actividad.					

ANEXO 2**INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN FINANCIERA**

ENCUESTADOS	ITEMS																		
	PLANEACION													REALIZACION					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
E1	3	3	3	1	4	3	1	1	1	1	5	1	5	1	2	2	1	1	1
E2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
E3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	5	1	3	3	2	3	3	3
E4	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
E2	2	2	1	2	3	3	3	4	1	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2
E6	1	1	3	2	3	2	2	4	1	3	1	4	1	3	3	3	2	1	2
E7	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
E8	3	2	3	3	3	1	3	5	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3
E9	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
E10	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
E11	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
E12	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
E13	2	2	1	2	3	3	3	4	1	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2
E14	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	3	3	5	3	2	3	2	4	3
E15	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
E16	3	2	3	3	3	1	3	5	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3
E17	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
E18	2	2	3	2	3	3	3	5	1	3	2	4	2	4	3	2	2	2	2
E19	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
E20	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3
E21	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	5	1	3	3	2	3	3	3



ANEXO 3

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

INNOVACIONES MÉDICAS S.R.L.

PERIODO : 2021
 MONEDA : SOLES

Estado de Situación Financiera

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
10 Caja y bancos	39,844.00	40 Trib y aport sist y salud por pagar	86,616.00
12 Cuentas por Cobrar comerciales - terc	352,308.00	41 Remuneraciones y participaciones p	3,140.00
20 mercaderias	569,394.00	42 Cuentas por pagar comerciales-terce	119,449.00
		46 Cuentas por pagar diversas - relacior	278,986.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	961,546.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	488,191.00
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
33 Inmuebles, Maquinaria y Equipo	219,654.00		
37 Activo diferido	141,926.00		
39 Depreciacion de 1,2 e IME acumulad	-219,654.00		
	141,926.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
		PATRIMONIO	
		50 Capital	301,220.00
		59 Resultados del ejercicio	314,061.00
		TOTAL PATRIMONIO	615,281.00
I TOTAL ACTIVOS	1,103,472.00	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	1,103,472.00



ANEXO 4
ESTADO DE RESULTADOS

INNOVACIONES MÉDICAS S.R.L.
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS AI 31 DE DICIEMBRE DE 2021
POR FUNCION
SOLES

RUBRO	ACUMULADO
INGRESOS OPERACIONALES:	
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	2,278,652.00
Otros Ingresos Operacionales	0.00
Total Ingresos Brutos	2,278,652.00
COSTO DE VENTAS:	
Costo de Ventas (Operacionales)	-992,566.00
Otros Costos Operacionales	
Total Costos Operacionales	-992,566.00
UTILIDAD BRUTA	1,286,086.00
Gastos de Ventas	-680,418.00
Gastos de Administración	-291,608.00
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos	0.00
Otros Ingresos	0.00
Otros Gastos	0.00
UTILIDAD OPERATIVA	314,060.00
Ingresos Financieros	0.00
Gastos Financieros	0.00
Participación en los Resultados	0.00
Ganancia (Pérdida) por Inst.Financieros	0.00
RESULTADO ANTES DE IMP-UTILIDAD	314,060.00
Participación de los Trabajadores	0.00
Impuesto a la Renta	0.00
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DE ACT. CONT.	314,060.00
Ingreso (Gasto) Neto de Oper. Discont.	0.00
II UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	314,060.00

ANEXO 5 ORGANIGRAMA

