



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y -  
CCOMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la  
empresa constructora, Lima 2019**

**Para optar el título profesional de Contador público**

**AUTOR**

**Br. Arroyo Osorio Gerardo  
0000-0001-6860-5848**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD  
Economía, Empresa y Salud**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD  
Sistema de calidad**

**LIMA - PERÚ  
2020**

## **Miembros del Jurado**

Dr. Fonseca Chávez Freddy Roque (ORCID: 0000-0002-1323-0097)

Presidente del Jurado

Dr. Nolazco Labajos Fernando Alexis (ORCID:0000-0001-8910-222X)

Secretario

Mg. Manrique Linares Cynthia Polett (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático

Dra. Carhuancho Mendoza Irma Milagros (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres, Dios siempre estuvo, está y estará conmigo en cada paso que doy en mi vida, de la misma manera con mis padres porque siempre están cuidándome y brindándome fortaleza para continuar, asimismo son ellos quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con toda mi vida.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme vida y salud para poder concretar este sueño, por hacerme ver en los momentos más difíciles que se puede.

A mi persona, porque obtuve el coraje, esas ganas y ese impulso propio de poder decirme, Tú puedes esto y mucho más.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Arroyo Osorio Gerardo, estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la Universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019” para la obtención del /título profesional de contabilidad y auditoria y declaro lo siguiente :

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma

Nombres y apellidos del estudiante:

Arroyo Osorio Gerardo

DNI: 76623691

Lima 21 de diciembre del 2020



Huella

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
Abstract / O resumo	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I: EL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Teórica	20
1.4.2 Metodológica	20
1.4.3 Práctica	21
1.5 Limitaciones de la investigación	21
1.5.1 Temporal	21
1.5.2 Espacial	21
1.5.3 Recursos	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22

2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Marco fundamental	25
2.2.2 Marco conceptual	26
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>28</b>
3.1 Método de investigación	28
3.2 Enfoque	28
3.3 Tipo de investigación	29
3.4 Diseño de la investigación	29
3.5 Población, muestra y unidades informantes	30
3.5.1 Población y muestra	30
3.5.2 Unidades informantes	30
3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas	31
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1. Técnica	32
3.7.2. Descripción	32
3.8 Procesamiento y análisis de datos	33
3.9 Aspectos éticos	33
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>34</b>
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	34
4.2 Descripción de resultados cualitativos	42
4.3 Diagnóstico	48
4.4 Propuesta	52
4.4.1 Priorización de los problemas	52
4.4.2 Consolidación del problema	52
4.4.3 Fundamentos de la propuesta	53
4.4.4 Categoría solución	53
4.4.7 Actividades y cronograma	55
4.5 Discusión de resultados	76
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>80</b>
5.1 Conclusiones	80

5.2 Recomendaciones	81
REFERENCIAS	82
ANEXOS	89
Anexo 1: Matriz de consistencia	90
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	91
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	97
Anexo 4: Instrumento cualitativo	101
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	102
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	104
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	105
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	107
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti	119
Anexo 10: Informe del Asesor	120
Anexo 11: Matrices de trabajo	126

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización de las cuentas por cobrar	31
Tabla 2 Análisis vertical – Cuentas por cobrar comerciales terceros 2017 al 2019	34
Tabla 3 Análisis horizontal – Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019 del 2018	36
Tabla 4 Ratio de liquidez del 2017 al 2019	36
Tabla 5 Ratio de liquidez absoluta del 2017 al 2019	37
Tabla 6 Ratio de rotación de cuentas por cobrar	39
Tabla 7 Ratio de plazo promedio de cobranza del 2017 al 2019	40
Tabla 8. Ratio de grado de intensidad del capital del 2017 al 2019	41
Tabla 9. KPI 1.-Porcentaje de implementación de políticas	57
Tabla 10 KPI 2.-Porcentaje de nuevas políticas	58
Tabla 11 KPI 3.-Recuperación de la cartera morosa	58
Tabla 12 Estado de situación financiera proyectado 2017 al 2024	62
Tabla 13 KP1 4: Ratio de rotación de cuentas por cobrar	67
Tabla 14 Ratio de plazo promedio de cobranza	68
Tabla 15 Porcentaje del cumplimiento de la deuda	73
Tabla 16 KPI 7: Ratio de liquidez	74

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variación de las cuentas por cobrar del periodo 2017 al 2019	35
Figura 2. Ratio de liquidez del periodo 2017 al 2019	37
Figura 3. Ratio de liquidez absoluta del periodo 2017 al 2019	38
Figura 4. Ratio de cuentas por cobrar del periodo 2017 al 2019	39
Figura 5. Ratio de plazo promedio de cobranza del periodo 2017 al 2019	40
Figura 6. Ratio de grado de intensidad del capital del 2017 al 2019	41
Figura 7. Análisis cualitativo de la subcategoría Políticas de Crédito	43
Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría riesgos de crédito	45
Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría gestión de cobranza.	47
Figura 10. Análisis mixto de la categoría cuentas por cobrar.	51
Figura 11. Diagrama de Gantt – Objetivo 1	56
Figura 12. Evidencia 1 - Políticas de gestión y cobranza – Objetivo N°1	57
Figura 13. Diagrama de Gantt – Objetivo 2	61
Figura 14. Evidencia 2: Manual de procesos de cobranza	63
Figura 15. Esquema de filtro del cliente	64
Figura 16. Esquema de procesos de cobranza	65
Figura 17. Variación de la rotación de las cuentas por cobrar	67
Figura 18. Ratio de plazo promedio de cobranza	68
Figura 19. Cuentas por cobrar del 2017 al 2019	69
Figura 20. Cuentas por cobrar proyectado	69
Figura 21. Diagrama Gantt – Objetivo N° 3	72
Figura 22. Evidencia 6: Análisis de cuentas por pagar	73
Figura 23. Efectivo y equivalente de efectivo - proyectado	74
Figura 24. Ratios de liquidez	75
Figura 25. Pantallazo de proceso de atlas Ti- Redes	119
Figura 26. Pantallazo de proceso de atlas Ti – Codigos	119

## Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta	54
Cuadro 2. Matriz de tácticas, actividades y cronograma para el objetivo N° 1	55
Cuadro 3. Presupuestos del objetivo 1	59
Cuadro 4. Matriz de tácticas, actividades y cronogramas para el objetivo N° 2	60
Cuadro 5. Presupuesto de egresos del Objetivo N° 3	70
Cuadro 6. Matriz de tácticas, actividades y cronograma para el objetivo N° 3	71
Cuadro 7. Presupuestos de egreso del objetivo 3	75

## Resumen

En la investigación se evidenció que la empresa constructora tiene un problema relacionado con las cuentas por cobrar, con su cliente del sector privado y público, debido a la falta de políticas y procesos en la entidad, porque no están actualizadas y en base a los procesos no están implementadas, esto impacta en las deudas con proveedores que son los principales abastecedores de material para el desarrollo de cada obra, por otro lado estas acciones que no son ejecutadas por los colaboradores no le permiten a gerencia tener una información en el momento que se requiera para la solicitud de una mecanismo financiero.

Por otro lado el enfoque empleado fue el mixto, que nos permitió emplear el análisis cuantitativo y cualitativo con la documentación que facilitó la empresa para poder analizar las partidas, por otro lado la investigación ha sido de nivel comprensivo, de tipo proyectiva porque nos permite deducir algunas casuísticas ocurridas que podemos ver a medida que se desarrolla la investigación, se usó el sintagma holístico que trata de ir más allá de lo investigado, tiene diseño explicativo secuencial, el método empleado es el inductivo-deductivo. Se empleó la técnica de la entrevista a los trabajadores de la empresa inmersos en el problema, esto permitió que con las respuestas se sintetice la información en el programa Atlas Ti 8 para triangular toda la información y llegar a una conclusión del problema.

Finalmente, los resultados obtenidos nos permiten visualizar el incremento progresivo desde el año 2017 al 2019 de las cuentas por cobrar, de la misma manera el aumento de la deuda a proveedores y la disminución de efectivo de la entidad, esto es debido a la falta de procesos e implementación de políticas en la constructora.

*Palabras clave:* Cuentas por cobrar, efectivo, liquidez, proveedores, deuda, políticas, procesos

## Resumo

A pesquisa mostrou que a construtora tem um problema relacionado aos recebíveis, com seu cliente do setor público e privado, devido à falta de políticas e processos na entidade, pois não estão atualizados e com base nos processos não implementados, isso impacta dívidas com fornecedores que são os principais fornecedores de material para o desenvolvimento de cada obra, por outro lado, essas ações que não são executadas pelos funcionários não permitem que a gestão tenha informações no momento necessário para a solicitação de um mecanismo financeiro.

Por outro lado, a abordagem utilizada foi mista, o que nos permitiu utilizar análise quantitativa e qualitativa com a documentação fornecida pela empresa para poder analisar os itens, por outro lado a pesquisa tem sido de nível simpático, de um tipo projetivo, pois nos permite deduzir alguns estudos de caso que podemos ver à medida que a pesquisa se desenvolve, o sintagma holístico que tenta ir além do investigado foi utilizado, tem desenho explicativo sequencial, o método utilizado é indutivo-dedutivo. Utilizou-se a técnica de entrevistar os trabalhadores da empresa imersos no problema, o que permitiu que as respostas fossem sincronizadas no programa Atlas Ti 8 para triangular todas as informações e chegar a uma conclusão do problema.

Por fim, os resultados obtidos permitem visualizar o aumento progressivo de 2017 para 2019 das contas a receber, da mesma forma o aumento da dívida com fornecedores e a redução do caixa da entidade, isso se deve à falta de processos e implementação de políticas na construtora.

Palavras-chave: Contas a receber, caixa, liquidez, fornecedores, dívidas, políticas, processos

## INTRODUCCIÓN

En la investigación en estudio, que refiere a las cuentas por cobrar en una empresa constructora, se permite visualizar que, a consecuencia de la falta de políticas y procesos de cobranza, este perjudicaba a la liquidez de la empresa y también a las obligaciones que tenía con sus proveedores terceros.

Asimismo, en el desarrollo de este problema se pudo visualizar las subcategorías como por ejemplo los lineamientos de crédito, estos no estaban establecidos de tal forma que no se permitía que se desarrolle una buena ejecución de cobranzas por parte del área administrativa, no estaban diseñados por indicadores como: corto plazo, mediano plazo, largo plazo y la valorización, la segunda subcategoría de riesgos de crédito que permitía visualizar en qué grado de alerta en que se encontraba el cliente que ya estaba en la cartera de la empresa no era ejecutado, es por ello que no se sabía si el cliente es alto, bajo o equilibrado riesgo, teniendo en cuenta que esto varía a medida que pasa el tiempo, por la regularización que se podría dar en el transcurso de la ejecución de obra.

Por otro lado con respecto a la gestión de cobranza, que tenía que ver directamente con la ejecución de etapas de cada cliente según el nivel de deuda que se encuentre cada uno de ellos, es por ello que no se aplicaron las etapas preventivas, administrativas y judiciales, esto se debía directamente al desconocimiento del personal administrativo, por otro lado a la falta de implementación tanto de políticas como de procesos que disminuyeran el riesgo de la empresa de acumularse de cuentas incobrables que perjudican al desarrollo de la organización, es por ello que la propuesta consiste en la implementación un decálogo de procesos de gestión y cobranza que puedan ordenar, actualizar y desarrollarse en la entidad para poder reducir progresivamente las cuentas por cobrar de la constructora.

Es importante mencionar que en el trabajo se ha realizado bajo un enfoque mixto que nos ha permitido poder desarrollar un análisis concreto del problema debido a que nos fue de mucha ayuda la recopilación de información que se realizó a través de las entrevistas de los trabajadores que se encuentran inmerso con el día a día de su trabajo, el cual es llamado

enfoque cualitativo, por otro lado, se realizó un análisis documental de la realidad de la empresa a través de los estados financieros y ratios de la entidad por intermedio de documentos, adicionalmente se ejecutó un análisis horizontal y vertical para ver el grado de significancia de cada partido esto fue aplicado por la teoría que nos menciona el enfoque cuantitativo, el producto de la aplicación de ambos enfoques dio como resultado el enfoque mixto en la investigación realizada.

Es importante mencionar las fases en que fue desarrollado la investigación que se divide en capítulos, el capítulo I denominado “El problema” donde se desarrolla el planteamiento del problema que nos permite por medio de información tanto internacional como nacional extraída de revistas, informes, artículos, etc. basado en hechos reales permitimos visualizar un punto de vista más general ,que nos ayuda a poder comparar realidades distintas ya sea por el giro de negocio que visualicemos u otro factor, siendo estos informes de gran provecho para el desarrollo de la investigación, también el objetivo general y los objetivos específicos, así como la justificación de tipo teórica, metodológica y práctica, y también las limitaciones al realizar la investigación.

Asimismo, en el capítulo II llamado “Marco teórico” refiere a los antecedentes, que son producto de las investigaciones tanto internacionales como nacionales referentes al problema que contribuyen con el desarrollo del estudio del problema, asimismo también las teorías que nos permiten fundamentar el estudio, y finalmente los conceptos de la categoría problema, que en esta investigación se denomina denominado cuentas por cobrar y sus subcategorías políticas o lineamientos de crédito, riesgos de crédito y gestión de cobranzas.

Por otro lado, podemos observar en el capítulo III denominado Metodología, este nos hace referencia a las características del método inductivo-deductivo, del enfoque mixto que proviene de la combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo, del nivel de estudio comprensivo de tipo proyectivo, y el diseño explicativo secuencial, asimismo, la población, muestra y unidades informantes, también se detallan las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se realizaron a través del análisis documental, la entrevista, la ficha

de análisis documental y la ficha de entrevista, así como el procesamiento de datos que fue la triangulación a través del sistema Atlas Ti.

El capítulo IV llamado Presentación y discusión de resultados, realiza la interpretación de lo que ha ocurrido en la investigación, luego de haber ejecutado el análisis respectivo a la documentación revisada de manera cuantitativa y cualitativa haciendo comparaciones y revisando las transiciones de lo ocurrido, asimismo este contrasta toda la información con el material que se ha investigado afirmando si existe concordancia o no para posteriormente poder emitir unas conclusiones dándole recomendaciones a lo que se refleja en ello.

# CAPITULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

Uno de los principales factores de las empresas del sector de construcción, es que carecen de políticas de control de costos, mala administración de recursos económicos, cobranza activa y prevención para poder contrarrestar la demora de dicha actividad de cobro. Asimismo, es importante mencionar que algunas empresas debido a la magnitud de los recursos que de administran, tienden a solicitar préstamos que terminan ocasionando pérdidas por falta de pago (Engineering, 2019).

Asimismo, uno de los principales factores de las empresas del sector de construcción, es que carecen de políticas de control de costos, mala administración de recursos económicos, cobranza activa y prevención para poder contrarrestar la demora de dicha actividad de cobro. Asimismo, es importante mencionar que algunas empresas debido a la magnitud de los recursos que de administran, tienden a solicitar préstamos que terminan ocasionando pérdidas por falta de pago (Engineering, 2019).

La presión que han tenido los países desarrollados en el sector de construcción ha venido aumentando desde la crisis financiera mundial, que tiene como consecuencia un crecimiento económico lento, fragmentación del mercado y la competencia que dan como resultado la baja de las utilidades, bajo este escenario este rubro ha optado por dar mayor facilidades de pago a su clientes no cumpliendo sus políticas ya establecidas, aumentando de manera progresiva y significativa sus cuentas por cobrar dado esta coyuntura (Beltran, 2016).

Por otro lado en al ámbito nacional la cámara Peruana de la Construcción (Capeco) mencionó que una de las principales consecuencias de la recesión, es que el nivel de producción en el segundo trimestre sería de un 70 %, motivo por el cual se solicita al poder ejecutivo se reinicie las actividades de ejecuciones de obra, ya que mucho de las cuentas que han quedado por cobrar de las constructoras están en estancadas ya que ninguna empresa puede valorizar, perjudicando a la liquidez de los mismos (Diario Gestión, 2020).

En la actualidad se está dando la reactivación de manera progresiva, luego de un largo tiempo de para en las obras, pero no se está siendo consciente que ello no será rápido ni automático, ni tampoco se está teniendo en cuenta que las empresas tienen muchos pendientes por cobrar, y que los clientes no tienen una situación económica estable como para poder saldar lo que tenía por pagar, y de lo mencionado anteriormente, para poder reiniciar actividades se va a necesitar de liquidez, y las empresas actualmente no tienen capital para hacerlo (Delgado, 2020).

Si bien es cierto las empresas del sector construcción realizan mejoras en las operaciones de ejecución en obra esto no es aplicado en el control de la distribución de los costos de materiales por falta de un planeamiento, asimismo es importante mencionar que todos estos procesos del cual se carece, pueden reducirse con la aplicación de la digitalización para gestión de cobros, gestión de cadenas de suministros, procesos constructivos y de soporte (Parada, 2020).

El control de las cuentas por cobrar es un mecanismo que nos permite tener la información al día y dar un seguimiento actualizado cuando se requiere, sin embargo, la empresa constructora liderada por el gerente general, no cumplía con las políticas que estaban establecidas y en oportunidades reiterativas, ante la deuda a proveedores este determinaba a quien se debía atender de acuerdo a criterio personal. Es importante mencionar que el personal encargado de pagos rotaba constantemente, siendo un factor que indicia en esta problemática.

Por otro lado, surgían servicios repentinos en plena ejecución de obras, ocasionando que el personal administrativo de la empresa, no se abastecía con la elaboración de flujos en coordinación con los administradores o residentes de obra y oficina, esto repercutía en el sinceramiento de las cuentas por pagar que no eran respaldados por un reporte a tiempo de los proveedores.

En cuanto al incumplimiento de pago al personal era un factor importante, porque repercutía en un clima laboral desfavorable a ello le sumamos que algunos encargados desarrollaban formas de trabajo autoritarias con los asistentes por otro lado la gerencia no

realizaba una comunicación a tiempo de este incumplimiento, dejando a las áreas sin poder responder las inquietudes del personal interno.

En cuanto a la gestión de cobranza, es importante mencionar que la empresa constructora contaba con un área de finanzas y tesorería, este tenía la función de realizar los pagos a proveedores, al personal administrativo y la facturación correspondiente a cada cliente por obra pero no de cobranza, de ello se encargaba gerencia, por la sencilla razón que los clientes de la constructora eran referidos o conocidos del dueño quien era el gerente general, es por ello que no se contaba con un status o seguimiento por cliente actualizado por que la información no retornaba al área de tesorería, el seguimiento por el gerente era empírico no basado en procesos, ya que no se contaba o no se había elaborado políticas de cobranza, esto no permitía que el área contable y financiero obtenga un análisis financiero al cierre de cada mes.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera reducir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en la empresa en la constructora?; ¿Cuáles son los factores que inciden en las cuentas por cobrar en la empresa constructora?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Implementar un decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en una empresa constructora, Lima 2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa en la constructora.

Examinar los factores que inciden en las cuentas por cobrar en la empresa constructora.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El estudio tiene justificación teórica porque se sustenta en la teoría de contabilidad que nos permitirá desarrollar la parte contable jurídica y eficaz en el ámbito empresarial, asimismo entender la importancia que implica al desarrollar estas normas y procesos en la entidad; asimismo la teoría administrativa nos permitirá visualizar el desarrollo de sistemas que permiten a la organización cumplir los procesos de manera óptima y asimismo conocer procesos que podrían ser incluidos y adaptados de acuerdo al desarrollo y necesidad de la empresa, para una mejor administración. Finalmente, la teoría de sistemas nos permitirá a que la empresa tenga en cuenta el grado de importancia del sistema contable, porque esta herramienta se encarga del proceso de toda información financiera, entendiendo que la correcta ejecución de este permitirá cumplir con el objetivo.

### **1.4.2 Metodológica**

El estudio se justifica metodológicamente porque se realizará bajo un enfoque mixto-proyectivo, en vista que permite visualizar desde un enfoque de investigación más completo, también ayuda triangular toda información que ha sido hallada para la investigación de manera definida, y se basa en dar respuesta a las preguntas planteadas de la investigación analizando la información pertinente. En tal sentido las técnicas usadas fueron la entrevista que permite recabar información que, a través del personal inmerso en el problema en estudio, asimismo se obtiene la percepción más certera, de la misma manera la técnica de recopilación de datos análisis documental facilita a la descripción a detalle y a visualizar de manera física las evidencias de la empresa reflejando el porqué del problema, pese a que se puede plantear una propuesta, por otro lado el instrumento de recopilación de datos utilizado, la guía de entrevista nos faculta obtener una estructura de las preguntas que se realizan al personal encuestado, obteniendo una secuencia de los hechos que ocurren a diario y son las razones más próximas del problema, por lado el registro documental permite observar la secuencia de los hechos ocurridos de manera periódica permitiendo hacer un seguimiento y posiblemente obtener una respuesta ante las interrogantes.

### **1.4.3 Práctica**

El estudio tiene justificación práctica, porque permite identificar la falta de aplicación de procesos en diversas gestiones que afectan el objetivo de la empresa, asimismo visualizar el desconocimiento de las personas responsables de la entidad con distintas acciones que no ayudan y que se refleja de manera reiterativa, por otro lado, poder plantear nuevas políticas a desarrollarse en la empresa, que contribuiría en las decisiones de manera positiva. Asimismo, implementar el desarrollo de nuevos procesos, que serán aplicados por la parte administrativa disminuyendo el margen de error, sobre todo que la entidad por medio de su representante pueda entender la situación de la empresa y se pueda delegar funciones al área correspondiente, siendo ejecutadas de manera acertada y finalmente nos permita tener un información actualizada y fidedigna, para la ejecución de distintos mecanismos financieros por parte de los dueños de la empresa, en la toma de decisiones.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El desarrollo de esta investigación se llevará a cabo en un periodo de cinco meses, considerando las fuentes de información otorgada por los integrantes de la entidad constructora, que nos permitirá poder observar la problemática en el periodo 2019.

### **1.5.2 Espacial**

La Investigación que se está desarrollando se encuentra en el distrito de Santiago de Surco en la ciudad de Lima, sin embargo, por la coyuntura actual por el cual se está viviendo a nivel mundial y nacional, algunos procesos se han desarrollado vía online.

### **1.5.3 Recursos**

La investigación fue desarrollada con recursos propios del investigador.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Para realizar esta investigación se revisó trabajos estudios a nivel internacional, González (2013) en su tesis menciona que uno de los factores de incidencia en la gestión de cuentas por cobrar, es la falta de un manual de procedimientos que perjudica el desarrollo y la ejecución del área de créditos y cobranzas asimismo se indica que también existen factores externos, debido a que la empresa maneja grandes líneas de créditos con sus principales clientes por el tiempo que vienen trabajando con ellos, sin embargo incumplen con los pagos que no son respaldados por políticas de pago asimismo, Carrera (2017) concluyó que la entidad carece de un manual de procedimiento y funciones donde se indique los procesos a realizar ante las distintas casuísticas que ocurren a diario, perjudicando al personal administrativo de créditos y cobranzas, que ejecuta a criterio o según su experiencia, por otro lado se reflejó en los resultados, que el periodo que otorga las otras empresas del mismo giro del negocio es muchísimo menos que de la empresa, evidenciando que no existe un análisis o un buen criterio respaldado por estudios que nos indiquen el número de días de crédito aplicado, es por ello que se concluye que la dicha gestión no es efectiva a falta de dicho manual de funciones y procesos administrativos y mucho menos existe de sistema contable que procese toda la información permitiendo obtener información con análisis y a tiempo.

De tal manera Medina (2017) hace referencia a la poca efectividad en la ejecución del control de las cuentas por cobrar, por otro lado en los resultados se evidenció que no existía una presupuesto preventivo en el caso que se incremente las cuentas por cobrar para hacer frente a sus obligaciones y no afectar al capital de la empresa y cuando se solicitaba el sinceramiento de las cuentas pendientes de cobro no estaban sinceradas por lo contrario habían muchas inconsistencias, es por ello que se concluye la falta de control en la aplicación de políticas de cobranza y los días prolongados de crédito que otorgaba la empresa que perjudicaban de manera directa al capital de trabajo y limitando también a la empresa de su capacidad de operativa.

Abril & López (2018) concluyeron en el análisis realizado a las empresas , que se recurre en más del 50% a los financiamientos, provocando deudas que no tienen un respaldo de pago, que provienen de cuentas incobrables que reposan en sus informes financieros por otro lado también se visualizó una razón corriente inferior al 150 % del valor considerado como mínimo siendo un comportamiento negativo y perjudicando a la capacidad de estas empresas de poder seguir generando ingresos y más aún poder contar con un dinero de respaldo ante unas contingencias, porque en el sector construcción en algunas oportunidades se tiene que trabajar con un capital propio, porque al tener un mal estado crediticio las financieras no te otorgan el aval para un apalancamiento financiero , por otro lado Dicao (2019) concluyó que el nivel de utilidad en relación a los periodos del 2018 y 2019 sufrieron un baja considerable a pesar que la empresa hizo un inversión en sus activos corrientes teniendo como objetivo incrementar progresivamente las ganancias, esto se debe a un factor que corresponde al análisis de las cuentas por cobrar, y enfatizar en ello, del por qué a pesar de tener informes de ventas considerables no hay dinero para hacer frente a sus obligaciones o reparto de utilidades, realizar una auditoria donde se refleje en el activo corriente porque no se están ejecutando las cobranzas o si se están aplicando las políticas o si se tiene que implementar lineamientos más eficaces.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Asimismo, es importante mencionar que se revisó a nivel nacional, Flores & Naval (2016) se hizo referencia al vínculo en los resultados de los indicadores de gestión y la rentabilidad económica del giro de negocio industrial, en las empresas que se encuentran cotizando en la Bolsa de Valores de Lima, es por ello que se concluye que las cuentas por cobrar inciden significativamente de manera financiera y económica, debido al análisis que se realizó de la rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de cobranza determinando que son muchos días de plazo que se visualiza para el cobro, perjudicando a la rentabilidad de estas empresas de la misma manera Liviapoma (2018) en cuanto a la tesis concluyó facilitar una propuesta administrativa de las cuentas por cobrar que puede facilitar el proceso y gestión económica y la toma de decisiones de dicha empresa, por otro lado se evidenció que la información financiera no está al día y tampoco se tiene implementado políticas de crédito, esta potestad de aprobación recae en el administrador que se encarga de aprobar ello, además

es importante mencionar que tampoco existe evidencia de la mercadería a la cual se le da salida de manera constante, perjudicando esta acción de manera directa al control y a las finanzas de la empresa es por ello, que no se puede realizar un análisis de los créditos y mucho menos tener un status actualizado para una toma de decisión gerencial, perjudicando los objetivos de la empresa.

Santiago, Valencia & Fernández (2018) sostuvieron la importancia de establecer políticas de cobranza de las cuentas por cobrar para así poder disminuir el riesgo de morosidad en la empresa, por que éste había evidenciado en sus resultados que no se encontraban establecidas dichas políticas, teniendo un antecedente de error con una entidad del estado, por una equivocación en el llenado del comprobante de pago, originando el rechazo de ello por inconformidad en la descripción, esto concluyó que la empresa tenía muchas deficiencias en sus políticas de cobro y de crédito, que estaban perjudicando a la liquidez de la empresa, que se proyectaba con dinero que ingresaría a futuro pero por estos errores a falta de control y de seguimiento no permitían el ingreso proyectado de dinero

Campodónico & Arévalo (2019) mencionaron que la empresa tiene una forma de control en Excel para las deudas y los préstamos, que no es actualizado de manera constante y correcta por el personal administrativo por lo que se concluye que las deficiencias en las cuentas por cobrar de la empresa es porque se carece de correos y alertas a los clientes que tienen deudas con la empresa, asimismo no se emitirá un cronograma de actualización de deudas a la fecha, y este pueda reflejar una información actual y fidedigna y finalmente, Rodríguez (2019) sostiene que la información de las deudas de cuentas por cobrar no llega al área de gerencia y por otro lado no existe un control respaldado por la responsable del área por falta de conocimiento de sus funciones, por ende, se concluye en la tesis que el control interno en las ejecuciones de funciones y de elaboración de informes es muy escaso, asimismo es evidente la falta control de los procesos y la aplicación de marco integrado de control interno coso 2013, ante el desconocimiento de gerencia de los procesos mencionados es que se han generado riesgo de pérdidas y cumplimiento de los objetivos de la entidad.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Marco fundamental**

El estudio se sustenta en la teoría de la contabilidad avalado por Rivas (2002), Suarez (2014) & Jaramillo (1991), donde sostienen que la aplicación del orden en la contabilidad, bajo un punto de vista jurídico de estructuras, viene a ser una fase crucial que tiene que ser desarrollada y cumplida de manera sigilosa, porque esto responde a la aplicación de lo establecido en las políticas que maneja cada entidad, asimismo es importante los tiempos que se emplean en los trabajos que se desarrollan a diario, para poder optimizar procesos que buscan una información correcta, clasificada y fidedigna, por otro lado es importante resaltar que al ser aplicadas estas teorías se va a implementar el orden en los procesos , reducir los tiempos que se emplea en la ejecución de las distintas tareas de cada área con resultados positivos, asimismo también tener en cuenta que va a contribuir a que la empresa pueda realizar retroalimentación constante, y por medio de ella este pueda capacitar y/o actualizar a su personal de tal manera que pueda hacer frente ante distintas casuísticas que se presentase, y se vea reflejado en los resultados que recaen en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

La teoría administrativa en la contabilidad, avalada por Jones, Deiley, Porporato & Waweru, sostienen respectivamente la importancia del uso de un sistema de control, que detalle las distintas coordinaciones administrativas en una organización permitiéndonos ver más a fondo las ventajas que se puede obtener de manera global, asimismo es importante tener en cuenta la planificación ,organización y dirección sin perder el liderazgo del equipo de trabajo, en este caso ante la falta de procesos contables de suma importancia, la creatividad e innovación sumaría a lo que ya están establecidos, también las contingencias que se puedan observar, contribuye al control de las coordinaciones del trabajo y el tiempo empleado en las distintas tareas esto permite tener un panorama general y finalmente desarrollando lineamientos acorde a los requerimientos de la empresa ( Jones 2008, Deiley 2012 & Porporato y Waweru 2011).

La teoría de sistemas en la contabilidad mencionada por Barrios, Restrepo, Ibáñez, Werbin & Álvarez afirman que un sistema contable ya no solo desempeña el papel de una herramienta, todo lo contrario, viene a ser parte de un proceso de la contabilidad , debido a que

este se encarga de almacenar toda la información alimentada por las personas involucradas a la parte financiera y contable, no dejando de ser éste una herramienta muy importante, porque la información procesada cumple el objetivo de mantener actualizado a los responsables y dueños de la situación financiera de la empresa, siendo este un factor que conllevará a la toma de decisiones según sea al panorama de la empresa , como por ejemplo apalancamientos financieros o inversiones a futuro ( Barrios 2017, Restrepo 2012,Ibañez, Werbin & Álvarez 2009).

### **2.2.2 Marco conceptual**

Es importante tener en claro el objetivo por la cual ha sido creado una empresa, siendo éste generar utilidades por medio del desarrollo de una actividad comercial, en este caso de servicios, debemos tener en cuenta el control de los ingresos de una entidad, es por ello que en la parte contable y financiera se lleva el control de lo mencionado por la partida denominada cuentas por cobrar , que teóricamente se define como un derecho a exigir, un determinado monto de dinero por una transacción de venta de servicio, es muy importante mencionar que en dicha transacción según la normativas de la empresa se realiza un pacto de cobro con el cliente.

Por otro lado, tenemos que mencionar que cuando la entidad no tiene estas normativas establecidas, es de mucha dificultad ejecutar los cobros con la cartera de clientes, cuando en una empresa las directrices de cobro son creadas por personas que desconocen los procesos, es muy probable el fracaso de estos cobros, más aun si son ejecutadas por la gerencia por un tema de desconfianza en la administración de los recursos financieros de las empresas, obviando las contingencias que pueden surgir y más aun sin aplicar las gestiones de cobranza respectiva siendo muy significativo los montos pendientes de cobro. (Palma & Torres,2015; Economipedia, 2019; Higuerey, 2007; Fernández & Petit, 2009 & Vallado, 2015). De lo mencionado anteriormente se concluye que las cuentas por cobrar se originan en la actividad comercial por las ventas de bienes o servicios, respaldado por un comprobante de venta, estas representan un derecho a favor de la empresa por un determinado tiempo previo acuerdo entre ambas partes.

Es preciso señalar que según (Esan 2016; Brachfiel 2015 & De La Cruz 2011) mencionan que las políticas de crédito son los lineamientos que dispone el área encargada de

las finanzas, con la única finalidad de poder dar facilidades de pago a sus clientes, asimismo se menciona que son normas establecidas por cada entidad para poder ejecutar los cobros, es importante mencionar que el área de marketing está ligada a ello, porque algunas de las estrategias emitida por esta área, son gestionadas como un mecanismo de pago inmediato por parte del cliente. Otros autores definen a la política como los aplazamientos de los pagos diferidos por parte de los clientes por el importe total de deuda o una parte de ella, cualquiera fuese el caso, se está dando la figura de un préstamo al cliente y esto debe ser analizado minuciosamente porque tiene que ver directamente con la utilidad de la empresa.

Por otro lado según lo argumentado por (Belaunde 2020; Ealde, 2018 & Alcalá 2020) afirman que el riesgo de crédito; es el proceso que mantiene dentro de parámetros establecidos al crédito otorgado por la empresa, éste permite de manera futura a la entidad considerarlo para su rentabilidad y su nivel de eficiencia en las gestiones de cobro, por otra parte, se menciona que es la probabilidad que el cliente no haga frente a sus obligaciones en el momento de su vencimiento, ya se parcial o en su totalidad, por distintos factores ajenos a la entidad que otorgo el crédito. Por último, se argumenta que el riesgo de crédito no solo perjudica a la parte que recibió el servicio o el bien, la otra parte también se ve perjudicada según se haya realizado los acuerdos que puede ser, por medio de un contrato legal.

Por ultimo de acuerdo a lo mencionado por (RSM Global 2019; Banco Crefinanciera, 2019 & Debitia 2020) afirman que la gestión de cobranza consiste en velar por el cumplimiento de los clientes en sus pagos de acuerdo a lo pactado, si fuese el caso de haber pasado algunos días de la fecha pactada se tiene que someter a los procesos y/o etapas de la entidad que le otorgó el crédito asimismo otro concepto indica que consiste en la reanudación de la relación comercial con el cliente, teniendo en cuenta el cumplimiento de su deuda con la empresa, asimismo beneficie con los productos a tiempo. Asimismo, se argumenta a la gestión de cobranza como un proceso que tiene por objetivo transformar en un activo liquido de manera inmediata para que este no refleje en el flujo cada o capital de trabajo un monto negativo afectando directamente a las obligaciones y a la liquidez de la entidad.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

Este método de investigación deductivo se basa en el razonamiento, pero se caracteriza por la manera de deducir es a través de principios generales a situaciones particulares, es importante también tener en claro que, cuando se habla del método deductivo para mencionar de manera específica un determinado pensamiento que tiene como resultado las conclusiones lógicas y validez de un conjunto de proposiciones, finalmente la utilidad o el aporte de este método nos ayuda a tener otra forma de poder desarrollar y explicar el estudio en investigación (Torres, 2017 ;Labajo, 2017).

Por otro lado el método de investigación inductivo consiste en el desarrollo de un determinado tema, bajo una perspectiva a desarrollarse desde lo particular a lo general, esto permite explicar cualquier acontecimiento con citas, que provienen de cualquier lugar del mundo aterrizando en el lugar donde ocurre dicho estudio , también se argumenta que consiste en la revisión de los acontecimientos de manera particular con la finalidad de tener respuestas que puedan considerarse para el desarrollo del estudio y estos permitan derivar fundamentos de la teoría, el aporte de este concepto nos ayuda a comparar acontecimientos de otras realidades permitiéndonos aterrizar en el nuestro (Hurtado & Toro, 2017; Torres , 2017).

### **3.2 Enfoque**

Este enfoque mixto permite considerar una acción en conjunto para la realización de una técnica en una ocasión determinada, donde se aplica métodos, que se acercan a la realidad en base a teorías analizadas por la cantidad o cualidad que este permita visualizar y dar respuesta a un plan anticipado de una investigación teniendo como objetivo la evidencia en base a datos numéricos, porcentuales de manera agrupada para que posteriormente puedan ser procesados en conjunto, asimismo es importante recalcar que en un primer momento este proceso se utilizó en el enfoque cualitativo, queda claro que el estudio mixto es realizado bajo tres posibles opciones establecidas (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019 ,Castañer & Camerino , 2013).

Por otro lado el nivel de investigación aplicada fue la comprensiva que pone de ejemplo, a la forma de entender de manera explicativa como parte importante de la tarea interpretativa, porque este tipo de investigación plantea un enfoque comprensivo sin dejar de lado la explicación asimismo se argumenta que la metodología que menciona a la interpretación de manera comprensiva, está dentro del enfoque histórico, por otro lado se puntualiza que la comprensión se da con más énfasis en la práctica y no solo en la teoría, es por ello que este concepto nos ayuda a tener en cuenta, que la investigación no solo podría enfocarse en la documentación histórica, se tiene que desarrollar algunos enfoques en base a la práctica (Sandoval, 2002 & Ortiz , 2005).

### **3.3 Tipo de investigación**

Asimismo, el tipo de investigación proyectiva nos menciona que investigación está relacionada con el diseño, la organización de las técnicas y procesos según el tipo de investigación que se eligió asimismo podemos observar el resultado en las opiniones metodológicas del estudio es porque la se menciona a los lineamientos que dirigen a poder completar la manera en cómo se realizara el análisis de la información oportuna que conllevara a la respuesta a la pregunta del estudio, finalmente es importante tener en cuenta que este tipo de investigación ayuda al proceso de la medición y la selección de las técnicas en el proceso del estudio (Fernández , 2002 & Ortiz, 2015).

El sintagma holístico consiste en el desarrollo de la búsqueda de informes, que esta orientadas a contenidos fidedignos que serán utilizado para dicha investigación, por ello es importante tener en cuenta el desarrollo de los procesos de investigación y análisis de lo encontrado, para posteriormente procesarlo y aplicarlo en base a la investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

### **3.4 Diseño de la investigación**

Este diseño de investigación tiene procesos y uno de ellos consiste en agrupar y analizar toda la información cuantitativa que se va a procesar en dicho estudio y seguido de ello también se revisan otras informaciones cuantitativas, cuando se junta este tipo de información es que ocurre la mezcla mixta que informa a la recolección de datos cualitativos, por otro lado se

argumenta que consta de dos procesos donde se busca que los datos cualitativos colaboren con los resultados cuantitativos que se reflejaron al inicio, para que posteriormente se pueda desarrollar resultados cuantitativos y finalmente entendiendo que esta teoría nos ayuda a poder integrar distintos resultados para poder obtener un horizonte macro de la investigación por que contrata información (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, Casana, 2019 ; Castañer & Camerino , 2013).

### **3.5 Población, muestra y unidades informantes**

#### **3.5.1 Población y muestra**

De acuerdo a la investigación la población viene a ser un grupo de personas seleccionadas, que tienen la misión de absolver unas interrogantes planteadas respecto a un tema en investigación, que por medio de ella se pretende llegar a una realidad y poder deducir algunas informaciones, por otro lado también se argumenta que consiste en un número determinado de personas que están dispuestas a poder absolver unas interrogantes que refieren a un determinado tema en cuestión, siendo dominado por dichas personas (Suarez , 2014 ; López, 2004). Por ello, en el estudio de investigación presente se utilizó a un total de colaboradores de la empresa constructora que reúne a 35 colaboradores del cual se realizó una muestra conformada por 10 colaboradores que están inmersos de manera directa al problema de la investigación que se disgrega en el área de contabilidad, finanzas y gestión de personas.

#### **3.5.2 Unidades informantes**

El estudio se realizó en una entidad constructora que inició su exitosa trayectoria en el año 2000, que se encuentra orientada en desarrollar diseños sofisticados y actuales a la vanguardia de la tecnología , gerencia de proyectos y construcciones de obras civiles y de montaje y desmontaje, la entidad se caracteriza por una de sus especializaciones en cimentaciones profundas y obras portuarias y tiene dificultades en el cobro de las cuentas por cobrar, que está perjudicando a la empresa constructora.

Los participantes fueron: a) Persona de género femenino, de 55 años, tiene grado de Magister en Administración y Finanzas, es la Gerente de Administración y finanzas ; b) Persona de género masculino, de 38 años, tiene grado de Magister en Tributación, es el

Contador General; c) Persona de género femenino, de 29 años, tiene el grado de titulada en administración y finanzas, es la asistente de finanzas; d) Persona de género femenino, de 26 años, tiene grado de Bachiller en Administración de empresas, es la asistente de gestión de personas; Todos las personas que fueron seleccionados para esta entrevista, porque tienen un vínculo directo o con el problema en investigación, que tiene la empresa constructora que son las cuentas por cobrar.

### 3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas

Las cuentas por cobrar se originan en la actividad comercial por las ventas de bienes o servicios, respaldado por un comprobante de venta, estas representan un derecho a favor de la empresa por un determinado tiempo previo acuerdo entre ambas partes.

Tabla 1  
*Categorización de las cuentas por cobrar*

<b>Sub categoría</b>	<b>Indicador</b>
Políticas o lineamientos de crédito	Corto
	Mediano
	Largo
	Valorización
Riesgos de Crédito	Alto
	Bajo
	Equilibrado
Gestión de Cobranza	Etapa preventiva
	Etapa Administrativa
	Etapa

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Esta técnica permite a quien desarrolla la investigación, obtener información de manera directa a través de una conversación fluida, esta entrevista se va a tratar de las distintas casuísticas que ocurren en la entidad a diario siendo absueltas por el entrevistado, por otro lado se coincide también que es el desarrollo de las interrogantes que han sido planteada por un entrevistador a un entrevistado, que se encuentra en la capacidad de absolverlas por la experiencia que desarrolla en la entidad más aun estando involucrado en la investigación, por último es claro que técnica de entrevista es un complemento para la investigación, porque por medio de ella se puede obtener información más certera y puntual y de acontecimientos de fechas prontas que corroboran en la actualidad las posibles causas del problema (García , Martínez, Naira, & Sánchez, 2005 ; Ortiz R. , 2005)

Este técnica de investigación documental consiste en la indagación técnica, aplicándose la los conocimientos de intelecto que tiene como finalidad narrar y presentar lo encontrado y visualizado en las evidencias de manera conjunta para que éste no se pierda, por otro lado es importante mencionar que se incluye la bibliografía y referencias, por otro lado también se menciona que dicho análisis, se considera como el agrupamiento de diversas operaciones que tienen como destino la representación de la información de manera documentada facilitando cualquier duda que pueda surgir en la investigación es por ello que esta técnica nos permite tener una visión más clara y ordenada, asimismo nos permite desarrollar el objeto del estudio de manera más ordenada y sustentada (Dulzaides, 2004 ; Clauso, 1993).

#### **3.7.2. Descripción**

El instrumento de registro documental es un instrumento de mucha importancia, que permite clasificar de manera física y también según el tipo de información que se va a utilizar previa revisión, es importante mencionar que la información que está siendo procesada es recabada de distintas fuentes que se asimilan al estudio que se viene realizando y eso sirve de complemento por otro lado se argumenta también que el registro documental es el resultado de procesos, que evalúan una determinada información que está registrada en distintas fuentes,

este concepto permite tener las evidencias de manera física y al alcance del investigador, siendo de mucha ayuda y asimismo no se deja de lado los procesos que se encargan de clasificar dicha documentación (Constantina , 2016 ; Castillo, 2005).

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

Este método de análisis tiene como herramienta al atlas ti, que es un software que nos permite integrar y procesar información de manera más eficaz, es por ello que se puede realizar un muestreo importante para la creación de teorías, asimismo el atlas ti nos faculta a poder reconocer distintos códigos que a su vez tienes distintas citas seleccionándolas de manera más optima, por otro lado es importante referirse a la triangulación que viene a ser la ejecución de métodos cuantitativos y cualitativos que está ligado a fuentes información, de teorías, de investigaciones, en otras palabras el desarrollo del principal objetivo de la persona que está realizando la investigación que busca entender un hecho en cuestión (San Martín, 2014 ; Okuda & Restrepo , 2005).

### **3.9 Aspectos éticos**

Según la norma Apa, fueron citados todos los autores mencionados en el estudio. Asimismo, se ha elegido a los colaboradores de la empresa como informantes por conocer de manera directa la problemática, posterior a ello se solicitó el permiso para procesar dichos informes, asimismo se respeta la opinión que ellos han facilitado con respecto a la temática de lo solicitado. La información no ha sido manipulada ni tergiversada por lo que se tiene la seguridad de la veracidad de ello que contribuye a la investigación del problema.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Descripción de resultados cuantitativos

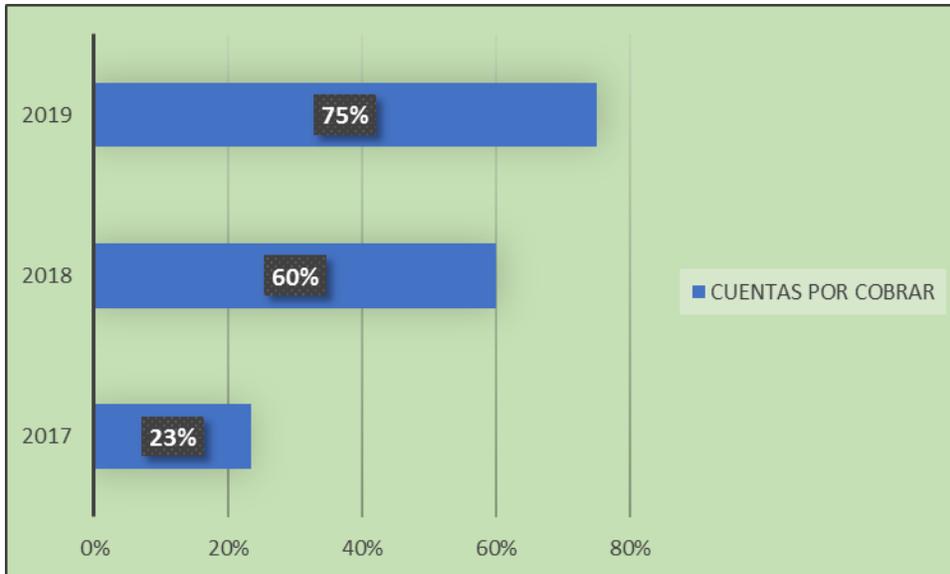
Debido a la interrogante de la problemática planteada en el proyecto de investigación en estudio, se ha optado por determinar los resultados que se obtienen ante los distintos movimientos financieros que ha realizado la empresa, motivo por lo cual se ha desarrollado un análisis horizontal y vertical, esto nos va a permitir tener un panorama comparativo en razón a otros periodos, permitiéndonos observar las variaciones que sufren cada partida de un estado de situación financiera y estados de resultados, siendo de suma importancia para nuestra investigación porque podemos visualizar la partida de mayor significancia y posteriormente enfatizar en ello.

Se ha identificado a las partidas con mayor relevancia en los estados financieros para poder realizar el análisis las cuales son: cuentas por cobrar comerciales terceros y ratios financieros.

Tabla 2  
Análisis vertical – Cuentas por cobrar comerciales terceros 2017 al 2019

Periodo	Análisis	Fórmula	%
2017		$\frac{\text{Cuentas por cobrar comer. Terc}}{\text{Total activo corriente}} =$	$\frac{1,238,253}{5,296,914}$ 23%
2018	Análisis Vertical	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comer. Terc}}{\text{Total activo corriente}} =$	$\frac{6,202,420.00}{10,321,015.00}$ 60%
2019		$\frac{\text{Cuentas por cobrar comer. Terc}}{\text{Total activo corriente}} =$	$\frac{13,801,084}{18,384,703}$ 75%

*Fuente:* Elaboración propia 2020



*Figura 1.* Variación de las cuentas por cobrar del periodo 2017 al 2019

*Fuente:* Elaboración propia 2020

De acuerdo al análisis vertical realizado en la partida cuentas por cobrar comerciales terceros, se puede observar en la tabla 1, que entre los periodos 2017, 2018 y 2019 la representación de esta partida se ha venido incrementado de manera progresiva, obteniendo un 23%, 60% y 75 % progresivamente de representación del total activo corriente, siendo éste un indicador negativo para la empresa, por que termina reflejando que existe algún factor que permite que siga en constante aumento.

Asimismo, este análisis realizado en esta partida es muy importante porque no solo nos permite visualizar de manera numérica el aumento o disminución de las cuentas por cobrar, también nos permite conocer que existen temas administrativos internos en la empresa que no se viene ejecutando de la manera correcta siendo lo mencionado anteriormente siendo este uno de los factores por el cual las cuentas por cobrar van en aumento en la empresa.

Tabla 3

*Análisis horizontal – Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019 del 2018*

Periodo	Análisis	Fórmula	%
2019-2018	Análisis Horizontal	$\frac{13,801,084 - 6,202,420}{6,202,420} \times 100$	122%

Por otro lado, al realizar el análisis horizontal, podemos observar que respecto de los periodo 2018 del 2019 el aumento en la partida de cuentas por cobrar comerciales terceros, el aumento ha sido de 122%, es importante mencionar que la constructora paso de tener S/ 6,202,420 en el 2018 a S/ 13,801,084 en el 2019, la constructora tiene contratos por montos significativos en cada año por obra ganada, sin embargo esto no puede ser una respuesta a la falta de eficiencia en las gestiones administrativas, para hacer efectivo las cobranzas respectivas según los lineamientos o normativas que están establecidas en la empresa.

## **RATIOS**

Tabla 4

*Ratio de liquidez del 2017 al 2019*

Periodo	Análisis	Fórmula	Monto
2019		$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{18,384,703}{18,287,708}$	S/ 1.01
2018	Ratio liquidez:	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{10,321,015}{10,405,923}$	S/ 0.99
2017		$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{5,296,914}{7,121,781}$	S/ 0.74

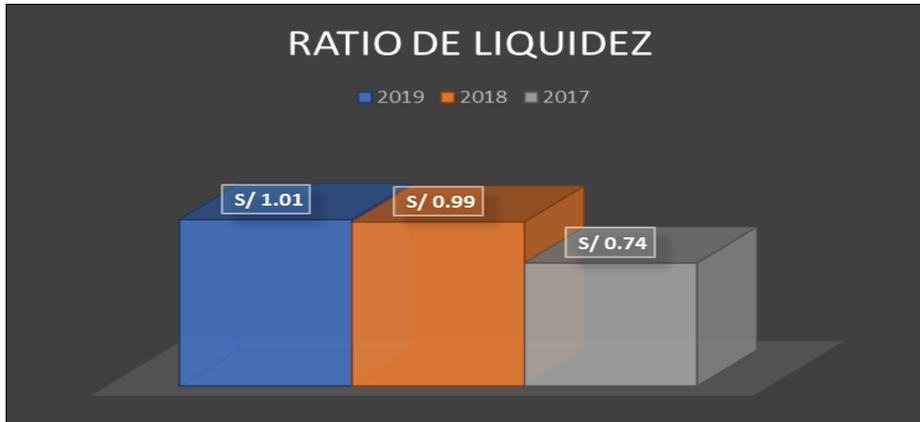


Figura 2. Ratio de liquidez del periodo 2017 al 2019

Fuente: Elaboración propia 2020

Según podemos observar en la tabla 3 y figura 2, la empresa constructora a primera impresión ha ido aumentando su capacidad de liquidez que le permite hacer frente ante sus obligaciones, sin embargo visualizamos que en el año 2017 su capacidad de pago ha sido de S/0.74 por cada sol de deuda, seguido del periodo 2018 donde podemos observar que es de S/0.99 por cada sol de deuda y finalmente en el periodo 2019 es de S/1.01 estos indicadores desfavorables para la empresa, nos permite deducir que la entidad estaba en constante incapacidad de poder pagar sus deudas internas como externas, enfrentándose a una iliquidez que constante no estaba permitiendo poder desarrollar el objetivo de la empresa.

Tabla 5

Ratio de liquidez absoluta del 2017 al 2019

Periodo	Análisis	Fórmula	Monto
2019	Ratio liquidez absoluta	$\frac{\text{CAJA Y BANCOS + VALORES}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	$= \frac{3,927,957}{18,287,708}$ S/ 0.21
2018		$\frac{\text{CAJA Y BANCOS + VALORES}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	$= \frac{1,288,332}{10,405,923}$ S/ 0.12
2017		$\frac{\text{CAJA Y BANCOS + VALORES}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	$= \frac{740,234}{7,121,781}$ S/ 0.10



*Figura 3.* Ratio de liquidez absoluta del periodo 2017 al 2019

*Fuente:* Elaboración propia 2020

Como podemos observar en la tabla 4 figura 3, este indicador ha ido aumentando progresivamente del periodo 2017 al 2019, irónicamente no siendo un resultado favorable en cuanto a la capacidad que tiene la empresa para poder hacer frente a sus obligaciones, debido a que el dinero disponible en sus bancos es por debajo de lo que necesitaría realmente, resulta a simple vista preocupante, que en la disponibilidad de la empresa por ejemplo, que en el año 2017 pueda responder con S/0.10 por cada sol de deuda eso nos permite presumir que la empresa posiblemente recurría a otros mecanismos financieros para poder cubrir dichas deudas.

Tabla 6

*Ratio de rotación de cuentas por cobrar*

Periodo	Análisis	Fórmula	
2019		$\frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS}}$	$= \frac{34,165,000}{13,801,084} = 2.48$
2018	Ratio rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS}}$	$= \frac{29,668,295}{6,202,420} = 4.78$
2017		$\frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS}}$	$= \frac{16,201,744}{1,238,253} = 13.08$



Figura 4. Ratio de cuentas por cobrar del periodo 2017 al 2019

Fuente: Elaboración propia 2020

Por medio del indicador de rotación en las cuentas por cobrar, según se puede observar en la tabla 5 y en la figura 4 vemos que en el periodo 2017 las veces que la empresa ha ejecutado el cobro en un año ha sido 13 veces a diferencia del año 2018 ha sido 4 veces y en el 2019 de 2 veces, esto nos permite presumir que la gestión de la empresa no está siendo efectiva, ni tampoco eficiente por los distintos factores que pueden surgir de manera interna que se ven reflejados en estos indicadores.

Tabla 7

*Ratio de plazo promedio de cobranza del 2017 al 2019*

Periodo	Análisis	Fórmula	Días
2019		$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times 360}{\text{VENTAS NETAS}} = \frac{13,801,084 \times 360}{34,165,000}$	145.42
2018	Ratio plazo promedio de cobranza	$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times 360}{\text{VENTAS NETAS}} = \frac{6,202,420 \times 360}{29,668,295}$	75.2599695
2017		$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times 360}{\text{VENTAS NETAS}} = \frac{1,238,253 \times 360}{16,201,744}$	360.81



Figura 5. Ratio de plazo promedio de cobranza del periodo 2017 al 2019

Fuente: Elaboración propia 2020

Según la tabla 6 y la figura 5, podemos observar que la empresa en el periodo 2017, el plazo promedio de cobranza es 360 días, para el periodo 2018 es 75 días y en el periodo 2019 de 145 días, si bien cierto que para el rubro los promedios de cobranza son de acuerdo al avance de la obra, este indicador nos permite ver que respecto del año 2017 del 2018 ha

surgido una mejora en el tiempo que se demora la empresa en poder hacer efectivo el cobro, pero respecto del año 2018 del 2019 es de 145 días, esto nos indica que las gestiones administrativas de cobranza no están ejecutando de una manera óptima por lo contrario tienen mucha demora en dicha gestión.

Tabla 8.

*Ratio de grado de intensidad del capital del 2017 al 2019*

Periodo	Análisis	Fórmula	%
2019		$\frac{\text{IME NETO DE DEPRECIACION}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \frac{13,571,926.00}{32,002,668.00}$	42%
2018	Ratio de grado de intensidad del capital	$\frac{\text{IME NETO DE DEPRECIACION}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \frac{19,511,040.00}{30,990,728.00}$	63%
2017		$\frac{\text{IME NETO DE DEPRECIACION}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \frac{14,296,087}{19,637,940}$	73%

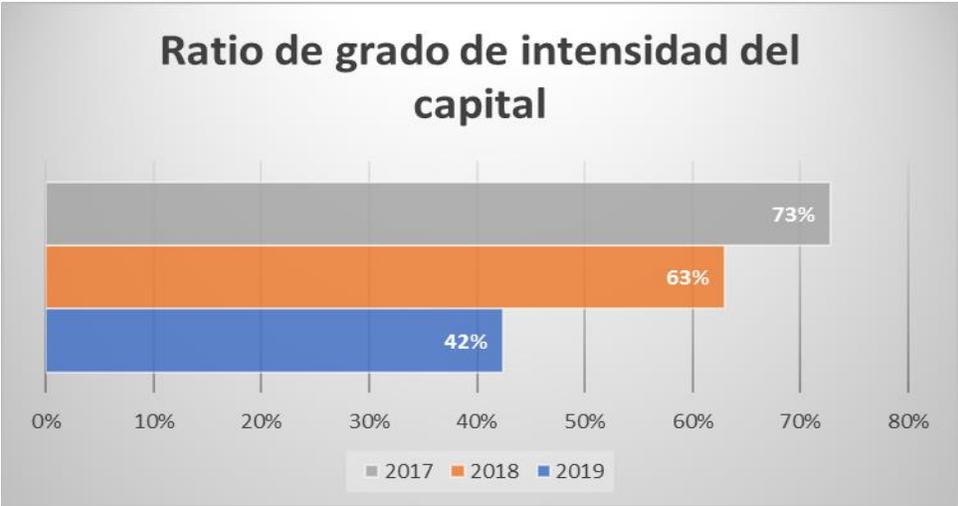


Figura 6. Ratio de grado de intensidad del capital del 2017 al 2019

Fuente: Elaboración propia 2020

Al visualizar la tabla 7 y figura 6, podemos observar que el resultado obtenido de la aplicación del ratio del grado de intensidad del capital, la empresa en el periodo 2017 ha demostrado una capacidad óptima en utilizar a sus activos teniendo un indicador de 73%, sin embargo en el

periodo 2018 y 2019 los resultados han sido 63% y 42% progresivamente, esto nos permite ver varias situaciones como por ejemplo que la iliquidez constante se debe a que se designa un alto presupuesto para el mantenimiento de las maquinarias de la empresa.

#### **4.2 Descripción de resultados cualitativos**

##### **Análisis de la subcategoría políticas o lineamientos de crédito**

Según la figura 7, se puede observar que de la subcategoría políticas o lineamientos de crédito se obtienen los indicadores, corto plazo, mediano y largo plazo, que sirvieron para realizar las entrevistas al contador general, gerente de finanzas y sus dos asistentes que están involucradas directamente con el problema planteado; se obtuvo sus respuestas para el análisis, donde se pudo interpretar que las políticas a corto plazo no aplicaban debido a que las obras como mínimo duraban 3 a 6 meses y la valorización dependía de los avances de la obra, asimismo el contador recalca que el cobro de la facturación va a depender de cuanto es que la constructora demora en valorizar desde el inicio de la obra.

Por otro lado, al realizar la interrogante, si la empresa constructora se beneficiaría al aplicar las políticas de crédito a largo plazo, los entrevistados llegaron a la conclusión que sí, argumentando que se debe implementar una política donde esté establecido que el cliente a quien se le va a otorgar el crédito sea previamente evaluado.

Con respecto a la aplicación tanto de políticas a corto y a largo plazo la parte administrativa financiera, argumenta que tendría que dividirse a los clientes privados y del estado, mencionando que dicha política de créditos a corto plazo podría gestionarse con los clientes de entidades privadas a que cumpla con el pago debido a que una posible reunión para llegar acuerdos con los encargados es más factible a diferencia de entes públicos, sin embargo consideran que las políticas a largo plazo se aplicaría para entidades del estado, porque se sabe que la burocracia administrativa en los entes del estado, siempre demora en el tema de pagos.

Es por ello que la empresa constructora necesita definir la aplicación de políticas crédito según el tipo de clientes que se manejan, sean entes privados o públicos, asimismo establecer lineamientos más específicos por cliente para que pueda prever futuros incumplimientos por parte de ellos y no se vea perjudicado, esto va a permitir que la empresa tenga un mejor panorama y control de sus cuentas por cobrar que finalmente son los ingresos.

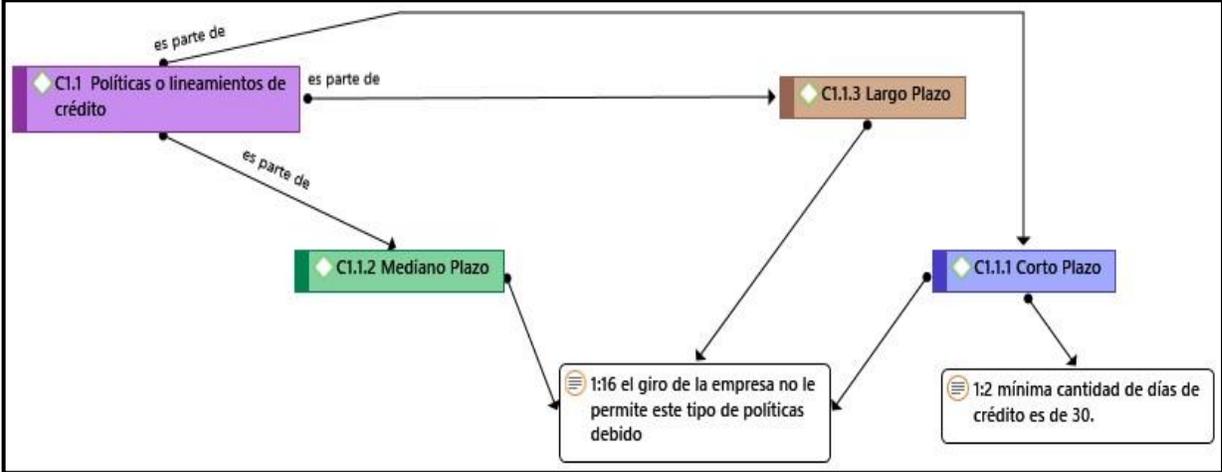


Figura 7. Análisis cualitativo de la subcategoría Políticas de Crédito

Fuente: Elaboración propia 2020

**Análisis de la subcategoría riesgos de crédito**

Según la figura 8, se puede observar que de la subcategoría riesgos de crédito se obtienen los indicadores; alto riesgo, bajo riesgo, riesgo equilibrado y valorización, estos indicadores nos permitieron analizar y entender mediante las entrevistas; que el riesgo de crédito financiero que la empresa otorga en algunos casos, es debido a la relación amical que existe entre algunos clientes con el dueño de la constructora más aún sin realizar una evaluación crediticia al cliente, sin darse cuenta que ello termina perjudicando financieramente a la empresa, por qué ha ocurrido que en muchas ocasiones que ante el incumplimiento de los pagos de los cliente, este no ha podido hacer frente a sus obligaciones con terceros por no tener liquidez, debido a que se le cedía más días de plazo no midiendo las consecuencia del incumplimiento de ello.

Por otro lado, se pudo evidenciar que la constructora al verse afectado con estos incumplimientos de pago por parte de sus clientes, éste recurría a mecanismos financieros

como pagarés que generaban a gastos financieros y en el peor de los casos tampoco se cumplían con los bancos logrando perjudicar también directamente su riesgo crediticio.

La parte financiera dirigida por la gerente de finanzas, argumenta que el riesgo crediticio siempre va a estar presente, pero es importante tener en cuenta que puede ser medida o controlada con lineamientos o estrategias que puedan disminuir ese riesgo, sea evaluando al cliente o celebrar cláusulas que protejan al que otorga el servicio sabiendo que los importes en el desarrollo de las obras son considerables.

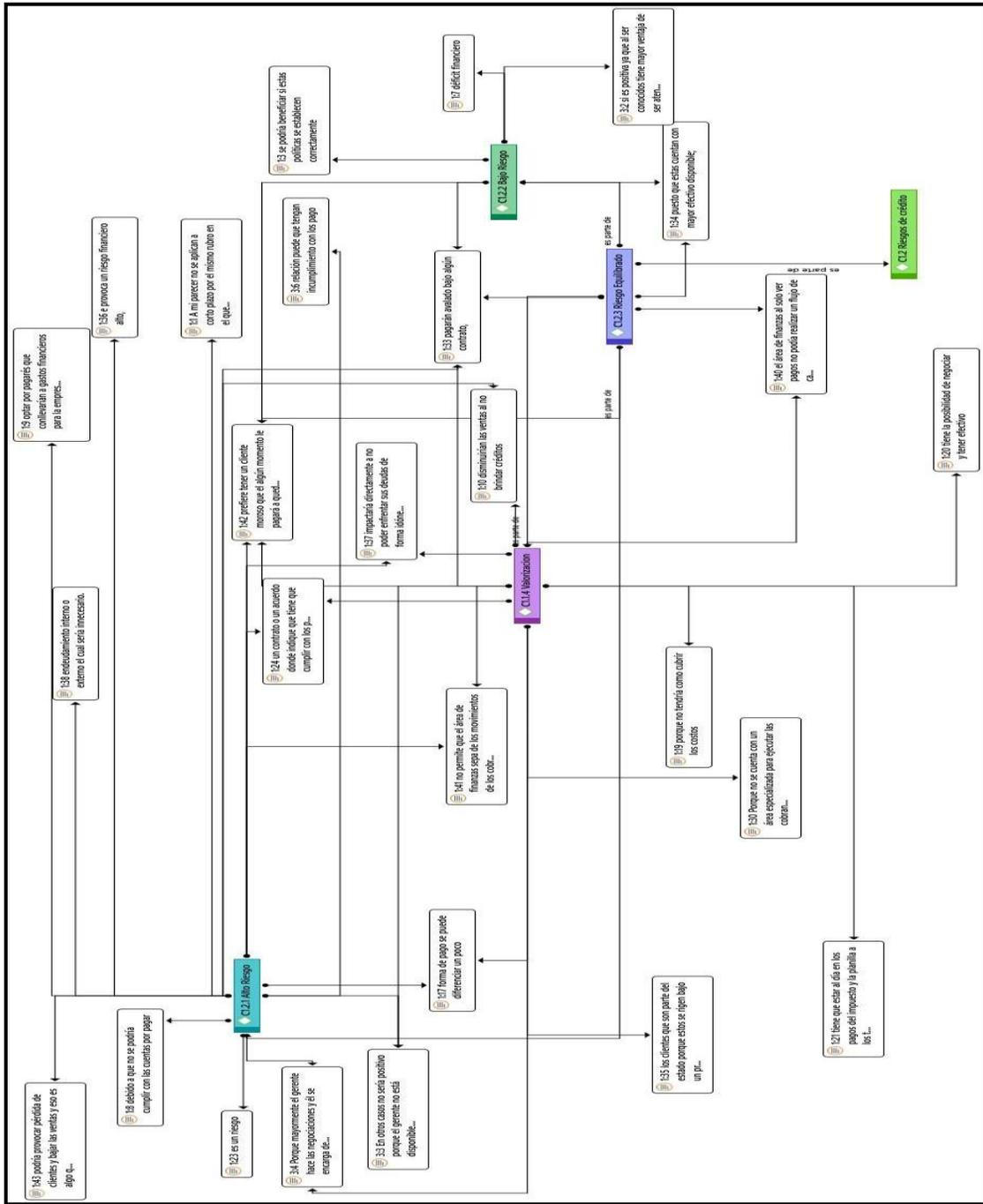


Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría riesgos de crédito

Fuente: Elaboración propia 2020

## **Análisis de la subcategoría gestión de cobranza**

Según la figura 9, se puede observar que de la subcategoría gestión de cobranza obtiene los indicadores de etapa preventiva, administrativa y judicial.

Es importante mencionar que la empresa cuenta con un departamento de finanzas que tiene como principal función el pago a proveedores y personal administrativo, sin embargo en la gestión de cobros interviene el gerente general que también es el dueño de la empresa, es la única persona intermediaria entre los clientes y la empresa debido a lo mencionado anteriormente de la relación amical con algunos dueños de empresas que contratan los servicios de la constructora, es por ello que no existen medidas preventivas donde se pueda dar seguimiento a las cuentas por cobrar de la empresa, una de las razones es que no existe una política establecida de manera formal y otra es que el gerente interviene en las gestiones que se pueda realizar.

Por otro lado la gerente de finanzas menciona que la empresa cuenta con departamento legal que asesora en las etapas judiciales que puedan existir ante estas deudas que existen en la empresa, considerando algunos puntos importantes como los importes que se adeuda haciendo hincapié al largo proceso que ameritaría llegar hasta las últimas instancias, sin embargo el contador que tiene más años laborando en la empresa menciona que él ha percibido que en algunas ocasiones se ha realizado acuerdos de bienes materiales ante la deuda de los clientes, que específicamente activos de gran valor.

Las etapas mencionadas y los lineamientos que se puedan establecer en la empresa constructora es muy importante porque permitiría terminar un proceso si fuese el caso, de manera preventiva y administrativa mediante correos, llamadas, comunicados escritos, permiten que la otra parte tenga en cuenta que tiene una deuda pendiente asimismo puedan llegar a distintos acuerdos que no perjudiquen a ninguna parte en el tema de los riesgos crediticios o futuras contrataciones a futuro sin la necesidad de llegar a una etapa judicial que demandaría tiempo y dinero para ambas partes.

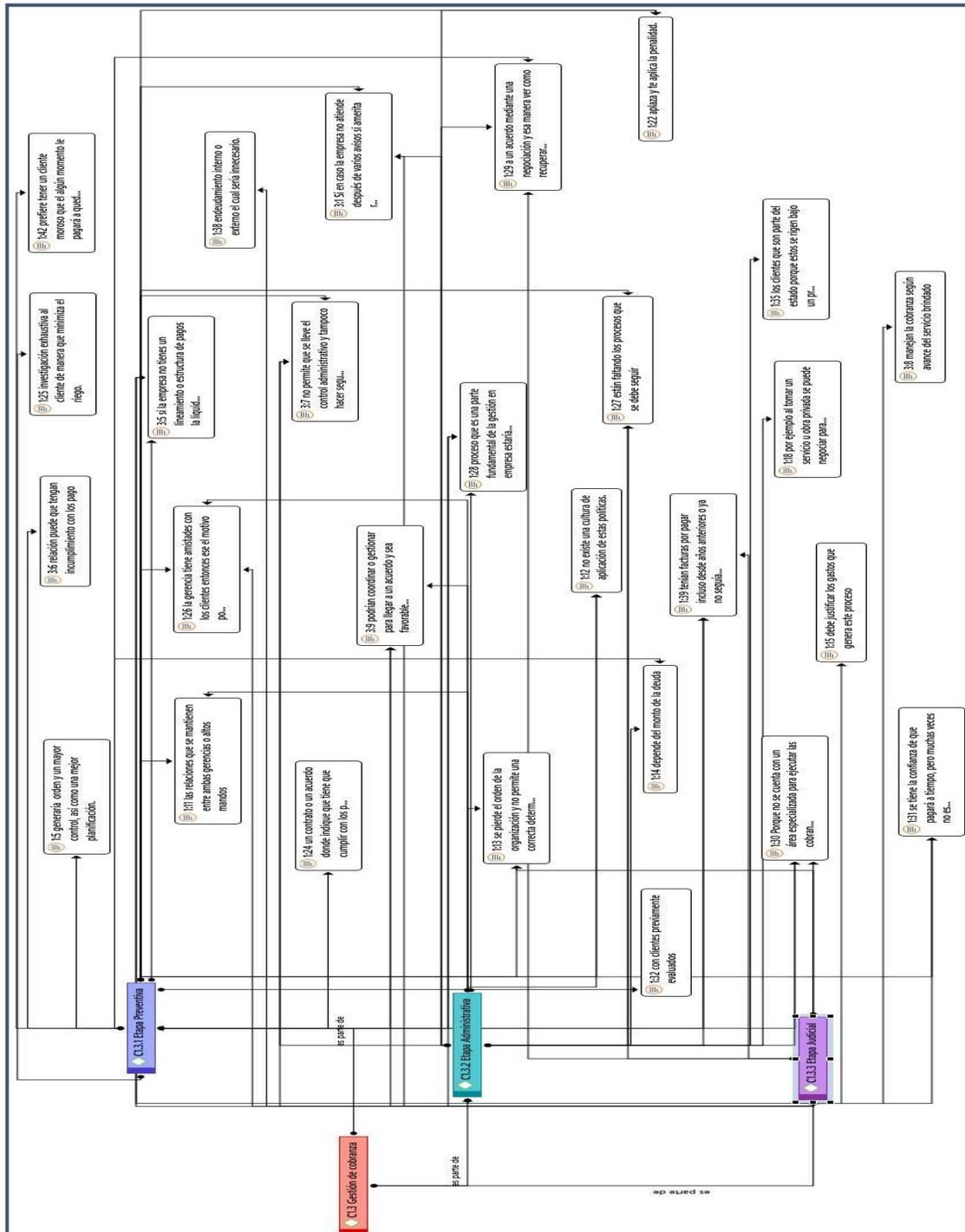


Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría gestión de cobranza.

Fuente: Elaboración propia 2020

### **4.3 Diagnóstico**

Como se puede observar en la figura 10, este representa el resultado de la triangulación y el análisis que existe entre la gestión de cobranza, riesgos de crédito y políticas o lineamientos de crédito, asimismo es importante recalcar que a través de las distintas fuentes de información, como estados financieros, entrevistas y otra fuentes de información, se ha podido recabar material valioso que nos ha permitido profundizar en el tema, permitiendo tener un panorama amplio y desde otra perspectiva.

La empresa constructora que tiene más de 20 años de experiencia y creada en el Perú, que a la fecha sigue desarrollando diseños, gerencia de proyectos y construcciones de obras civiles y de montaje especializado en cimentaciones profundas y obras portuarias en los distintos departamentos y en la misma capital. Actualmente la empresa carece de un proceso administrativo de cobranza, pese a que cuenta un área de finanzas, la poca confianza y falta de la delegación de funciones al personal correspondiente ha llevado a la ineficacia de dicho proceso perjudicando el objetivo de la entidad.

#### **Subcategoría: Políticas o lineamientos de crédito**

Luego de haber realizado las entrevistas y analizar las respuestas por cada persona que forma parte de la empresa, se menciona que, si bien es cierto si existen políticas de crédito, pero son de manera verbal, mas no están plasmadas de manera formal como lineamientos, que nos indique cual es el proceso a seguir cuando hay un nuevo cliente, como por ejemplo la evaluación crediticia, acuerdos de días para los cobros o inclusive la segmentación de un cliente privado o del estado, este un indicador importante, porque el personal administrativo en muchas oportunidades desconoce el tratamiento en cuanto a este tipo de clientes.

En el Estado de situación financiera, observamos que las cuentas por cobrar en el periodo 2019 es de S/ 13, 801,084 soles, representando el 75 % del total del activo corriente, esto nos permite ver que dicha partida es muy considerable respecto del total activo corriente, por lo que podemos afirmar que este indicador es el que nos explica una de las razones por la cual la entidad no contaba con liquidez, entendiéndose que ante la incapacidad y la poca gestión de cobranza, no existía capacidad de pago ante sus obligaciones financieras.

Es importante mencionar que uno de los procesos de gestión en obra, que no dependía de la parte administrativa, es la valorización, según lo mencionado por gerencia, se indica que dicho trámite no es solo administrativo, también involucra a la parte técnica de ingeniería, entiéndase que la empresa para que pueda facturar, primero tiene que haber realizado una valorización sustentada de acuerdo a los avances que realiza en cada obra. Por otro lado, uno de los requisitos es que tienen que ser presentados a tiempo el pago de los impuestos, y entiéndase que la empresa tenía problemas con la liquidez, no permitiendo pagar los impuestos y dando como resultado no poder realizar los cobros de facturas.

#### **Subcategoría: Riesgos de crédito**

Es importante recalcar lo mencionado por la gerencia, que argumenta manifestando que el riesgo de crédito siempre estará presente y es parte del negocio, sin embargo, lo que acota la gerente de finanzas, es que la empresa carece de los mecanismos para poder contrarrestar una posibilidad o varias posibilidades de pérdida o demora en las cobranzas o que en el peor de los casos estas se conviertan en cuentas incobrables.

El ratio plazo promedio de cobranza, es una evidencia directa, y una consecuencia de los riesgos de crédito que se obtiene al no realizar filtros en los procesos de evaluación, en el periodo 2019 el plazo fue de 145 días, periodo 2018 de 75 días y periodo 2017 de 360 días, un claro ejemplo de cuanto demoraba la empresa en realizar una cobranza, esto se debe a ineficiente gestión administrativa y financiera, que no tenía los recursos y tampoco gestionaba mecanismos de cobranzas con los clientes que demoraban en los pagos y terminaban afectando a la economía de la empresa asimismo la rotación de cuentas por cobrar reafirman la poca gestión administrativa en las cobranzas a los clientes, como se puede observar en el periodo 2019 la empresa ejecutó solo 2 veces el cobro en un periodo.

#### **Subcategoría: Gestión de cobranza**

En la gestión de cobranza no se daba una correcta aplicación, esto es certificado por el personal administrativo de finanzas, que menciona que gerencia intervenía en el proceso de cobro, debido a la cercanía que tenía con alguno de los clientes, se menciona que el área trataba de cumplir con algunos procesos administrativos de cobranza, como correos a los

clientes haciéndole acordar de las deudas que tenían con la empresa, pero gerencia llegaba a otros acuerdos que no permitían darle un seguimiento cronológico, por dicha interrupción.

En las múltiples decisiones que tomaba gerencia, se destaca la inversión que se designaba a los activos de la empresa, para poder entrar a una licitación se necesitaba contar con maquinaria propia, es por ello que cuando ingresaba un adelanto por una obra ganada, gerencia decidía sin consultar a su área de finanzas en la inversión de la compra de estos activos, en muchas oportunidades no se ganaba distintas licitaciones y esto terminaba perjudicando a la empresa porque perdía su capacidad de pago interno y externo.

Al aplicar la ratio de grado de intensidad del capital, nos permite visualizar que la empresa ha estado aprovechando en menor proporción a sus activos, bajando de un 73% a 42% por ciento respectivamente en el año 2017 del 2019 respectivamente, sin embargo, gerencia no media el costo que implicaba el mantenimiento de las mismas, debido a que tampoco las alquilaba para poder generar o cubrir costos que terminaba perjudicando a la liquidez de empresa.

Es importante tener en cuenta que las empresas del sector de las constructoras tienen que tener un lineamiento para la evaluación crediticio antes de dar por aceptado un crédito, asimismo contar con la planificación de cobranza, y finalmente desarrollar mecanismos de cobranza de tal manera que no afecten al cliente ni tampoco al que otorga servicio.

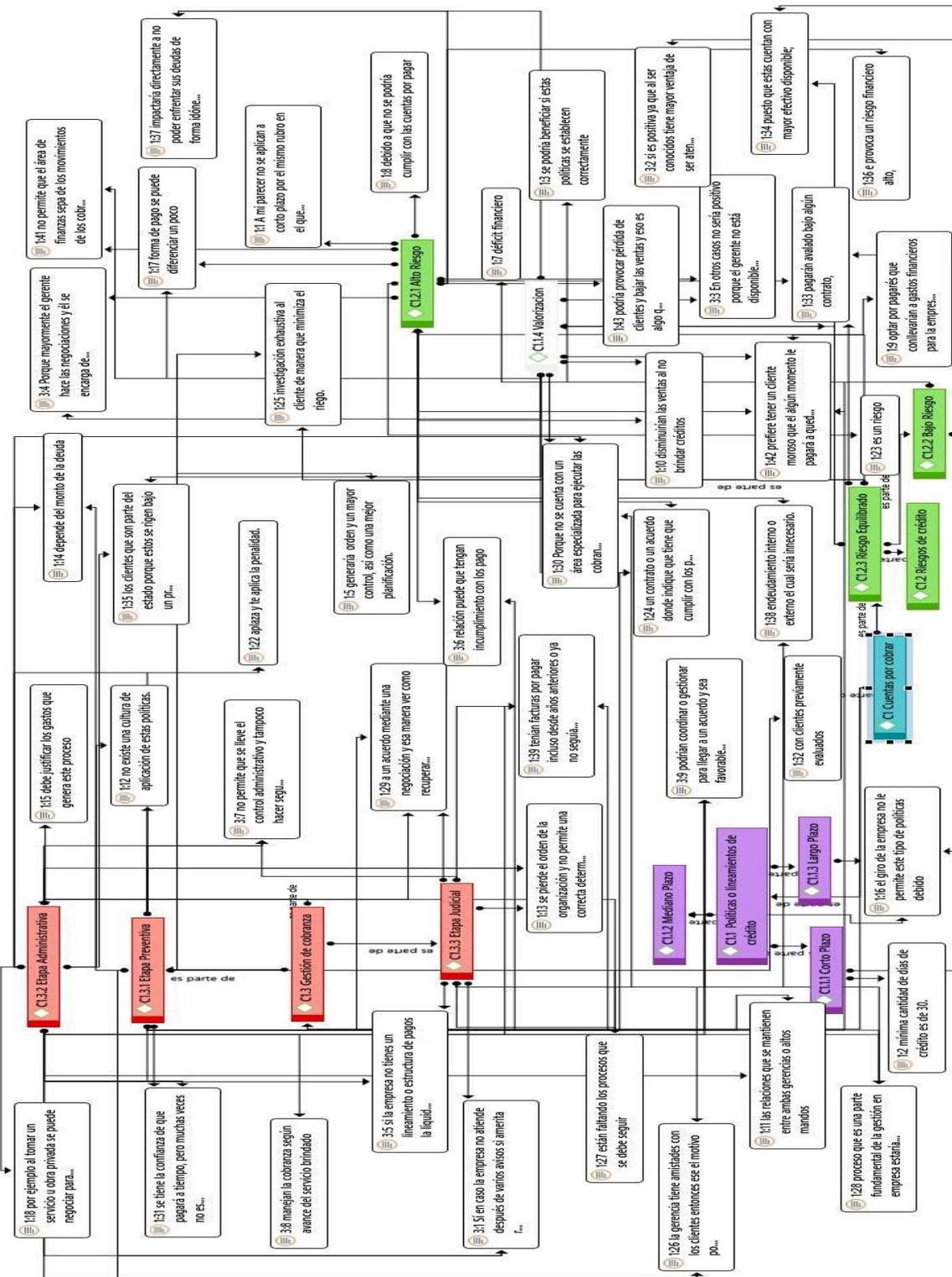


Figura 10. Análisis mixto de la categoría cuentas por cobrar.

Fuente: Elaboración propia 2020

## **4.4 Propuesta**

### **4.4.1 Priorización de los problemas**

Para poder reconocer la problemática de la empresa constructora, se seleccionó los problemas más significantes, que son localizado desde el análisis cuantitativo y cualitativo, priorizando lo siguiente:

Problema 1: Falta de procesos y desconocimiento en las políticas para las cuentas por cobrar.

Problema 2: Excedente de cuentas por cobrar

Problema 3: Incapacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones con terceros

### **4.4.2 Consolidación del problema**

En la empresa constructora dedicada al servicio de proyectos y construcciones en obra se identificó 3 problemas que afecta a la empresa, que son los siguientes:

Falta de procesos y desconocimiento en las políticas para las cuentas por cobrar; el primer problema identificado, esto ocurre en la entidad por la falta de etapas donde se pueda filtrar y segmentar a cada cliente, asimismo el desarrollo de la gestión de cobranzas por parte del área encargada debido a que no se realiza un seguimiento a las cuentas por cobrar por falta de políticas que puedan encaminar dichos procesos, esto se ve reflejado también ten los indicadores que nos mencionan a través de los resultados obtenidos que la gestión de cobro está demorando muchos días en ejecutar ello perjudicando la liquidez de la empresa.

Excedente de cuentas por cobrar, el segundo problema identificado, esto se debe por la falta de procesos y políticas de cobranza, la empresa no ha tenido la capacidad de poder proponerlos por desconocimiento y poca importancia de gerencia, por otro lado, es importante mencionar que parte de estas ejecuciones es debido a la falta de confianza de la gerencia y la delegación de actividades a desarrollar por el área de finanzas.

Incapacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones con terceros, es el tercer problema identificado, la empresa no contaba con la liquidez suficiente para poder hacer frente a sus obligaciones, uno de los principales factores era la inversión que realizaba cada vez que

ejecutaba las cobranzas, se justificaba la gerencia que correspondía a un riesgo para poder ser parte de una licitación el comprar las maquinarias para cumplir con los requisitos, estas decisiones gerenciales perjudicaban a la empresa en sus deudas con proveedores.

#### **4.4.3 Fundamentos de la propuesta**

Mediante la propuesta que ha sido presentada, se enfoca principalmente en las contingencias que se presentan en los procesos de gestión y la falta de políticas de cuentas por cobrar para poder ejecutar las cobranzas de la cartera de clientes de manera representativa en la empresa constructora, que termina perjudicando a la capacidad de pago con terceros.

Es sustentada por la teoría del planeamiento financiero (Flores, 2013), porque menciona que para poder prevenir costos y gastos debe existir estrategias como por ejemplo, una lista enumerada de la relación de materiales que se va a necesitar en determinado proyecto, esto nos va a permitir saber a detalle el desembolso que se va a realizar de manera anticipada, en este caso la empresa constructora podría incluir precios anticipados que beneficiaría en los costos debido a que podrían conseguirse a menor costo, en consecuencia nos permitiría disminuir riesgos y cargos que se pueden surgir ante la ausencia de algunos pagos con algunos proveedores.

Por otro lado la teoría de la administración científica ( Taylor, 1911), donde se menciona la especialización del trabajo ,y también cómo es que los de jerarquía mayor, como por ejemplo los gerentes, pueden mejorar las relaciones entre los trabajadores fomentando una buena asignación de labores con resultados óptimos, es por ello que se busca en la empresa constructora la confianza por parte de gerencia, en que éstas áreas desarrollen sus funciones de manera correcta y en base a las nuevas políticas planteadas se ejecuten.

#### **4.4.4 Categoría solución**

Se realizó la priorización de problemas que han sido hallados y consolidados de la información, se ha implementado la posible solución para el problema, es por ello que para el desarrollo se plantea realizar un decálogo de PGC (proceso de gestión y cobranzas) para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa; esta herramienta de procesos permitirá a la empresa gestionar de manera más eficiente y eficaz. Por otro lado, estos lineamientos van a

permitir agilizar dichos cobros minimizando el nivel de las cuentas por cobrar y mejorando la capacidad de pago que finalmente le va permitir a la empresa constructora una buena calificación para los distintos mecanismos financieros a utilizar a futuro

#### 4.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
objetivo 1: Implementar las políticas de las cuentas por cobrar	Estrategia 1: Diseño de esquemas y políticas para las cuentas por cobrar.	Táctica 1. Diseño de políticas y alertas tempranas para las cuentas por cobrar.	KPI 1. Porcentaje de implementación de políticas = N° de políticas implementadas/ N° Total de políticas
		Táctica 2. Aplicar las políticas y alertas tempranas para las cuentas por cobrar	KPI 2. Porcentaje de nuevas políticas = N° de nuevas Políticas/ N° Total de políticas existentes KP3 Políticas en las recuperaciones de la cartera morosa: cuentas por cobrar recuperadas / total cuentas por cobrar
objetivo 2. Reducción de las cuentas por cobrar 20 %	Estrategia 1: Diseño de esquemas y procesos para le gestión de cobro.	Táctica 3. Proveer de nuevos procesos y procedimientos de cobranza	KPI 3. Ratio de rotación de cuentas por cobrar: Ventas Netas/ Cuentas por cobrar
		Táctica 4. Capacitación para aplicar los procedimientos de cobranza al personal correspondiente.	
		Táctica 5. Planear la reducción de cuentas por cobrar	
Objetivo 3. Cumplir a tiempo con las obligaciones a terceros	Estrategia 3. Elaborar informes actualizados de efecto y causa ante el incumplimiento de obligaciones con terceros	Táctica 5. Elaboración de documentación evidencial	KP 6. Porcentaje del cumplimiento de la deuda: Cantidad pagada /Cantidad de la deuda programada
		Táctica 6. Planeamiento flujos económicos	KPI 7. Días de demora: Fecha de pago - fecha vencimiento

Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta

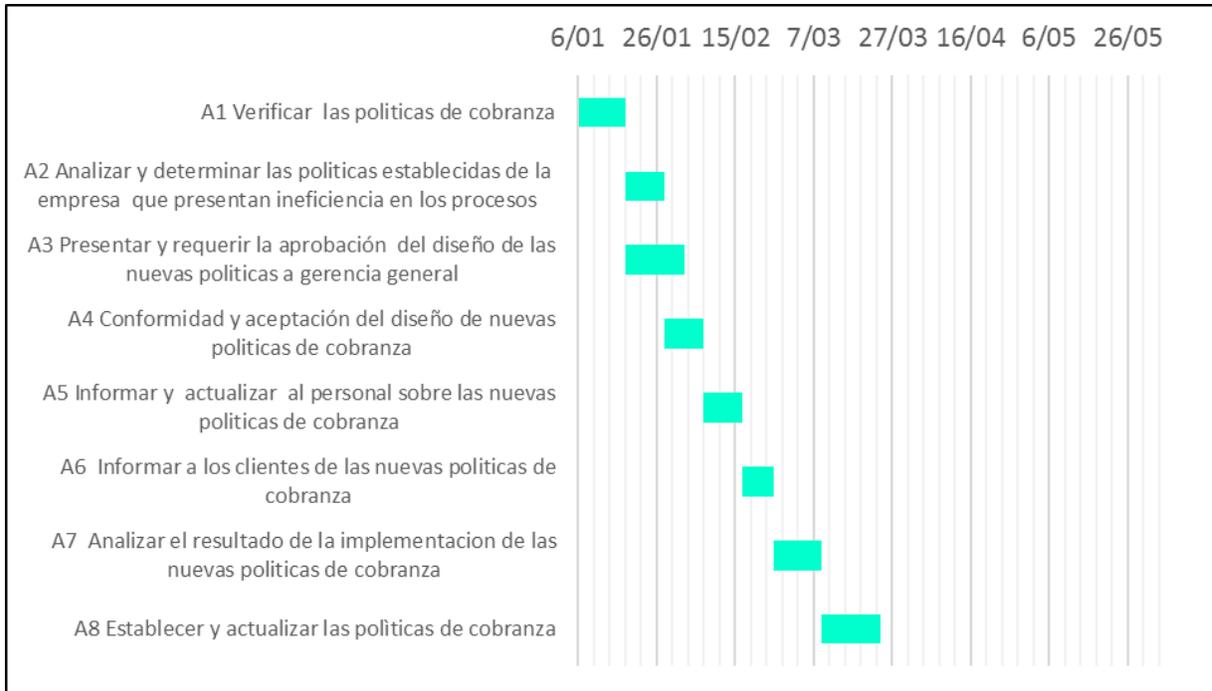
Fuente: Elaboración propia (2020)

#### 4.4.7 Actividades y cronograma

##### Objetivo N° 1

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Objetivo 1: Implementar las políticas de las cuentas por cobrar	Estrategia 1: Diseño de esquemas y políticas para las cuentas por cobrar.	Táctica 1. Diseño de políticas y alertas tempranas para las cuentas por cobrar	KPI 1. Porcentaje de implementación de políticas = N° de políticas implementadas/ N° Total de políticas	A1 Verificar las políticas de cobranza	06/01/2021	12	18/01/2021	a. Asistente de finanzas b. Gerente de finanzas c. Contador		Evidencia 1: Políticas de cobranza
				A2 Analizar y determinar las políticas establecidas de la empresa que presentan ineficiencia en los procesos	18/01/2021	10	28/01/2021	a. Asistente de finanzas b. Gerente de finanzas c. Contador		
				A3 Presentar y requerir la aprobación del diseño de las nuevas políticas a gerencia general	18/01/2021	15	02/02/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador		
				A4 Conformidad y aceptación del diseño de nuevas políticas de cobranza	28/01/2021	10	07/02/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador		
		Táctica 2. Aplicar las políticas y alertas tempranas para las cuentas por cobrar	KPI 2. Porcentaje de nuevas políticas = N° de nuevas Políticas actualizadas/ N° Total de políticas existentes KPI 3. Impacto de las políticas en la recuperación de la cartera morosa: cuentas por cobrar recuperadas/total cuentas por cobrar	A5 Informar y actualizar al personal sobre las nuevas políticas de cobranza	07/02/2021	10	17/02/2021	a. Asistente de finanzas b. Gerente de finanzas c. Contador		
				A6 Informar a los clientes de las nuevas políticas de cobranza	17/02/2021	8	25/02/2021	a. Gerencia general b. Gerente de finanzas c. Asistente finanzas		
				A7 Analizar el resultado de la implementación de las nuevas políticas de cobranza	25/02/2021	12	09/03/2021	a. Asistente de finanzas b. Gerente de finanzas c. Contador		
				A8 Establecer y actualizar las políticas de cobranza	09/03/2021	15	24/03/2021	a. Gerencia general b. Gerente de finanzas c. Contador	3360	

Cuadro 2. Matriz de tácticas, actividades y cronograma para el objetivo N° 1



*Figura 11. Diagrama de Gantt – Objetivo 1*

*Fuente: Elaboración propia 2020*

De acuerdo al gráfico que nos muestra el diagrama de Gantt, podemos observar que dichas actividades tienen la finalidad de cumplir el objetivo N°1 que es implementar las políticas de cuentas por cobrar, por intermedio de la programación de actividades planteadas en base a fechas establecidas es que se logrará el cumplimiento de dicho objetivo que ha sido planteado.

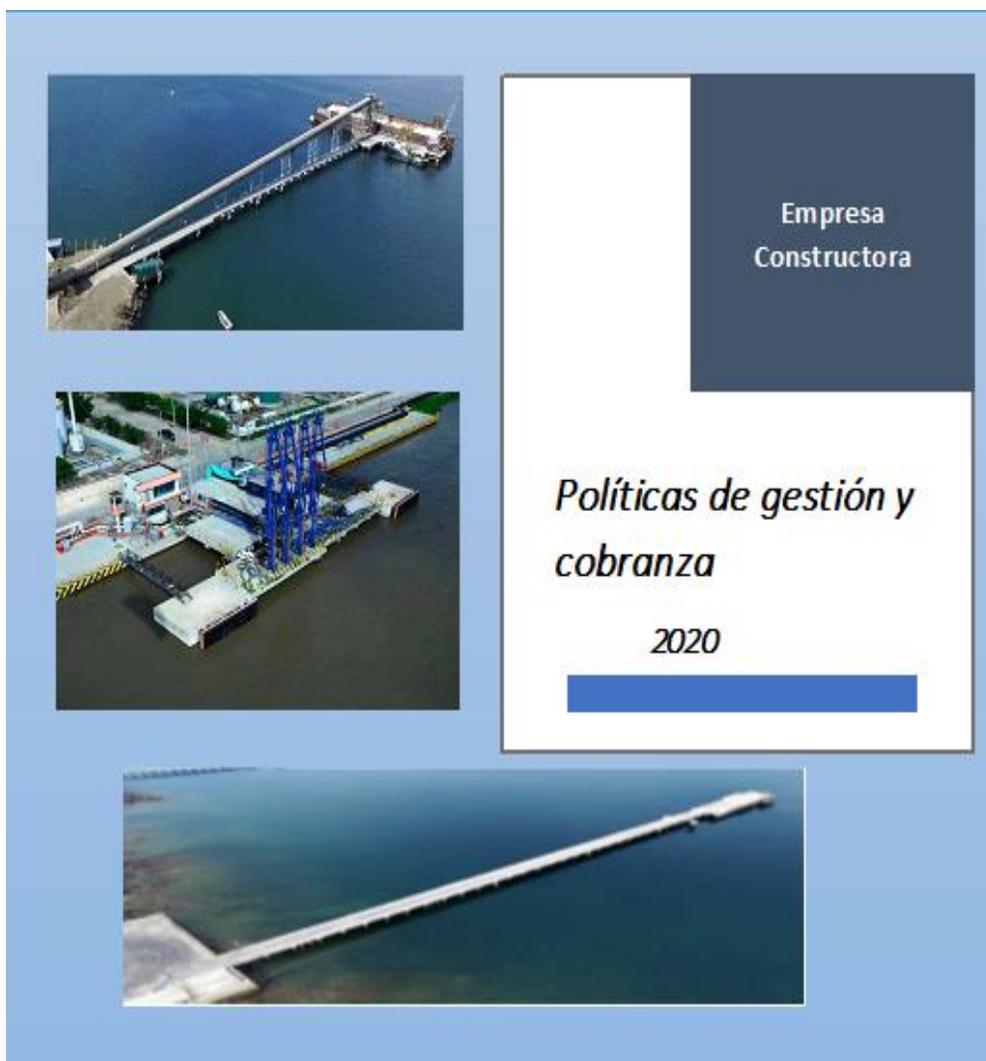


Figura 12. Evidencia 1 - Políticas de gestión y cobranza – Objetivo N°1

Fuente: Elaboración propia 2020

**Objetivo 1:** Implementar las políticas de cuentas por cobrar

Tabla 9.

KPI 1.-Porcentaje de implementación de políticas

Porcentaje de implementación de políticas		
N° Políticas implementadas	<u>12</u>	240.00%
N° Total de políticas	5	

Fuente: Elaboración propia 2020

En este resultado que nos muestra la tabla de porcentaje de implementación de políticas, se refleja un porcentaje de 240% de aumento en las políticas, que han sido implementadas en función a las que ya estaban establecidas, contaban con 5 políticas y en la propuesta se están aumentado 7, estas políticas van a permitir un mejor desarrollo y aplicación en las cuentas por cobrar basados en la norma tributaria para cumplir con los requisitos que estos exigen asimismo este optimice los procesos.

Tabla 10

*KPI 2.-Porcentaje de nuevas políticas*

<b>Porcentaje de nuevas políticas</b>		
Nº Políticas actualizadas	<u>3</u>	60.00%
Nº Total de políticas	5	

*Fuente:* Elaboración propia 2020

Al realizar el análisis de las políticas que la empresa constructora manejaba, que en este eran 5, luego de haberlas procesado y analizado se procesión a actualizar 3 de estas políticas, con la única finalidad que en el proceso y desarrollo de las operaciones estas complementen y direccionen a un objetivo más firme y correcto, como podemos observar la actualización de dichas políticas representan un 60 % de las políticas que ya tenían en la empresa.

Tabla 11

*KPI 3.-Recuperación de la cartera morosa*

<b>Recuperación de la cartera morosa</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Cuentas por cobrar Recuperadas	<u>8,585,635</u>	<u>7,623,770</u>	<u>7,252,797</u>	<u>6,256,587</u>	<u>5,635,508</u>
Total, de cuentas por cobrar	13,801,084	8,585,635	7,623,770	7,252,797	6,256,587
Resultados	-37.79%	-11.20%	-4.87%	-13.74%	-9.93%

*Fuente:* Elaboración propia 2020

Al realizar la aplicación del ratio de recuperación de la cartera morosa, se puede observar en la tabla, que se ha produciría una disminución progresiva de un año a otro , como por ejemplo en el año 2020 de 37.79% de reducción , como también en el 2024 de 9.93% de la reducción de dicha cartera, esto vendría a ser el producto o resultado de la aplicación de las políticas que se implementarían que posteriormente serian ejecutadas, es importante mencionar que los cambios de reducción serian de manera progresiva.

<b><u>PRESUPUESTO</u></b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Honorarios Asesor Contable - Políticas de cobranza	1	1500	1500
2	Honorarios Asesor Tributario - Políticas de cobranza	1	1800	1800
3	Impresiones	40	1.5	60
			<b>Total</b>	<b>S/3,360.00</b>

*Cuadro 3.* Presupuestos del objetivo 1

*Fuente:* Elaboración propia

En el cuadro de presupuesto se detalla el presupuesto que se va a ser empleado para la ejecución de la propuesta que corresponde al desarrollo del objetivo 1, siendo un total de S/3360.00

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia	
objetivo 2. Reducción de las cuentas por cobrar 20 %	Estrategia 1: Diseño de esquemas y procesos para le gestión de cobro.	Táctica 3. Proveer de nuevos procesos y procedimientos de cobranza	KPI 4. Ratio de rotación de cuentas por cobrar	A9 Producir procesos y técnicas para la gestión de cobranza	24/03/2021	20	13/04/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable		Evidencia 2: Estado de situación Financiera/ Evidencia 3: Manual de Procesos de cobranzas	
				A10 Presentar los procesos y técnicas para la Gestión de cobranza a gerencia general	13/04/2021	10	23/04/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable			
				A11 Acogimiento de gerencia ante la presentación de los procesos y técnicas planteados	25/02/2021	5	02/03/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable			
				A12 Instauración de los procesos y técnicas para la gestión de cobranza en la entidad	02/03/2021	20	22/03/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable			
		Táctica 4. Capacitación para aplicar los procedimientos de cobranza al personal correspondient e.	KPI 5. Plazo promedio de cobranza: Cuentas por cobra * 360 / Ventas netas	A13 Gestionar y requerir el desarrollo de la capacitación de los procesos y técnicas para la gestión de cobranzas	22/03/2021	8	30/03/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable			
				A14 Elaboración de programa para la capacitación con los involucrados	30/03/2021	7	06/04/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable	S/ 3360		
				A15 Buscar y elegir al ponente para la facilitación de información al personal	06/04/2021	5	11/04/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable			
				A16 Ejecutar la ponencia al personal encargado de la ejecución de la cobranza	11/04/2021	5	16/04/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable			
		Táctica 5. Planear la reducción de cuentas por cobrar	KPI 5. Plazo promedio de cobranza: Cuentas por cobra * 360 / Ventas netas	A17 Elaborar la propuesta por clientes para las cobranzas	16/04/2021	10	26/04/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable			
				A18 Proponer reunión para fidelizar con los clientes	26/04/2021	15	11/05/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable			
A18 Ejecutar y fidelizar a los clientes con la reducción de cuentas por cobrar	11/05/2021			10	21/05/2021	a. Contador b. Gerente de Finanzas c. Asistente Contable					

Cuadro 4. Matriz de tácticas, actividades y cronogramas para el objetivo N° 2

Fuente: Elaboración propia 2020



Figura 13. Diagrama de Gantt – Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia 2020

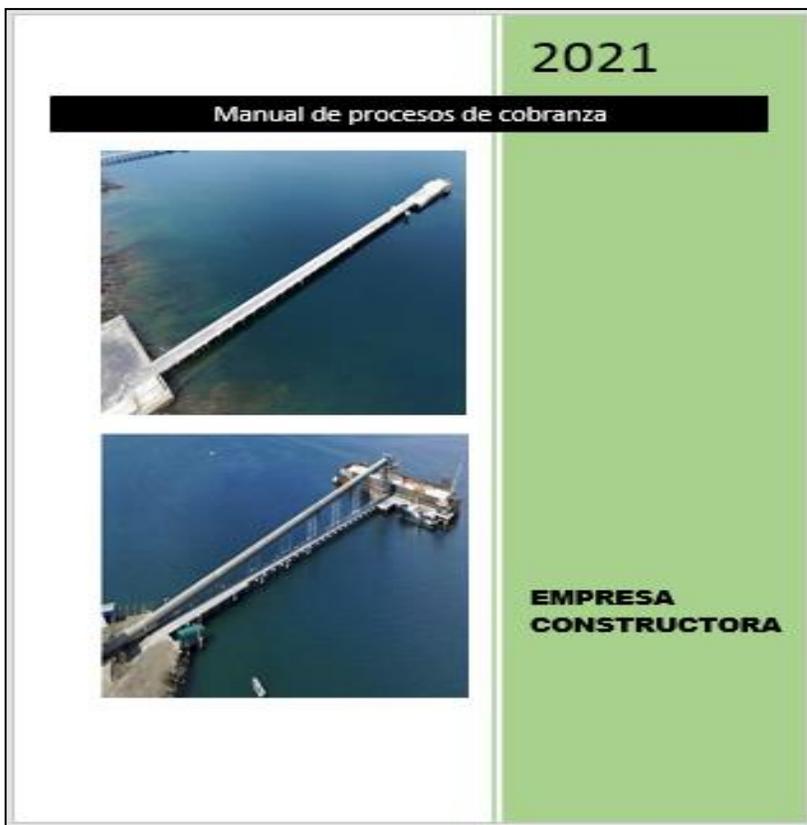
De acuerdo a lo presentado en el cuadro de tácticas y actividades podemos observar el proceso que se propone para cumplir el objetivo N° 2 que consiste en la reducción de las cuentas por cobrar en un 20%, esto viene a ser complementado con el programa de funciones que detalla el diagrama de gantt detallando las fechas pactadas para poder lograr cumplir el objetivo que se está proponiendo.

Tabla 12  
Estado de situación financiera proyectado 2017 al 2024

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA - PROYECTADO 5 AÑOS								
(Expresado en Soles)								
ACTIVO	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>ACTIVO</b>								
Activo Corriente								
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	740,234	1,288,332	3,927,957	2,283,334	2,874,855	3,483,023	3,312,465	3,706,965
Cuentas Por Cobrar Comerciales	1,238,253	6,202,420	13,801,084	8,585,635	7,623,770	7,252,797	6,256,587	5,635,508
Otras cuentas por cobrar	2,238,795	762,538	429,410	595,974	512,692	554,333	533,513	543,923
Provisión cobranza dudosa	862,389	862,389	862,389	862,389	862,389	862,389	862,389	862,389
Existencias por recibir	175,446	375,008	739,554	430,003	411,884	421,717	336,961	312,150
Otros activos	41,797	617,106	349,086	335,996	347,250	275,289	255,609	234,173
Servicios contratados por anticipado		1,938,000						
<b>Total, Activo Corriente</b>	<b>5,296,914</b>	<b>10,321,015</b>	<b>18,384,702</b>	<b>11,368,553</b>	<b>10,908,063</b>	<b>11,124,770</b>	<b>9,832,746</b>	<b>9,570,329</b>
Inversiones en valores		1,112,633						
Intangible	44,939	46,040	46,039	45,673	36,734	34,252	31,109	27,225
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	25,870,689	35,992,058	27,332,974	23,785,526	23,229,482	19,826,128	17,824,303	16,234,644
Depreciación y Amortización Acumulada	11,574,602	16,481,018	13,761,048	11,151,111	11,038,181	9,586,757	8,473,613	7,759,614
<b>Total, Activo No Corriente</b>	<b>14,341,026</b>	<b>20,669,713</b>	<b>13,617,965</b>	<b>12,680,087</b>	<b>12,228,035</b>	<b>10,273,623</b>	<b>9,381,799</b>	<b>8,502,255</b>
<b>TOTAL, ACTIVO</b>	<b>19,637,940</b>	<b>30,990,728</b>	<b>32,002,667</b>	<b>24,048,639</b>	<b>23,136,098</b>	<b>21,398,393</b>	<b>19,214,545</b>	<b>18,072,584</b>
<b>PASIVO</b>								
<b>Pasivo Corriente</b>								
Sobregiro bancario	545	48,851	385,937	217,394	301,666	259,530	280,598	270,064
Tributos Por Pagar	492,259	475,822	2,621,397	1,375,967	1,714,721	2,189,632	2,024,123	2,272,583
Remuneraciones Por Pagar	294,466	1,282,354	322,499	633,106	596,789	413,972	438,365	386,434
Cuentas Por Pagar Comerciales	4,362,051	6,264,607	8,397,311	5,073,058	5,262,660	4,995,475	2,728,800	2,155,069
Parte corriente deuda LP	787,838		497,277	642,558	569,917	606,237	588,077	597,157
Obligaciones Financieras a Corto Plazo	758,822	1,976,933	1,193,647	1,506,271	1,220,259	1,095,265	939,258	850,459
Pasivo Diferido	425,800	357,356	4,869,641	4,779,393	3,214,305	1,548,908	2,002,885	1,287,624
<b>Total, Pasivo Corriente</b>	<b>7,121,781</b>	<b>10,405,923</b>	<b>18,287,709</b>	<b>14,227,747</b>	<b>12,880,317</b>	<b>11,109,019</b>	<b>9,002,105</b>	<b>7,819,389</b>
<b>Pasivo No Corriente</b>								
beneficio de trabajadores	785,799	1,115,851	951,793	760,918	754,283	657,865	579,484	531,102
proveedores largo plazo	452,269	6,332,782						
<b>Total, Pasivo No Corriente</b>	<b>1,238,068</b>	<b>7,448,633</b>	<b>951,793</b>	<b>760,918</b>	<b>754,283</b>	<b>657,865</b>	<b>579,484</b>	<b>531,102</b>
<b>Total, Pasivo</b>	<b>8,359,849</b>	<b>17,854,556</b>	<b>19,239,502</b>	<b>14,988,665</b>	<b>13,634,601</b>	<b>11,766,884</b>	<b>9,581,590</b>	<b>8,350,491</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
Capital	7,317,659	11,147,675	7,317,659	7,317,659	7,317,659	7,317,659	7,317,659	7,317,659
Reserva	94,786	588,222	162,665	281,891	344,259	262,938	296,363	301,187
Utilidades no distribuidas	2,840,631		3,451,572	41,571	289,446	450,826	495,909	545,499
Resultado Del Período	1,025,015	1,400,275	1,831,271	1,418,854	1,550,133	1,600,086	1,523,024	1,557,748
<b>Total, Patrimonio</b>	<b>11,278,091</b>	<b>13,136,172</b>	<b>12,763,167</b>	<b>9,059,975</b>	<b>9,501,498</b>	<b>9,631,509</b>	<b>9,632,955</b>	<b>9,722,093</b>
<b>TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>19,637,940</b>	<b>30,990,728</b>	<b>32,002,669</b>	<b>24,048,639</b>	<b>23,136,098</b>	<b>21,398,394</b>	<b>19,214,545</b>	<b>18,072,584</b>

Fuente: Elaboración propia 2020

De acuerdo a la evidencia mostrada, en este caso el Estado de Situación financiera proyectada, esta imagen nos permite visualizar los cambios que han surgido cada partida contable en base a una proyección que nos va permitir, con la aplicación de lo mencionado anteriormente; las políticas y los procesos, este panorama numérico refleja la transición tanto en el activo corriente como en el pasivo corriente de manera objetivo y positiva.



*Figura 14.* Evidencia 2: Manual de procesos de cobranza

El manual de proceso de cobranzas sirve como una herramienta para poder lograr el objetivo N° 2, en ella se procedió a establecer los nuevos procesos que van a permitir que exista en la empresa una nueva estructura de trabajo, dando seguimiento a la cartera de clientes, en ella se encuentran establecidos paso a paso las instrucciones a seguir por el personal, esto se verá reflejado en la reducción de las cuentas por cobrar a medida que se vaya aplicando.

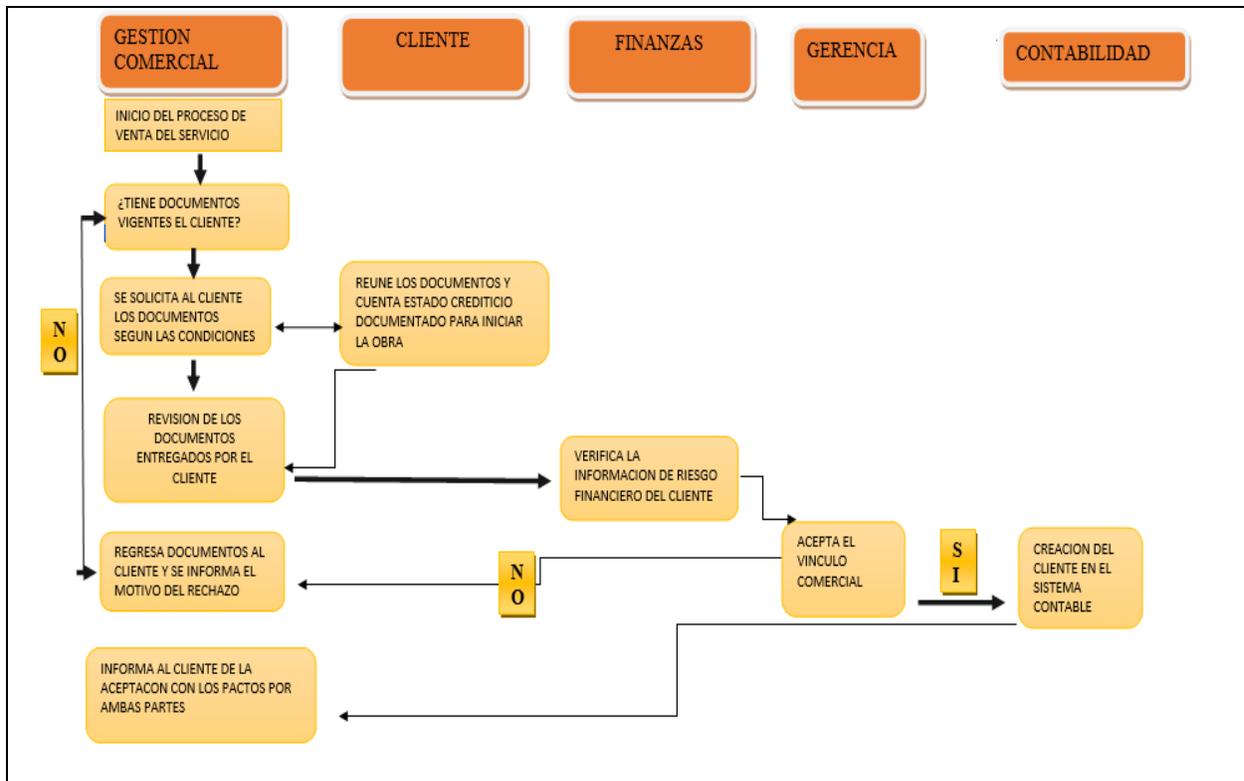


Figura 15. Esquema de filtro del cliente

En este esquema podemos visualizar, la propuesta de la nueva implementación del proceso que tiene que ejecutar la empresa al iniciar un vínculo con su cliente, como se puede visualizar los filtros a tener en cuenta son: la documentación a solicitar para tener un historial y sus antecedentes crediticios, es importante tener en cuenta que, por el rubro, la gestión de la venta del servicio es por intermedio de una licitación por determinada obra.

El objetivo consiste en reducir los riesgos y medir la capacidad de pago de cada cliente, este proceso preventivo de esquema de filtro del cliente se reducirá porcentualmente evitando a que cada cliente llegue a una última etapa que es la judicial, al realizar estos filtros que la empresa empleará, estará en la capacidad de anticiparse a través alertas de deuda y estados crediticios deficiente a través de herramientas que midan ello, como el Equifax o sentinel, esto impactará en la reducción de las cuentas por cobrar, porque a través de los resultados obtenidos por cliente, se podrá elaborar alternativas o acuerdos con el cliente ; pronto pago, aval de pago, o compromisos de pago.

**Escalas según el nivel de deuda**

Plazo máximo de crédito: 30 60 y 90 días



Figura 16. Esquema de procesos de cobranza

Para poder lograr el objetivo de la reducción de las cuentas por cobrar, se ha planteado un esquema de procesos de cobranza que van a permitir a la empresa ejecutar de manera preventiva con distintos mecanismos como llamadas, correos antes de llegar a un plano más engorroso, de tal forma que se pueda observar bajo un punto de vista preventivo, asimismo se ha desarrollado la etapa administrativa que por medio de estas fases la entidad va a tener un proceso establecido a seguir cuando ya algún cliente se encuentre en esta etapa y en el peor de los casos se encuentre en la etapa judicial, será ejecutado como el proceso lo indique, está claro que no sería dable llegar a ello para lo que se propone lo siguiente :

- ❖ **Segmentar al cliente.** - Evaluar los plazos de crédito que se le va a otorgar al cliente según el tipo de servicio adquirido.
- ❖ **Documentación correcta.** - El personal administrativo tiene que tener actualizado el legajo de los documentos del cliente.
- ❖ **Seguimiento del cliente.** -El personal administrativo tendrá que revisar en que etapa es que se encuentra la ejecución de la obra y realizar un seguimiento en conjunto con el contrato, donde se certificará el cumplimiento según acuerdos pactados, en base a fechas y avances en obra.
- ❖ **Aplicación de etapas:** De acuerdo a los créditos de cobranza cedidos a cada cliente, el área administrativa ejecutara la etapa preventiva, administrativa y judicial de acuerdo a lo que nos indica el semáforo de la figura 16 esquema de procesos de cobranza.

Esta propuesta realizada en base a un semáforo de procesos, tiene como finalidad realizar una serie de procesos de manera más dinámica para el personal administrativo, que al aplicarla estará en la capacidad de saber por cada cliente, en qué etapa del proceso se encuentra y esto le va a permitir a la empresa las etapas en mención, asimismo lo que se busca es que se pueda reducir los riesgos y no se conviertan en cuentas incobrables, es por ello que se crean estas etapa que anticipan a que se ejecuten estas etapas administrativas,

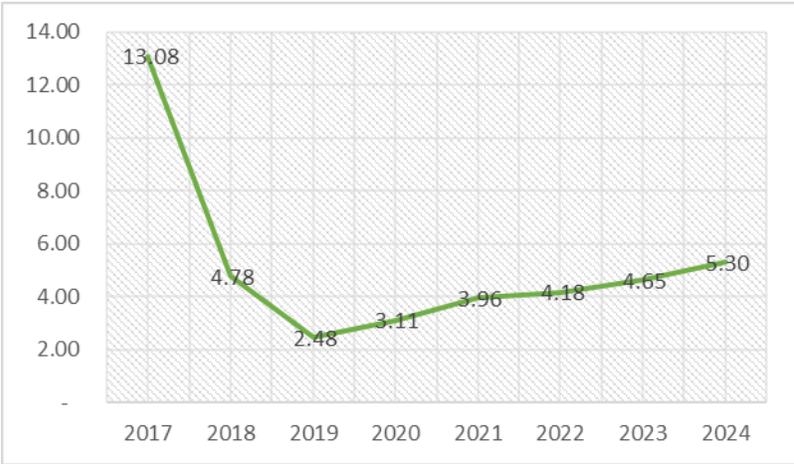
**Objetivo 2:** Reducción de las cuentas por cobrar en un 20 %

Tabla 13

*KPI 4: Ratio de rotación de cuentas por cobrar*

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rotación de cuentas por cobrar	13.08	4.78	2.48	3.11	3.96	4.18	4.65	5.30

*Fuente:* Elaboración propia (2020)



*Figura 17.* Variación de la rotación de las cuentas por cobrar

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

La aplicación del ratio de rotación de cuentas por cobrar nos permite observar cuando es que la empresa realiza los cobros a los clientes en un determinado periodo, como podemos observar en el año 2017 fue de 13 veces, sin embargo, al 2019 bajó hasta en 2 veces en dicho periodo, es importante tener en cuenta que estos indicadores van en función al nivel de las ventas sobre el promedio de cuentas por cobrar, por ello un factor muy importante a tener en cuenta es el giro del negocio de la empresa, porque el número de facturas es menor en base a otro giro, el promedio aceptable en el rubro de construcción es de 5 a 10, es por ello que en los periodos proyectados del año 2020 al 2024 este indicador mejorando de manera progresiva, de

3 a 5 veces, un promedio aceptable de las ventas de la constructora. Ratio de plazo promedio de cobranza.

Tabla 14

*Ratio de plazo promedio de cobranza*

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ratio Plazo promedio de cobranza	27.51	75.26	145.42	115.86	90.97	86.06	77.50	67.95

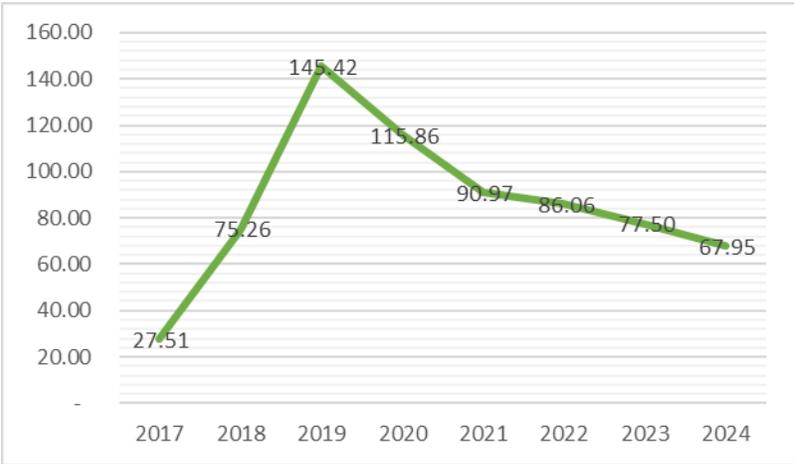


Figura 18. Ratio de plazo promedio de cobranza

Fuente: Elaboración propia (2020)

Según podemos observar en la aplicación del ratio de plazo promedio de cobranza en el periodo 2017 ha sido de 27 días , tiempo aceptable según las líneas de crédito que ellos manejan que es de 30 a 90 días según el tipo del cliente y el grado de envergadura de la obra, pero en nuestra grafico se muestra un aumento en el 2019 llegando a un pico de 145 días en que la empresa se ha demorado en ejecutar la cobranza, siendo este un indicador negativo para empresa, es por ello que en la propuesta se gestiona procesos de políticas y procesos para disminuir ello y así poder reducir estos tiempos tan prolongados como se ha proyectado en el 2014 a 67 días que se encontraría dentro del plazo de días de cobranza que maneja la entidad.

Es importante tener en cuenta que el aumento de las cuentas por cobrar ha ido en constante aumento desde el año 2017 siendo este de S/ 1,238,253 llegando a un pico de S/13,801,084 en el periodo 2019, esto es producto de la ausencia y falta de procesos y políticas de cobro en la empresa como se puede observar en el grafico siguiente:

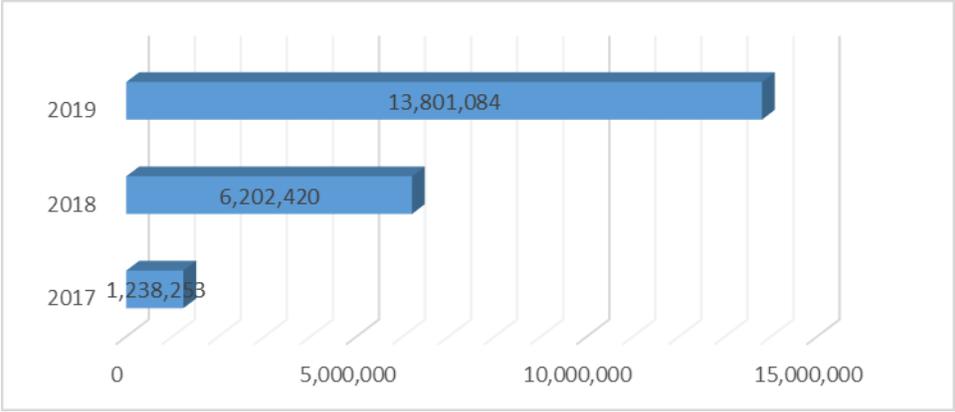


Figura 19. Cuentas por cobrar del 2017 al 2019

Fuente: Elaboración propia (2020)

Por otro lado, en la proyección podemos observar la reducción de estas cuentas por cobrar del periodo 2020 al 2021, este resultado se va a realizar en la medida que se apliquen dichos procesos de cobranza en las gestiones administrativas de la empresa, ello también se terminara viendo reflejando en las ratios que fueron presentados en el promedio de cobranza y en la capacidad de pago de la empresa, que le permitirá hacer frente ante sus obligaciones.

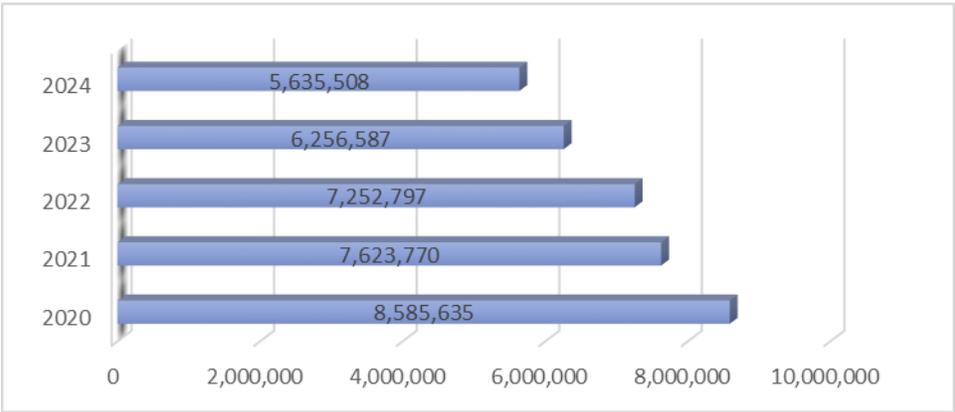


Figura 20. Cuentas por cobrar proyectado

Fuente: Elaboración propia (2020)

<b>Presupuesto</b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>P. U</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
1	Honorarios Asesor Contable - Políticas de cobranza	1	1500	1500
2	Honorarios Asesor Tributario - Políticas de cobranza	1	1800	1800
3	Impresiones	40	1.5	60
4				0
			<b>Total</b>	<b>S/3,360.00</b>

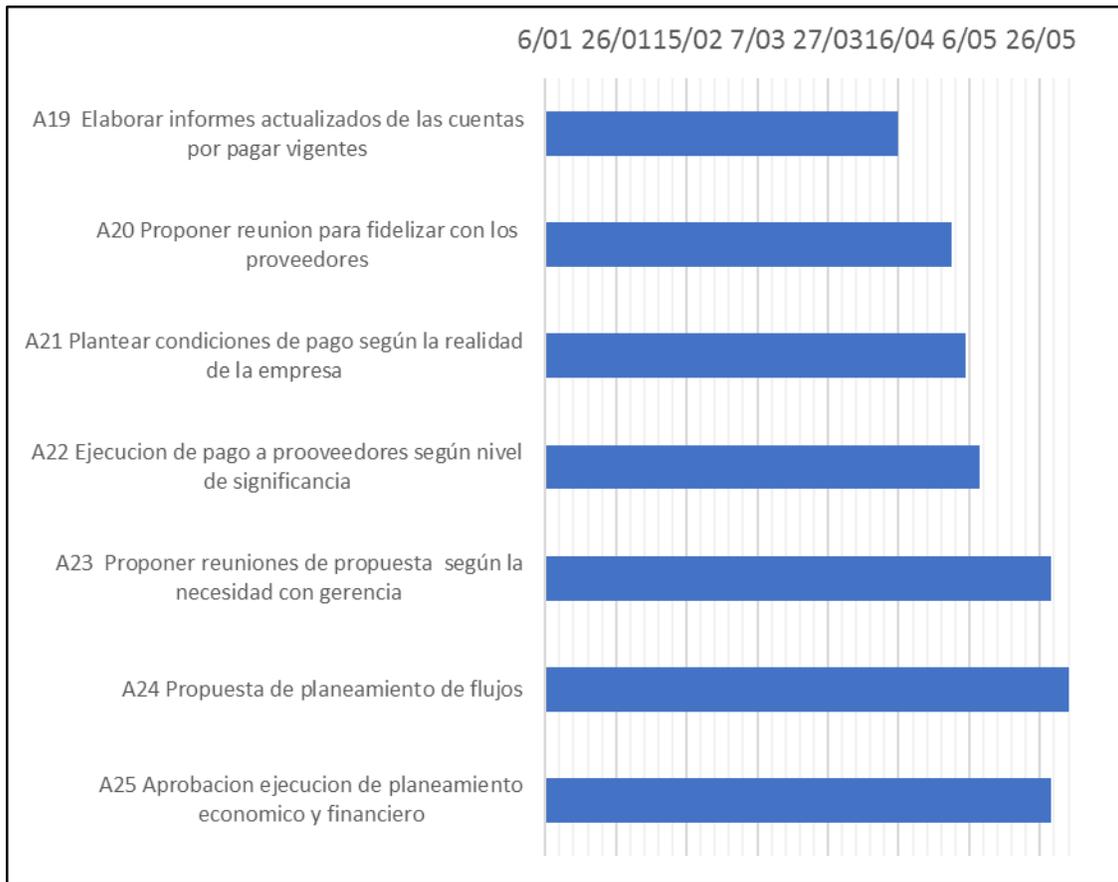
*Cuadro 5.* Presupuesto de egresos del Objetivo N° 3

Como podemos observar en el cuadro de presupuesto se detalla los desembolsos que implicando ejecutar la propuesta de la reducción de las cuentas por cobrar donde se asumirían por parte de gerencia el valor de S/ 3360 soles.

**Objetivo 3:**

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia	
Objetivo 3. Cumplir a tiempo con las obligaciones a terceros	Estrategia 3. Elaborar informes actualizados de efecto y causa ante el incumplimiento de obligaciones con terceros	Táctica 5. Elaboración de documentación evidencial	KP 6. Porcentaje del cumplimiento de la deuda: Cantidad pagada /Cantidad total de la deuda	A19 Elaborar informes actualizados de las cuentas por pagar vigentes	16/04/2021	15	01/05/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador		Evidencia 6: Análisis de las cuentas por pagar	
				A20 Proponer reunión para fidelizar con los proveedores	01/05/2021	4	05/05/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador			
				A21 Plantear condiciones de pago según la realidad de la empresa	05/05/2021	4	09/05/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador			
				A22 Ejecución de pago a proveedores según nivel de significancia	09/05/2021	20	29/05/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador			
		Táctica 6. Planeamiento flujos económicos	KPI 7. Activo corriente / Pasivo corriente	A23 Proponer reuniones de propuesta según la necesidad con gerencia	29/05/2021	5	03/06/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador	2250		
				A24 Propuesta de planeamiento de pagos	03/06/2021	15	18/06/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador			
				A25 Aprobación ejecución de planeamiento de pagos a proveedores	29/05/2021	5	03/06/2021	a. Gerente general b. Gerente de finanzas c. Contador			

Cuadro 6. Matriz de tácticas, actividades y cronograma para el objetivo N° 3



*Figura 21. Diagrama Gantt – Objetivo N° 3*

Como podemos observar las tácticas y actividades a realizar para poder ejecutar el objetivo N° 3 que consiste en cumplir a tiempo las obligaciones con terceros, asimismo tenemos un detalle del cronograma de las funciones que se van a realizar para poder cumplir el objetivo que ha sido propuesto.

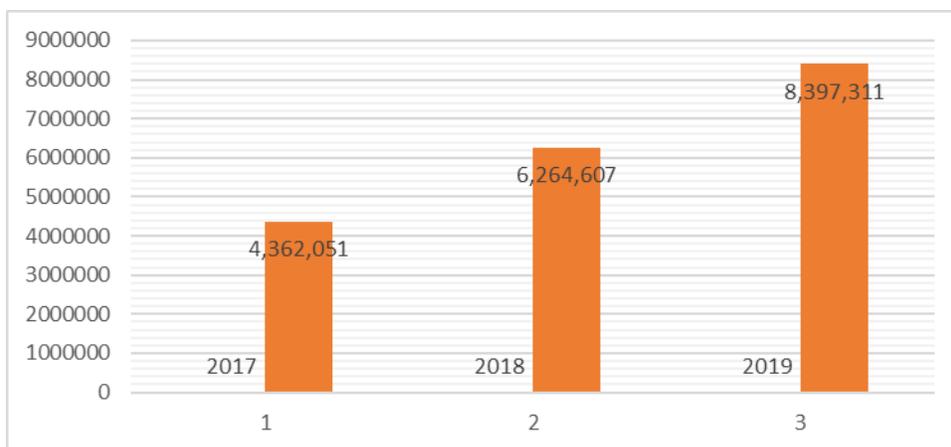


Figura 22. Evidencia 6: Análisis de cuentas por pagar

### Objetivo 3: Cumplir a tiempo las obligaciones con terceros

Tabla 15

*Porcentaje del cumplimiento de la deuda*

Porcentaje del cumplimiento de la deuda	2020	2021	2022	2023	2024
Cantidad reducida de pago	<u>3,324,253</u>	<u>-189,602</u>	<u>267,186</u>	<u>2,266,675</u>	<u>573,731</u>
Total, de la deuda del año presente	5,073,058	5,073,058	4,995,475	2,728,800	2,155,069
Porcentaje	66%	-4%	5%	83%	27%

Como se puede observar la cantidad de deuda de las cuentas por pagar se han ido reduciendo a medida que se ha estado haciendo efectivo las cobranzas, asimismo en el grafico posterior se va a mostrar cómo es que recaudación de la empresa ha ido en aumento, este efecto permite a la empresa que pueda tener la capacidad de pago, este es el objetivo de la empresa para no ocasionar incumplimientos con proveedores.

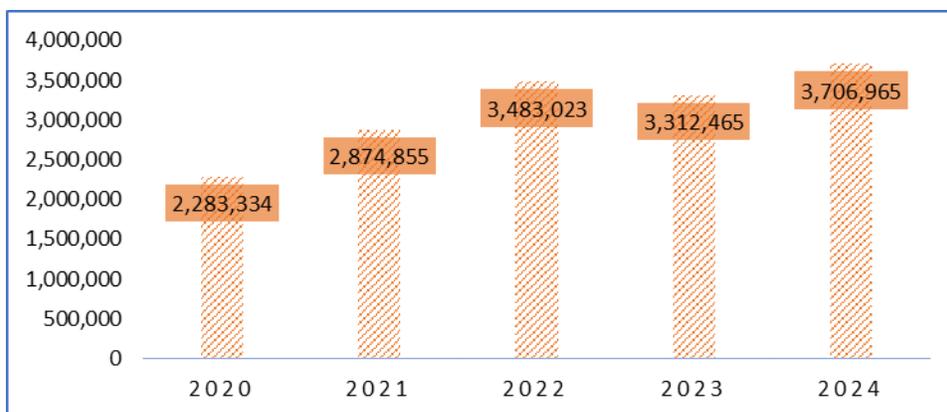


Figura 23. Efectivo y equivalente de efectivo - proyectado

Fuente: Elaboración propia (2020)

En el gráfico presentado del efectivo y equivalente de efectivo proyectado ha mostrado de manera progresiva un aumento, esto es un indicador que muestra la efectividad de la aplicación de procesos y políticas en la empresa, por otra parte, tener en cuenta otros mecanismos con los deudores para poder finiquitar un trato que permitirá a la constructora realizar el cobro.

Tabla 16

KPI 7: Ratio de liquidez

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Ratio de liquidez Activo Corriente/Pasivo corriente</b>	0.74	0.99	1.01	0.80	0.85	1.00	1.09	1.22

Fuente: Elaboración propia (2020)

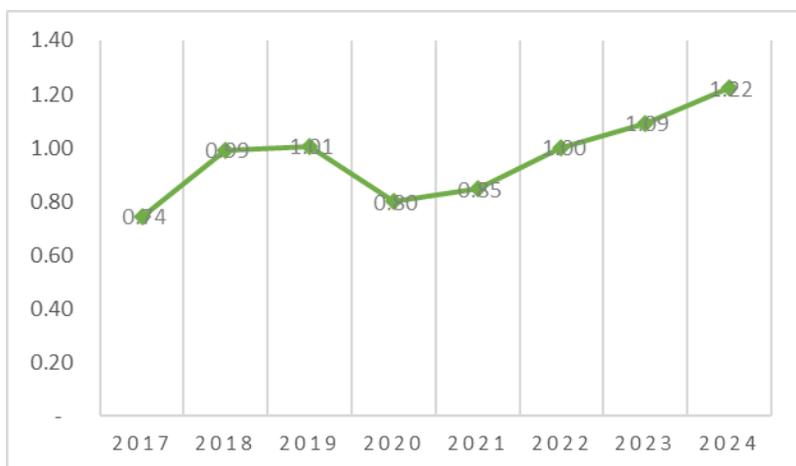


Figura 24. Ratios de liquidez

Fuente: Elaboración propia (2020)

El ratio de liquidez de la empresa ha ido en aumento progresivamente, esto va a permitir que la empresa se encuentra en la capacidad de pagar a sus proveedores, por consiguiente evitaría las para en las obras y la fluidez del desarrollo de cada obra en base a lo proyectado, por otro lado este indicador también refleja la ejecución de la cartera de clientes, como se observa en el año 2017 la empresa contaba con S/0.74 de capacidad de pago por cada sol de deuda a diferencia del año 2024 que cuenta con S/ 1.22, no es el aumento esperado , pero progresivamente se llegara a lo proyectado.

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Capacitador implementación proceso de finanzas	1	1200	1200
2	Honorarios Asesor Tributario - Políticas de cobranza	1	1800	1800
3	Impresiones	25	1.5	37.5
4	Reunión con los clientes Potenciales	8	250	2000
5	Movilidad de Clientes	10	100	1000
			<b>Total</b>	<b>S/6,037.50</b>

Cuadro 7. Presupuestos de egreso del objetivo 3

Fuente: Elaboración propia 2020

#### 4.5 Discusión de resultados

En cuanto a la investigación realizada en el presente trabajo, que tiene por nombre Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019; está basado en los procesos de cobranza que ha estado aplicando y desarrollando la empresa, esa por ello que surge la problemática de alto índice de cobranza, de capacidad de pago, esto se pudo observar en el desarrollo del análisis cuantitativo y cualitativo por medios del Estado de Situación financiera, que permite como por ejemplo visualizar a la partida de cuentas por cobrar en el 2019 con S/ 13,801,084 representando un 43 % del total activo esto viene a ser un claro ejemplo que en dicha partida no se estuvo ejecutando procesos debidamente validados y correctos que permitan desarrollar a la empresa sus proyecciones, por otro lado se menciona a la capacidad de pago por parte de la entidad, entonces si visualizamos la partida de cuentas por pagar en el Estado de Situación Financiera podemos observar que hay una deuda por S/8,397,311 en el 2019, producto de la falta de liquidez.

De acuerdo a la investigación realizada, se coincide con González (2013), que en base a los resultados de dicha investigación se evidenció que existe la falta de un manual de procedimientos, para que se pueda ejecutar las cobranzas por parte del área de créditos y cobranzas, medida de acción que carece la empresa constructora, asimismo se coincidió con Carrera (2017), donde se concluye que en dicha entidad hacía falta un manual de procedimientos y funciones actualizadas, si bien es cierto existía, pero no estaba de tal que la constructora en sus resultados reflejaba unas cuentas por cobrar que iban en aumento debido a la ausencia de procesos y políticas de cobranza producto de una mala gestión administrativa.

Por otro lado, se difiere de la investigación realizada por Medina (2017), en sus resultados se menciona que la poca efectividad de las cuentas por cobrar es producto de la falta de un presupuesto preventivo, en el caso que se incremente las cuentas por cobrar, de tal forma que ayudaría a poder hacer frente a sus obligaciones, por todo lo contrario la empresa consideraba que tener un dinero sin uso solo generaba intereses en la medida que ocurriese alguna inconsistencia, asimismo no se concuerda con Abril & López (2018) debido a que este en sus resultados mencionan a que las empresas del sector construcción recurren muchas veces

a prestamos financieros para poder cumplir con sus obligaciones, la constructora no recurría a los prestamos financieros debido a que cuando iniciaba la obra este podía cubrir en primera instancia las deudas con el adelanto que otorgaba el cliente.

Se concuerda con la investigación realizada por Dicao (2019) debido a que en sus resultados menciona que la utilidad en el periodo 2018 y 2019 en dicha entidad en su momento se vieron reducidas por la compra de activos, que tenían como única finalidad que la empresa pueda producir ganancias progresivamente, de la misma manera la empresa constructora aplicaba esa estrategia antes de entrar a una licitación debido a que esto le permitía tener ventaja ante otros postulantes a que pueda ser el ganador de la obra y se pueda celebrar dicho contrato.

Asimismo se coincide con Flores & Naval (2016 ) que en los resultados obtenidos, producto de su investigación se observa como resultado que los indicadores de gestión en el tema de la rentabilidad económica en base al giro del negocio ; como por ejemplo la rotación de las cuentas por cobrar y el periodo promedio de cobranza terminan siendo de muchos días de plazo para el cobro, de la misma forma como ocurre en la constructora con dichos ratios de gestión, perjudicando a la rentabilidad de la entidad.

Asimismo en la investigación realizada por Liviapoma (2018) se evidencia en los resultados, que la falta de procesos administrativo en referencia a las cuentas por cobrar terminan perjudicando al proceso de la gestión de información financiera, coincidiendo de tal forma con la investigación realizada a la empresa constructora porque en ella se ejecutaba dichos procesos de manera empírica, desarrollada por uno de los dueños a criterio personal, sin obedecer ni a lineamientos ni procesos establecidos, de la misma manera se coincide con Santiago, Valencia & Fernández (2018) que sostienen el grado de importancia de las políticas de cobranza que incide en gran parte al riesgo de morosidad que pueda tener la empresa, este hecho se evidenciaba en la constructora debido a que al no poder realizar las cobranzas en el momento oportuno de manera planifica, este no se permite de cumplir con sus obligaciones a terceros que terminan perjudicando capacidad adquisitiva de mecanismos financieros.

Por otro lado, en la investigación realizada por Campodónico y Arévalo (2019), ellos señalan en sus resultados que el mecanismo de trabajo en dicha entidad del control de las cuentas por cobrar era en un excel, este no permitía tener una información eficiente al día, para la toma de decisiones que realizaría la empresa, esto difiere con los resultados de la constructora que si contaba con un software en contabilidad, sin embargo ese no era la razón del problema, por lo contrario, esto debería complementar al control sin embargo este no se cumplía.

Finalmente se concuerda con Rodríguez (2019), que en sus resultados de la investigación concluye que los informes de las cuentas por cobrar no terminan por llegar a la gerencia, debido al desconocimiento de las funciones y entregables por área, sin darse cuenta que ello no permite ejecutar distintas acciones que puedan contrarrestar a las posibles contingencias que no permiten que se ejecuten las cobranzas, de tal manera que en la constructora también se desconocía ello esto se debía a la ausencia de procesos, que no eran monitoreados por no estar establecidos.

En la etapa de búsqueda de información, se acudió a teorías que guarden relación la categoría problema, según Rivas en la teoría de contabilidad (Rivas,1991), dicha teoría bajo un punto de vista jurídico de estructuras, busca la ejecución de fases a cumplir para que se desarrolle de manera ordenada las distintas etapas que la entidad pueda manejar para desarrollar un mejor proceso, por medio de políticas y lineamientos, asimismo esta teoría busca que se tengan claros los tiempos los encargados para que se pueda medir el grado de eficiencia y eficacia de cada trabajador, siendo un factor muy importante debido a que va a permitir medir y hacer seguimientos a las procesos de la empresa.

De acuerdo al objetivo general de esta investigación, la propuesta consiste en un Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar, que en base a los resultados obtenidos de manera cualitativa y cuantitativa se logró observar y afirmar la falta de procesos y la deficiencia en las políticas de cobranza que tenía la empresa, este no permitía realizar los procesos de cobranza de manera efectiva obteniendo como resultado días de atraso por cada cliente, perjudicando la liquidez de ella, tampoco se obtenía información fidedigna y actualizada en base a los requerimientos por parte de gerencia. El Decálogo de PGC, ayudará a

obtener unos resultados progresivos a medida se desarrollen la implementación de dichos procesos y políticas, debido a que va a permitir anticiparnos a procesos judiciales como última instancia en cada cliente, también nos va a permitir tener la información al momento que se requiera para una decisión administrativa o financiera respecto de la empresa.

Para finalizar, la contribución de esta investigación sobre las cuentas por cobrar es poder unificar procesos y políticas para las cobranzas, asimismo que estos sean de acuerdo al giro y negocio de la empresa y no sean generales, asimismo que el personal que lo desarrolla lo tenga claro y a medida que se presenten futuros escenarios estos sean actualizados de acuerdo a la necesidad de la organización.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera** : De acuerdo a la investigación realizada se ha podido demostrar que el desconocimiento, la falta de políticas de cobranza han perjudicado a la empresa de tal forma que la entidad no ha tenido la capacidad de pago con terceros, esto se ve reflejado en los indicadores de liquidez y también los altos índices de deuda con terceros que tiene la empresa, es por ello la importancia de establecer un decálogo de Políticas de gestión y cobranza para contrarrestar lo mencionado.

**Segunda** : Del análisis procesado con respecto a los excedentes de cuentas por cobrar, se evidenció la forma incorrecta de cómo se ejecutaban los procesos de cobranza, asimismo la falta de actualización de ellas mismas que perjudican las etapas de cobranza con los clientes, esto se veía reflejado en la acumulación de cuentas por cobrar en los estados financieros que desde el 2017 al 2019 se incrementaban considerablemente.

**Tercera** : Por otro lado, en el desarrollo de la investigación se evidenció la incapacidad financiera para poder hacer frente a sus obligaciones, siendo este punto delicado para la constructora debido que la adquisición de materiales con los proveedores dependía el avance de las obras, la constructora se veía en la necesidad de en reiteradas ocasiones conciliar con los proveedores que entregan masivamente, y no menos importante la adquisiciones de maquinaria de la entidad que terminaba perjudicando los índices de liquidez de la empresa.

## **5.2 Recomendaciones**

**Primera** : La empresa a través de su gerencia debe implementar las nuevas políticas de gestión de cobranza, esto va a permitir la correcta aplicación en base a cada cliente según el trato que se pueda ejecutar, ya sea privado o público, esto va a permitir también minimizar los riesgos a futuros con cada cliente, evitando procesos contenciosos con cada uno de ellos.

**Segunda** : Se recomienda la implementación de procesos de cobranza, que permitan dar información de cada cliente en base a situación crediticia, asimismo aplicar las fases de procesos de cobranza según los resultados obtenidos por fases, obteniendo oportunidad de ejecución de cobranza con anticipación a cada cliente, esto permitiría reducir el riesgo de la capacidad de liquidez de la entidad.

**Tercera** : En la empresa constructora se tiene que realizar en primera instancia un planeamiento de flujos anticipadamente, si bien es cierto la estimaciones no han tenido un buen resultado es por ello que se recomienda que se elabore en base a información histórica, por lo que se va a requerir información actualizada y completa en obras anteriores, esto va de la mano con lo recomendado anteriormente , asimismo para la compra de un activo, se debe realizar un estudio financiero, donde se pueda evidenciar el retorno por el uso de dicha compra de activo.

## REFERENCIAS

- Abril, N., & López, M. (2018). Análisis multivariable de la liquidez de la empresa tipo pyme del sector de la construcción. Bogotá. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16029/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20VF.pdf>
- Alcalá. (2020). ¿Qué es el riesgo de crédito? Estudio de economía, 5. Obtenido de <https://www.master-finanzas-cuantitativas.com/que-es-riesgo-credito/>
- Banco Crefinanciera. (2019). Gestion de cobranza. C.A Financiera, 4. Obtenido de <https://credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Barrios, E. (2017). La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones. Ediciones UNPA edita, 12. Obtenido de [https://contabilidadbasicatic.milaulas.com/pluginfile.php/25/mod\\_resource/content/6/La%20contabilidad%20y%20los%20sistemas%20de%20informaci%C3%B3n%20contable%20.pdf](https://contabilidadbasicatic.milaulas.com/pluginfile.php/25/mod_resource/content/6/La%20contabilidad%20y%20los%20sistemas%20de%20informaci%C3%B3n%20contable%20.pdf)
- Belaunde, G. (2020). Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo? Diario gestión, 5. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html>
- Beltrán, M. (2016). La importancia del bajo riesgo en la Construcción. Montevideo: Marsh. Obtenido de <https://www.marsh.com/uy/es/insights/research/construccion-bajo-riesgo.html>
- Brachfiel, P. (2015). Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles. Plataforma Multisectorial contra la Morosidad, 4. Obtenido de <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). Gestion de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 - 2018. Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carhuanchó, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Ecuador: UIDE.

- Carrera, S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castañer, M., & Camerino, O. (2013). Métodos mixtos en la investigación de las ciencias de la actividad física y el deporte. Métodos mixtos en la investigación, 6. doi: <http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es>
- Castillo, L. (2005). Análisis Documental. Biblioteconomía, 18. Obtenido de <https://www.uv.es/macass/T5.pdf>
- Clauso, A. (1993). Análisis Documental. El análisis formal, 19. Obtenido de [C:/Users/user/Downloads/12586-Texto%20del%20artículo-12666-1-10-20110601%20\(1\).PDF](C:/Users/user/Downloads/12586-Texto%20del%20artículo-12666-1-10-20110601%20(1).PDF)
- Constantina, T. (2016). La investigación documental. Consejo Internacional Científico, 106. Obtenido de <http://scielo.org.bo/pdf/rts/n17/n17a08.pdf>
- Dailey, R. (2012). Comportamiento Organizacional. Heriot, Estados Unidos. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40681526/Libro\\_de\\_Comportamiento\\_capitulo\\_sobre\\_las\\_emociones\\_y\\_la\\_personalidad.pdf?1449501506=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLibro\\_de\\_Comportamiento\\_capitulo\\_sobre\\_1.pdf&Expires=1599537300&Signatu](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40681526/Libro_de_Comportamiento_capitulo_sobre_las_emociones_y_la_personalidad.pdf?1449501506=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLibro_de_Comportamiento_capitulo_sobre_1.pdf&Expires=1599537300&Signatu)
- De La Cruz, J. (2011). La política de crédito en la empresa. Empresa Actual, 5. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Debitia. (2020). Ques es gestión de cobranzas. Buenos Aires: Cobranzas simples y efectivas. Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Delgado, S. (2020). Construcción no debe parar para un País sano y en crecimiento. Revista Perú Construye, 4. Obtenido de <https://peruconstruye.net/2020/03/31/43253/>
- Deloitte. (2018-2019). Global M&A Construction Monitor. Deloitte, 52. Obtenido de [www2.deloitte.com](http://www2.deloitte.com)
- Diario Gestion. (30 de 04 de 2020). Sector Construcción caería en 30% este año, su mayor retroceso histórico. Sector Construcción caería en 30% este año, su mayor retroceso histórico, pág. 4. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/capeco-sector-construccion-caeria-en-30-este-ano-su-mayor-retroceso-historico-noticia/>

- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista recurso flexible y dinámico (Vol. 2). México, Distrito Federal, México: Editorial Autónoma. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Dícao, J. (2019). Análisis financiero de los activos corriente y su incidencia en la rentabilidad de la empresa. Bolivia. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6851/E-UTB-FAFI-ICA-000258.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Dulzaides, M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Médicas de Cienfuegos, 5. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v12n2/aci11204.pdf>
- Ealde. (2018). Los 4 tipos de riesgo de crédito. Ealde Bus, 5. Obtenido de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/#:~:text=En%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%2C%20el,iliquidez%20o%20alguna%20otra%20raz%C3%B3n.>
- Economipedia. (2019). Cuentas por cobrar. Economipedia haciendo fácil a la economía, 5. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>
- Engineering, H. a. (2019). 11 razones por la que las empresas de construcción pierden dinero. Hardware and Software Engineering, 5. Obtenido de <https://hardsoft.mx/index.php/11-razones-por-las-que-las-empresas-del-sector-de-la-construccion-pierden-dinero/>
- Esan. (diciembre de 2016). La política de créditos en una entidad financiera. Conexión Esan, 2. Obtenido de [https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,pago%20a%20un%20determinado%20cliente.&text=La%20pol%C3%ADtica%20de%20cr%C3%A9dito%20de,y%20el%](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,pago%20a%20un%20determinado%20cliente.&text=La%20pol%C3%ADtica%20de%20cr%C3%A9dito%20de,y%20el%20)
- Fernández, C. (2002). Metodología de la investigación. Metodologías de la investigación, 78. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/dorado\\_h\\_a/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/dorado_h_a/capitulo3.pdf)
- Fernández, N., & Petit, A. (15 de junio de 2009). Procedimiento del control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Coeptum, 25. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1618/1567>

- Flores, M., & Naval, Y. (2016). Gestion de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, periodos 2010 al 2014. Universidad Peruana Unión, Lima. Lima: Revista de Investigación Universitaria. doi: <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- García, M., Martínez, C., Naira, M., & Sanchez, L. (2005). La entrevista. Metodología de Investigación Avanzada, 20. Obtenido de [http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy](http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy)
- González, A. (2013). Incidencia de la Gestion de las cuentas por cobrar en la liquidez rentabilidad de la empresa hierros San Félix CA, Periodo 2011. Guayana, Venezuela. Obtenido de [https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Contaduria\\_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf](https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf)
- Higuerey, A. (2007). Administración de cuentas por cobrar. Trujillo: Núcleo edition. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38638248/administracion\\_de\\_ctas\\_x\\_cobrar.pdf?1441143899=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAdministracion\\_de\\_Cuentas\\_por\\_Cobrar.pdf&Expires=1600611455&Signature=JQzzPwY8PwCzpph5btRU9Hor-s6eVbo4QrFTl6Km](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38638248/administracion_de_ctas_x_cobrar.pdf?1441143899=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAdministracion_de_Cuentas_por_Cobrar.pdf&Expires=1600611455&Signature=JQzzPwY8PwCzpph5btRU9Hor-s6eVbo4QrFTl6Km)
- Hurtado, L., & Toro, G. (15 de diciembre de 2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo. Pontificia Universidad Católica Javeriana, 23. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Ibáñez, E., Werbin, E., & Álvarez, L. (2009). Contabilidad y Decisiones. Editorial de la Universidad Católica de Córdoba, 95. Obtenido de [http://www.ucc.edu.ar/portalucc/archivos/File/FACEA/Instituto\\_de\\_Contabilidad/revista-n2-inst-contabilidad.pdf](http://www.ucc.edu.ar/portalucc/archivos/File/FACEA/Instituto_de_Contabilidad/revista-n2-inst-contabilidad.pdf)
- Jaramillo, J. (1991). Contabilidad: Fines y limitaciones y complementariedad Económica. Economía, 44. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1082/1029>
- Jones, G. (2008). Teoría Organizacional (2007 ed.). México. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49651254/DIRE\\_Jones\\_Unidad\\_4.pdf?1476672586=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49651254/DIRE_Jones_Unidad_4.pdf?1476672586=&response-content-)

disposition=inline%3B+filename%3DDIRE\_Jones\_Unidad\_4.pdf&Expires=1599439781&Signature=amajQCuIxOPqi~~3TWIJ61ZZsfHwxsDVU4iBOvPebA3KAbhUA4BxDfQ30kRkNlynIeT0W

- Labajo, E. (2017). El método científico. Generalidades, 58. Obtenido de <http://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf>
- Liviapoma, D. (2018). Impacto de las cuentas por cobrar en el Estado de Flujo de Efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L de la provincia San Ignacio 2016. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4542>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Scielo, 6. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Medina, J. (2017). Las cuentas por cobrar y sus cambios en el capital del trabajo de la empresa Klinbac S.A. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1936/1/T-ULVR-1742.pdf>
- Okuda, M., & Restrepo, C. (2005). Metodología de investigación. Revista colombiana de Psiquiatría, 304(1), 7. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>
- Ortiz, A. (2015). Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=metodo+de+nivel+de+investigacion+comprensiva&ots=xXmO1QgYU6&sig=aNY6K5W0\\_LhwvTc5JC6YLDopt54#v=onepage&q=comprensiva&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=metodo+de+nivel+de+investigacion+comprensiva&ots=xXmO1QgYU6&sig=aNY6K5W0_LhwvTc5JC6YLDopt54#v=onepage&q=comprensiva&f=false)
- Ortiz, R. (2005). La entrevista. Universidad Mesoamericana Cultura de investigación Universitaria, 92. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39060019/3.\\_entrevistacualitativa.pdf?1444348294=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D3\\_entrevistacualitativa.pdf&Expires=1600396406&Signature=gN~fb7ZQLmzNYEoGt~zC~re6mAq22WwrOvEVJVlSGWcx60LAD40YYxz~1NJe](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39060019/3._entrevistacualitativa.pdf?1444348294=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D3_entrevistacualitativa.pdf&Expires=1600396406&Signature=gN~fb7ZQLmzNYEoGt~zC~re6mAq22WwrOvEVJVlSGWcx60LAD40YYxz~1NJe)

- Palma, K., & Torres, J. (2015). Auditoria de la cuenta por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la empresa industrias goya s.a Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/853/1/T-ULVR-0817.pdf>
- Parada, J. (2020). Perspectivas y retos del sector Construcción. Cincodias, 6. Obtenido de [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/07/08/opinion/1594202885\\_400654.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/07/08/opinion/1594202885_400654.html)
- Porporato, M., & Waweru, N. (2011). La teoría de la contingencia en contabilidad gerencial. York University, 16. Obtenido de [http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%BA\\_17/Marcela\\_Porporato\\_y\\_Nelson\\_Waweru.pdf](http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%BA_17/Marcela_Porporato_y_Nelson_Waweru.pdf)
- Restrepo, C. (2012). La información contable y las teorías de la información. Autónoma de Latinoamérica, 191. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ilmacoes/la-informacin-contable-y-las-teoras-de-la-informacin>
- Rivas, A. (2002). Sobre una teoría jurídica de la contabilidad. Buenos Aires. Obtenido de [www.fce.unal.edu.co](http://www.fce.unal.edu.co)
- Rodriguez, J. (2017). El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017. Lima, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2369/1/Jenny%20Rodriguez\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2369/1/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)
- RSM Global. (2019). En que consiste la gestión de cobranzas. Blog Global RSM, 5. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- San Martín, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas ti: Recursos metodológicos para la investigación educativa. Radie, 16(1), 19. Obtenido de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/727/891>
- Sandoval, C. (2002). Investigación Cualitativa. (A. E. Ltda., Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2815/1/Investigaci%c3%b3n%20cualitativa.pdf>
- Santiago, J., Valencia, S., & Huatangari, S. (2018). La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú SAC periodos 2012-2017. Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2501>

- Suarez, J. (2014). La eficacia social de la representación contable en López de SÁ (Vol. 12). Bogotá, Colombia: Revista Internacional Legis de Contabilidad & Auditoria. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaEficaciaSocialDeLaRepresentacionContableEnLopesD-6675976.pdf>
- Suárez, P. (2011). Población de estudio y muestra. Asturias: La fresneda edition. Obtenido de [http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia\\_Investigacion/Presentaciones/4\\_%20poblacion&muestra.pdf](http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf)
- Torres, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia, 27. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Vallado, R. (2015). Administración financiera de las cuentas por cobrar. México: Uady. Obtenido de [http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03\\_admonfinancieradelasCxC.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:	
		Sub categorías	Indicadores
¿De qué manera reducir las cuentas por cobrar de la empresa constructora, Lima 2019?	Implementar políticas de crédito financiero para disminuir las cuentas por cobrar en una empresa constructora, Lima 2019.	Políticas o lineamientos de crédito.	Corto plazo
			Mediano Plazo
			Largo plazo
			Valorización
		Riesgos de crédito	Alto
			Bajo
			Equilibrado
		Gestión de cobranza	Etapa preventiva
			Etapa Administrativa
		Etapa Judicial	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:	
¿Cuál fué la situación de las cuentas por cobrar en la empresa en la constructora?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa en la constructora.	Sub categorías	
¿Cuáles son los factores que inciden en las cuentas por cobrar en la empresa constructora?	Examinar los factores que inciden en las cuentas por cobrar en la empresa constructora.		
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Deductivo-Inductivo Diseño: Explicativo - Secuencial	Población: Total de trabajadores Muestra y unidad informante: En base a un total de 4 colaboradores que se encuentran inmersos al problema, que pertenecen a contabilidad, finanzas.	Técnicas: Análisis documental y entrevista Instrumentos: Registro documental y guía de entrevista.	Procedimiento: Recolección de datos e información, Análisis de datos: Aplicación de Atlas ti 8

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)



**Empresa  
Constructora**

*Políticas de  
gestión y  
cobranza*

2020

	<b>POLITICAS DE LA GESTION DE COBRANZA</b>	Fecha: 23/11/2020
	<b>MPGC-001</b>	Versión: 01 Página: 92 de 171

**Código: MPGC -ADM-001**

**1.- Objetivo.** - Tener una adecuada tabulación de las cuentas por cobrar que nos permita obtener información oportuna sobre la antigüedad de cada cuenta y así determinar el procedimiento a seguir para el cobro de la misma.

**2.- Justificación.** -

Es importante que la entidad cuente con políticas de cobranza establecidas, y así se mejore la gestión y se obtenga como resultado mayor eficacia en los procesos, se busca que sea aplicado no solo con el personal presente si no que posteriormente sean aplicados por el personal que integre a la empresa.

**3.- Alcance.** -

Es importante tener políticas de cobranza establecidas en la empresa, porque nos permite tener de guía la dirección.

- 4.- Políticas de cobranza**
- 1) Se realizará un control recurrente durante todo el ciclo de la obligación, desde el momento en que se ha realizado la venta hasta el momento en que se efectuó el cobro, haciéndose conforme el cobro.
  - 2) Se efectuará un seguimiento a las principales variables que conforman la cartera de la empresa, por ejemplo: vencimientos; casos en proceso jurídico y provisiones.
  - 3) El personal se encargará de tener la información al día de cada cliente deudor para que un futuro se llegue acuerdos y negociaciones que no perjudique los intereses de la empresa.
  - 4) La empresa realizará la gestión del seguimiento de la o las facturas antes del vencimiento, como cobro preventivo con el objetivo de recordar al cliente de su compromiso de pago
  - 5) En el momento que la deuda alcance unos días de mora determinada, se procederá a realizar el cobro administrativo a través de un correo.
  - 6) Cuando el vencimiento alcance unos días de mora determinada, se efectuará el cobro administrativo a través de la elaboración de un correo comercial, el cual será dirigida al cliente para informarle los días de mora en el pago de las facturas y negociar un compromiso de pago.

- |  |
|--|
| 7) Como parte del proceso pre-juridico, luego de transcurrido un número determinado de días, la empresa tendrá que efectuar unas visitas con a las instalaciones del cliente, previa coordinación, para identificar el problema del cliente y llegar a unos acuerdos de pago e informar que ante dicho incumplimiento se generará el reporte en la central de riesgos. |
| 8) La empresa efectuará un reporte de las obligaciones del cliente, de manera negativa o positivo, en la central de riesgo con una periodicidad determinada.   |
| 9) La empresa enviará un correo al cliente informando que informando que enviará un reporte negativo a la central de riesgo con 25 días de anticipación.   |
| 10) Cuando el vencimiento de las cuentas por cobrar alcance una altura determinada, la empresa gestionará los mecanismos establecidos por la ley para efectuar el cobro jurídico debido a incumplimiento en los acuerdos previamente acordado.   |
| 11) Se efectuará un estudio previo de los activos propuestos por el cliente como medio de dación en pago, para determinar si es viable negociarlos en el mercado o si puede hacer uso de los mismos en su proceso productivo.  |
| 12) La organización acepta la liquidación de la obligación a través de condonación de la deuda previa aprobación de la gerencia  |



Grafico 01 : Esquema de alertas tempranas

Manual de procesos de cobranza

2020



**EMPRESA  
CONSTRUCTORA**

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE COBRANZA</b>	Fecha: 23/11/2020
	<b>MPC-001</b>	Versión: 01 Página: 95 de 171

**Código: MPC -ADM-001**

**1.- Objetivo.** - Cumplir la ejecución correcta de los procesos establecidos paso a paso, para que exista una ejecución de cobranza más efectiva y eficaz y así poder ayudar en equipo a la empresa, al gestionar con rapidez y seguridad disminuyendo los riesgos en la rentabilidad.

**2.- Justificación.** -

Es importante tener un manual de procesos como es el de cobranzas, porque nos permite tener de guía la dirección que se tiene que tomar para llegar al objetivo, debido a que se busca evitar las contingencias que terminan perjudicando financiera y administrativamente a la entidad.

**3.- Alcance.** -

Es importante tener un manual de procesos como es el de cobranzas, porque nos permite tener de guía la dirección que se tiene que tomar para llegar al objetivo, debido a que se busca evitar las contingencias que terminan perjudicando financiera y administrativamente a la entidad.

**4.- Participantes**

Áreas: Contabilidad y Finanzas

**4.1 Gerente General**

Como parte del proceso, también debe apoyar en otorgar información de las licitaciones que la empresa participa para mantener informado al área de finanzas para filtrar a futuros clientes,

**4.2 Gerente de finanzas**

**4.3 Contador: Encargado de realizar la supervisión de la creación del cliente**

**4.4 Asistente de Finanzas: Encargado de dar seguimiento a la cobranza y llevar un seguimiento de acuerdo a los plazos de pago cobro de cada cliente.**

**4.5 Asistente Contable: Encargado de revisar en consulta ruc al cliente, si esta habido o no habido, registrar la dirección y el nombre de la razón social, realizar el asiento de provisión**

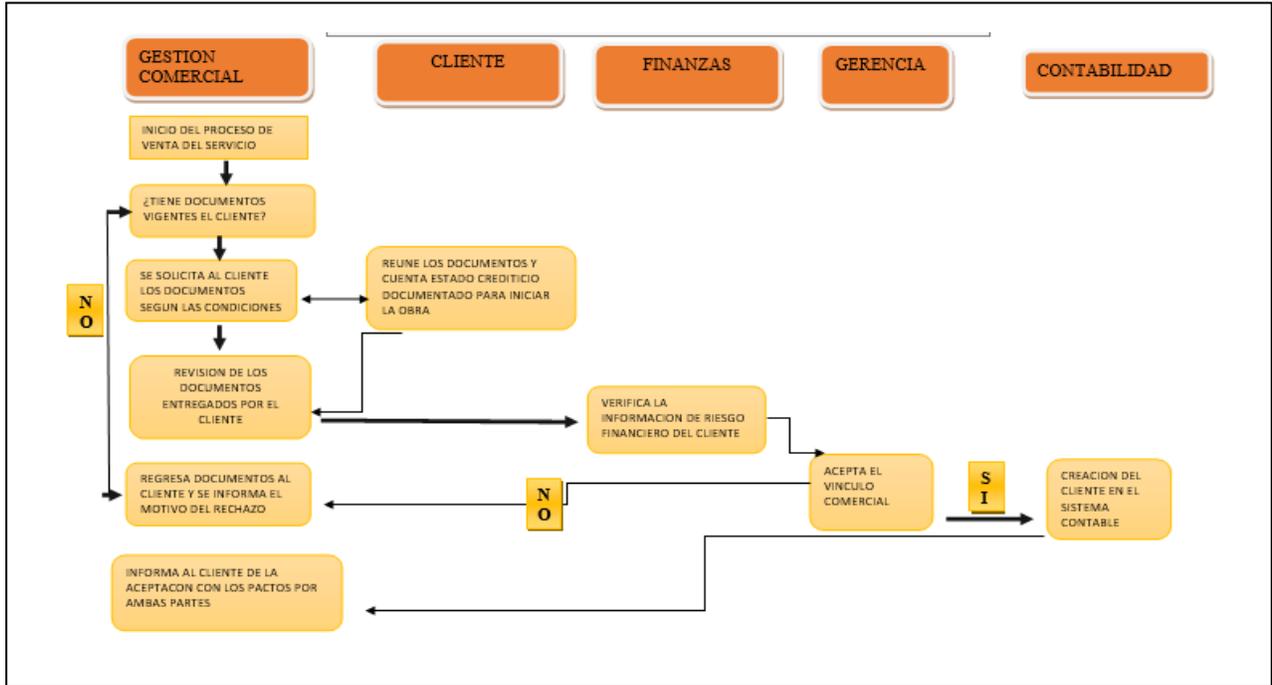


Gráfico 02: Proceso de cobranza

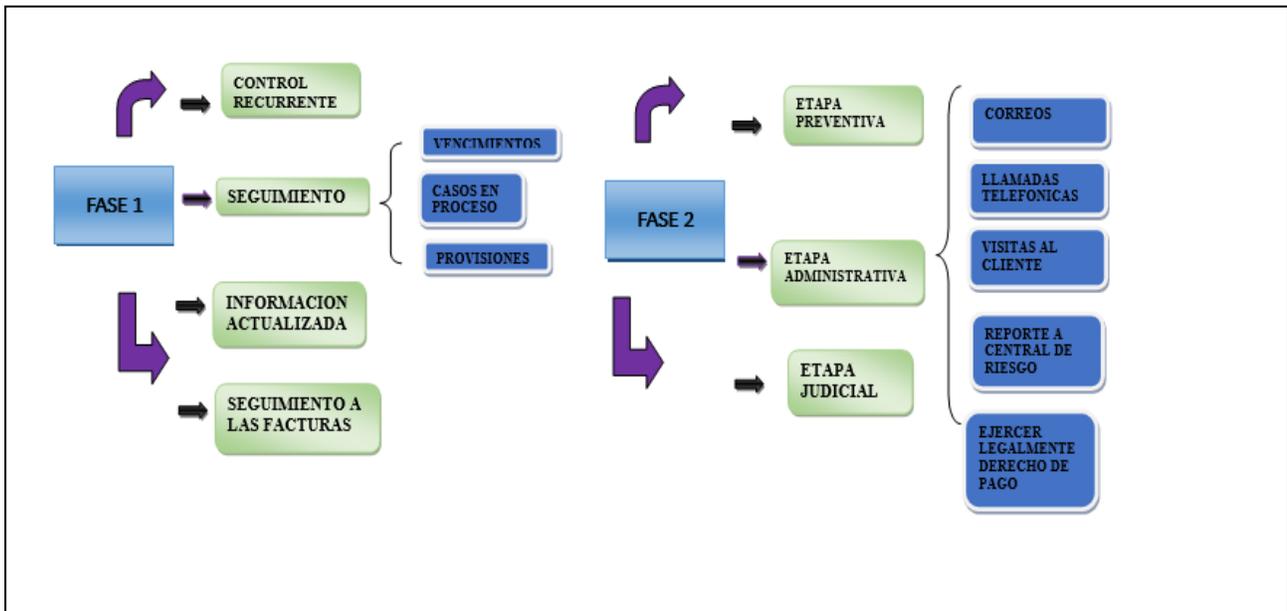


Gráfico 03 : Fases de cobranza

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo



Facultad de Ingeniería y Negocios

### Ficha de registro documental

<b>Título del documento:</b>	<b>Estado de Situación Financiera</b>	
<b>Período o año:</b>	<b>2018-2019</b>	
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área o institución:</b>
El documento nos permitirá procesar y analizar la información financiera para obtener indicadores que nos permitan tener un panorama la empresa.	Este documento refleja los saldos finales del periodo 2018 y 2019 de la entidad.	Area contable

Nro.	Nombre del Documento	Indicadores de medición	Descripción	Formula	Análisis									
1	Estado de situación financiera	Análisis vertical	Este indicador consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado de situación financiera. Esto permite determinar la composición y	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Partida</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Año 2019</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuentas por cobrar comerciales terceros:</td> <td style="text-align: center;"><u>13,801,084</u></td> <td style="text-align: center;">= 75%</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">18,384,703</td> <td></td> </tr> </table>	<b>Partida</b>	<b>Año 2019</b>		Cuentas por cobrar comerciales terceros:	<u>13,801,084</u>	= 75%		18,384,703		Al realizar el análisis vertical, se tomó en cuenta el total activo corriente del periodo 2019, donde se pudo observar que las cuentas por cobrar representan el 75% reflejando una salud económica preocupante, en dicha cuenta está conformada por los
<b>Partida</b>	<b>Año 2019</b>													
Cuentas por cobrar comerciales terceros:	<u>13,801,084</u>	= 75%												
	18,384,703													

			estructura de los estados financieros para poder obtener un panorama de la situación de la empresa (Lopez, 2020)		clientes de empresas privadas y también empresas del estado, que reiterativamente existen retrasos por la valorización a destiempo no reflejando un buen desempeño en los procesos de cobranza.
2	Estado de situación financiera	Análisis horizontal	El análisis horizontal se calcula la variación absoluta y relativa que ha sufrido cada una de las partidas del Estado de Situación financiera o la cuenta de resultados en dos períodos de tiempo consecutivos, permitiendo ver en cuanto ha sido la variación de un periodo a otro para poder realizar una retroalimentación o acción a tomar (Rus, 2020)	Cuentas por cobrar comerciales terceros : $\frac{13,801,084 - 6,202,420}{6,202,420} \times 100 = 122\%$	Se realizó el análisis horizontal del periodo 2019 respecto del 2018, donde se puede observar que las cuentas por cobrar comerciales terceros incrementaron en 122 %, siendo éste un indicador muy resaltante, es importante mencionar que la empresa ganó una licitación de un proyecto grande el último periodo, pero también el incumplimiento de los requisitos para la valorización y adicional a ello la falta de procesos administrativos en cuanto a las cobranzas con los clientes tanto privado y del estado.

3	Estado de situación financiera	Ratios Financieros	Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno. (Aching, 2020)	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="856 215 1045 240">Ratio liquidez:</td> <td data-bbox="1087 203 1255 227">Activo Corriente</td> <td data-bbox="1318 203 1507 227"><u>18,384,703</u></td> <td data-bbox="1570 203 1602 227">=</td> <td data-bbox="1570 235 1602 259">S/</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="1087 240 1255 264">Pasivo Corriente</td> <td data-bbox="1392 240 1507 264">18,287,708</td> <td data-bbox="1570 240 1602 264"></td> <td data-bbox="1570 235 1602 259">1.01</td> </tr> <tr> <td data-bbox="856 345 1045 370">Liquidez Absoluta</td> <td data-bbox="1087 313 1255 337">Caja y Bancos + Valores</td> <td data-bbox="1318 329 1507 354"><u>3,927,957</u></td> <td data-bbox="1570 329 1602 354">=</td> <td data-bbox="1570 329 1602 354">S/</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="1087 378 1255 402">Pasivo Corriente</td> <td data-bbox="1392 378 1507 402">18,287,708</td> <td data-bbox="1570 378 1602 402"></td> <td data-bbox="1570 362 1602 386">0.21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="856 459 1045 508">Rotación de cuentas por cobrar</td> <td data-bbox="1087 459 1255 483">Ventas Netas</td> <td data-bbox="1318 459 1507 483"><u>34,165,000</u></td> <td data-bbox="1570 459 1602 483">=</td> <td data-bbox="1570 459 1602 483">2.47</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="1087 492 1276 516">Cuentas por cobrar</td> <td data-bbox="1392 492 1507 516">13,801,000</td> <td data-bbox="1570 492 1602 516"></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="856 597 1045 646">Plazo promedio de cobranza</td> <td data-bbox="1087 573 1297 630">Cuentas por cobrar X 360/Ventas netas</td> <td data-bbox="1318 605 1507 670"><u>13,801,000x360</u> 34,165,000</td> <td data-bbox="1570 605 1602 630">=</td> <td data-bbox="1570 605 1602 630">145</td> </tr> <tr> <td data-bbox="856 743 1045 792">Grado de Intensidad del capital</td> <td data-bbox="1087 711 1297 792">IME Neto de Depreciación / Activo Total</td> <td data-bbox="1392 760 1507 824"><u>13,571,926</u> 32,002,668</td> <td data-bbox="1570 760 1602 784">=</td> <td data-bbox="1570 760 1602 784">42%</td> </tr> </table>	Ratio liquidez:	Activo Corriente	<u>18,384,703</u>	=	S/		Pasivo Corriente	18,287,708		1.01	Liquidez Absoluta	Caja y Bancos + Valores	<u>3,927,957</u>	=	S/		Pasivo Corriente	18,287,708		0.21	Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas	<u>34,165,000</u>	=	2.47		Cuentas por cobrar	13,801,000			Plazo promedio de cobranza	Cuentas por cobrar X 360/Ventas netas	<u>13,801,000x360</u> 34,165,000	=	145	Grado de Intensidad del capital	IME Neto de Depreciación / Activo Total	<u>13,571,926</u> 32,002,668	=	42%	<p>De acuerdo al análisis de ratios financieros aplicados en la empresa constructora del periodo 2019 se obtuvieron los siguientes resultados: Con respecto a la liquidez la empresa cuenta con s/1.01 por cada sol de deuda, indicar desfavorable, porque no le permite hacer frente a sus obligaciones. Por otro lado, se observa que la liquidez absoluta es de S/ 0.21 por cada sol de deuda, esto nos indica que las deudas a corto plazo superaron a los recursos disponibles con los que cuenta la empresa.</p> <p>Por otro lado, tenemos el indicador de rotación de cuentas por cobrar, que nos arroja un resultado de 2.47 esto quiere decir que la empresa cobra 2 veces en un periodo, es importante mencionar que el promedio anteriormente era de 5 a 6 veces por periodo, se puede interpretar como una aplicación deficiente por falta de procesos de cobranza. Asimismo, observamos también que la empresa tarda 145 días en realizar algún cobro a los clientes, esto se debe</p>
Ratio liquidez:	Activo Corriente	<u>18,384,703</u>	=	S/																																									
	Pasivo Corriente	18,287,708		1.01																																									
Liquidez Absoluta	Caja y Bancos + Valores	<u>3,927,957</u>	=	S/																																									
	Pasivo Corriente	18,287,708		0.21																																									
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas	<u>34,165,000</u>	=	2.47																																									
	Cuentas por cobrar	13,801,000																																											
Plazo promedio de cobranza	Cuentas por cobrar X 360/Ventas netas	<u>13,801,000x360</u> 34,165,000	=	145																																									
Grado de Intensidad del capital	IME Neto de Depreciación / Activo Total	<u>13,571,926</u> 32,002,668	=	42%																																									

					<p>a la mala gestión en obra por parte de los que no cumplen con los requisitos para la valorización y el área administrativa que recibe indicaciones de gerencia que se encarga de los cobros.</p> <p>Por último, tenemos un indicador que mide el grado de intensidad del capital que representa el 42%, con ello podemos concluir que la empresa pese a que tiene problemas con los cobros, si invierte en sus activos, y este es uno de los factores por lo cual la empresa viene perjudicando su utilidad, porque termina comprando maquinarias para la obra que en oportunidades cuando no gana una licitación no es utilizada.</p>
--	--	--	--	--	---

**FECHA: 23-10-2020 Lugar : Cercado de Lima**

## Anexo 4: Instrumento cualitativo



### Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Observaciones

..... ..... .....
-------------------------

## Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

### Ficha de registro documental

<b>Título del documento:</b>	Estado de Situación Financiera	
<b>Periodo o año:</b>	2018-2019	
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área o institución:</b>
El documento nos permitirá procesar y analizar la información financiera para obtener indicadores que nos permitan tener un panorama la empresa.	Este documento refleja los saldos finales del periodo 2018 y 2019 de la entidad.	Area contable

Nro.	Nombre del Documento	Indicadores de medición	Descripción	Formula	Análisis
1	Estado de situación financiera	Análisis vertical	Este indicador consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del	$\frac{\text{Partida Año 2019}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros}} = \frac{13,801,084}{18,384,703} = 75\%$	Al realizar el análisis vertical, se tomó en cuenta el total activo corriente del periodo 2019, donde se pudo observar que las cuentas por cobrar representan el 75% reflejando

			estado de situación financiera. Esto permite determinar la composición y estructura de los estados financieros para poder obtener un panorama de la situación de la empresa (Lopez, 2020)		una salud económica preocupante, en dicha cuenta está conformada por los clientes de empresas privadas y también empresas del estado, que reiterativamente existen retrasos por la valorización a destiempo no reflejando un buen desempeño en los procesos de cobranza.
2	Estado de situación financiera	Análisis horizontal	El análisis horizontal se calcula la variación absoluta y relativa que ha sufrido cada una de las partidas del Estado de Situación financiera o la cuenta de resultados en dos periodos de tiempo consecutivos, permitiendo ver en cuanto ha sido la variación de un periodo a otro para poder realizar una retroalimentación o acción a tomar (Rus, 2020)	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros} - \text{Cuentas por cobrar comerciales terceros}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros}} \times 100 = 122\%$	Se realizó el análisis horizontal del periodo 2019 respecto del 2018, donde se puede observar que las cuentas por cobrar comerciales terceros incrementaron en 122 %, siendo éste un indicador muy resaltante, es importante mencionar que la empresa ganó una licitación de un proyecto grande el último periodo, pero también el incumplimiento de los requisitos para la valorización y adicional a ello la falta de procesos administrativos en cuanto a las cobranzas con los clientes tanto privado y del estado.

					<p>que no cumplen con los requisitos para la valorización y el área administrativa que recibe indicaciones de gerencia que se encarga de los cobros.</p> <p>Por último, tenemos un indicador que mide el grado de intensidad del capital que representa el 42%, con ello podemos concluir que la empresa pese a que tiene problemas con los cobros, si invierte en sus activos, y este es uno de los factores por lo cual la empresa viene perjudicando su utilidad, porque termina comprando maquinarias para la obra que en oportunidades cuando no gana una licitación no es utilizada.</p>
--	--	--	--	--	--

Fecha: 20-10-2020 Lugar: Santiago de Surco, Lima.

**Ficha de validez del registro documental para medir las cuentas por cobrar en una empresa constructora, Lima**

**2019**

N°.	Documentos	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Coherencia		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera - Análisis vertical	x		x		x		x			
2	Estado de situación financiera - Análisis Horizontal	x		x		x		x			
3	Estado de situación financiera - Ratios Financieros	x		x		x		x			

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Validado por:

Apellidos	Nolazco Labajos		
Nombres	Fernando Alexis		
Profesión	Docente		
Especialidad	Educación		
Años de experiencia	18 años		
Cargo que desempeña actualmente	Catedrático de Metodología en investigación	DNI: 40086182	
		Sello y firma: 	
Fecha	Noviembre		

## Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019

Nombre de la propuesta: Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019

Yo, Irma Milagros Carhuacho Mendoza identificado con DNI Nro. 40460914 Especialista en Administración y Finanzas, actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener, ubicada en Lima, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	*		*		*			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	*		*		*			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	*		*		*			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	*		*		*			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	*		*		*			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	*		*		*			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	*		*		*			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	*		*		*			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	*		*		*			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	*		*		*			

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.

Es todo cuanto informo;

  
Firma

## Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA - PROYECTADO 5 AÑOS

(Expresado en Soles)

ACTIVO	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Activo Corriente								
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	740,234	1,288,332	3,927,957	2,283,334	2,874,855	3,483,023	3,312,465	3,706,965
Cuentas Por Cobrar Comerciales	1,238,253	6,202,420	13,801,084	8,585,635	7,623,770	7,252,797	6,256,587	5,635,508
Otras cuentas por cobrar	2,238,795	762,538	429,410	595,974	512,692	554,333	533,513	543,923
Provisión cobranza dudosa	862,389	862,389	862,389	862,389	862,389	862,389	862,389	862,389
Existencias por recibir	175,446	375,008	739,554	430,003	411,884	421,717	336,961	312,150
Otros activos	41,797	617,106	349,086	335,996	347,250	275,289	255,609	234,173
Servicios contratados por anticipado		1,938,000						
<b>Total, Activo Corriente</b>	<b>5,296,914</b>	<b>10,321,015</b>	<b>18,384,702</b>	<b>11,368,553</b>	<b>10,908,063</b>	<b>11,124,770</b>	<b>9,832,746</b>	<b>9,570,329</b>
Inversiones en valores		1,112,633						
Intangible	44,939	46,040	46,039	45,673	36,734	34,252	31,109	27,225
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	25,870,689	35,992,058	27,332,974	23,785,526	23,229,482	19,826,128	17,824,303	16,234,644
Depreciación y Amortización Acumulada	11,574,602	16,481,018	13,761,048	11,151,111	11,038,181	9,586,757	8,473,613	7,759,614
<b>Total, Activo No Corriente</b>	<b>14,341,026</b>	<b>20,669,713</b>	<b>13,617,965</b>	<b>12,680,087</b>	<b>12,228,035</b>	<b>10,273,623</b>	<b>9,381,799</b>	<b>8,502,255</b>
<b>TOTAL, ACTIVO</b>	<b>19,637,940</b>	<b>30,990,728</b>	<b>32,002,667</b>	<b>24,048,639</b>	<b>23,136,098</b>	<b>21,398,393</b>	<b>19,214,545</b>	<b>18,072,584</b>
<b>PASIVO</b>								
Pasivo Corriente								
Sobregiro bancario	545	48,851	385,937	217,394	301,666	259,530	280,598	270,064
Tributos Por Pagar	492,259	475,822	2,621,397	1,375,967	1,714,721	2,189,632	2,024,123	2,272,583
Remuneraciones Por Pagar	294,466	1,282,354	322,499	633,106	596,789	413,972	438,365	386,434
Cuentas Por Pagar Comerciales	4,362,051	6,264,607	8,397,311	5,073,058	5,262,660	4,995,475	2,728,800	2,155,069
Parte corriente deuda LP	787,838		497,277	642,558	569,917	606,237	588,077	597,157
Obligaciones Financieras a Corto Plazo	758,822	1,976,933	1,193,647	1,506,271	1,220,259	1,095,265	939,258	850,459
Pasivo Diferido	425,800	357,356	4,869,641	4,779,393	3,214,305	1,548,908	2,002,885	1,287,624
<b>Total, Pasivo Corriente</b>	<b>7,121,781</b>	<b>10,405,923</b>	<b>18,287,709</b>	<b>14,227,747</b>	<b>12,880,317</b>	<b>11,109,019</b>	<b>9,002,105</b>	<b>7,819,389</b>

Pasivo No Corriente								
beneficio de trabajadores	785,799	1,115,851	951,793	760,918	754,283	657,865	579,484	531,102
proveedores largo plazo	452,269	6,332,782						
<b>Total, Pasivo No Corriente</b>	<b>1,238,068</b>	<b>7,448,633</b>	<b>951,793</b>	<b>760,918</b>	<b>754,283</b>	<b>657,865</b>	<b>579,484</b>	<b>531,102</b>
<b>Total, Pasivo</b>	<b>8,359,849</b>	<b>17,854,556</b>	<b>19,239,502</b>	<b>14,988,665</b>	<b>13,634,601</b>	<b>11,766,884</b>	<b>9,581,590</b>	<b>8,350,491</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
Capital	7,317,659	11,147,675	7,317,659	7,317,659	7,317,659	7,317,659	7,317,659	7,317,659
Reserva	94,786	588,222	162,665	281,891	344,259	262,938	296,363	301,187
Utilidades no distribuidas	2,840,631		3,451,572	41,571	289,446	450,826	495,909	545,499
Resultado Del Período	1,025,015	1,400,275	1,831,271	1,418,854	1,550,133	1,600,086	1,523,024	1,557,748
<b>Total, Patrimonio</b>	<b>11,278,091</b>	<b>13,136,172</b>	<b>12,763,167</b>	<b>9,059,975</b>	<b>9,501,498</b>	<b>9,631,509</b>	<b>9,632,955</b>	<b>9,722,093</b>
<b>TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>19,637,940</b>	<b>30,990,728</b>	<b>32,002,669</b>	<b>24,048,639</b>	<b>23,136,098</b>	<b>21,398,394</b>	<b>19,214,545</b>	<b>18,072,584</b>

## Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

### Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Contador
<b>Nombres y apellidos</b>	Entrevistado 01
<b>Código de la entrevista</b>	Entrev.1
<b>Fecha</b>	04 de octubre del 2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Virtual mediante Zoom

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Políticas o lineamientos de crédito	¿Por qué cree usted que no se aplica políticas de cobranza a corto plazo en la empresa?
		¿Considera que la empresa se beneficiaría al aplicar políticas de cobranza a largo plazo?
		¿Considera que, al aplicar políticas de crédito a corto y largo plazo, impactaría de forma negativa al ser clientes de entidades privadas y del estado? ¿Por qué?
2	Riesgo de crédito	¿Sabiendo que se otorga créditos, por las relaciones que existe entre dueños, considera usted que es un riesgo alto financiero y en que afectaría a la empresa?
		¿Considera que la empresa al no ceder créditos en los distintos servicios que se ofrecen, obtendría menos riesgos financieros?
3	Gestión de cobranza	¿Por qué cree usted que la empresa no permite que el área de finanzas no aplique gestiones de cobranza en etapa preventiva pese a que tienen información de morosidad por cliente?
		¿Las gestiones administrativas eran ejecutadas por gerencia debido el acercamiento que tenía con los clientes, usted cree que era una medida positiva para le empresa? ¿Por qué?
		¿Cree que la medida de etapa judicial para el cobro de las cuentas por cobrar es necesaria en un proceso de cobranza?

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree usted que no se aplica políticas de cobranza a corto plazo en la empresa?	Porque no se cuenta con un área especializada para ejecutar las cobranzas, puesto que los cobros son ejecutados directamente por el dueño que también es el gerente, asimismo, como se tienen proyectos con el estado, se tiene la confianza de que pagará a tiempo, pero muchas veces no es así.
2	¿Considera que la empresa se beneficiaría al aplicar políticas de cobranza a largo plazo?	Si, pero con clientes previamente evaluados y de cierta confianza que puedan brindar la certeza que pagarán avalado bajo algún contrato, también tomando en cuenta si es significativa cantidad a cobrar.
3	¿Considera que, al aplicar políticas de crédito a corto y largo plazo, impactaría de forma negativa al ser clientes de entidades privadas y del estado? ¿Por qué?	Respecto a las políticas de corto plazo opino que sería lo ideal para entidades privadas, puesto que estas cuentan con mayor efectivo disponible; sin embargo, para las políticas de largo plazo deberían aplicarse más que todo a los clientes que son parte del estado porque estos se rigen bajo un presupuesto y suelen tener ciertas limitaciones para conseguir dinero y poder pagarnos.
4	¿Sabiendo que se otorga créditos, por las relaciones que existe entre dueños, considera usted que es un riesgo alto financiero y en que afectaría a la empresa?	Si considero que provoca un riesgo financiero alto, porque puede traer como consecuencia un problema de iliquidez lo que impactaría directamente a no poder enfrentar sus deudas de forma idónea, también, podría provocar endeudamiento interno o externo el cual sería innecesario.
5	¿Considera que la empresa al no ceder créditos en los distintos servicios que se ofrecen, obtendría menos riesgos financieros?	Si, cuando no brindas créditos tienes menos riesgo financiero, pero también es una desventaja con la competencia, podría provocar pérdida de clientes y bajar las ventas y eso es algo que no se quiere, los créditos deben otorgarse evaluando el historial crediticio del cliente e instalando un proceso de cobro para dar el seguimiento respectivo de las cuentas por cobrar y evitar morosidad.
6	¿Por qué cree usted que la empresa no permite que el área de finanzas no aplique gestiones de cobranza en etapa preventiva pese a que	Básicamente, por la administración vertical que practica el dueño de la empresa, en donde por un tema de confidencialidad no permite que el área de finanzas sepa de los movimientos de los cobros con los clientes y los plazos que otorga, además a ello, muchos de lo clientes son conocidos del dueño por

	tienen información de morosidad por cliente?	lo que prefiere tener un cliente moroso que el algún momento le pagará a quedarse sin el cliente.
7	¿Las gestiones administrativas eran ejecutadas por gerencia debido el acercamiento que tenía con los clientes, usted cree que era una medida positiva para le empresa? ¿Por qué?	No, porque el área de finanzas al solo ver pagos no podía realizar un flujo de caja correcto y tampoco podía proyectarse, porque no sabía en qué momento entraría dinero a las cuentas corrientes, es decir, no podía planificar sus egresos generalmente de corto plazo.
8	¿Cree que la medida de etapa judicial para el cobro de las cuentas por cobrar es necesaria en un proceso de cobranza?	Si, porque en algunos casos los deudores eran entidades privadas, y tenían facturas por pagar incluso desde años anteriores o ya no seguían trabajando con la empresa, el proceso judicial ayuda a que si la deuda se da por perdida se pueda usar como gasto y así disminuir el pago del impuesto a la renta.

**Fecha:** 04 de octubre del 2020

**Lugar:** Virtual mediante Zoom

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente de Finanzas
<b>Nombres y apellidos</b>	Entrevistado 01
<b>Código de la entrevista</b>	Entrev. 1
<b>Fecha</b>	04 de octubre del 2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Virtual mediante Zoom

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Políticas o lineamientos de crédito	¿Por qué cree usted que no se aplica políticas de cobranza a corto plazo en la empresa?
		¿Considera que la empresa se beneficiaría al aplicar políticas de cobranza a largo plazo?
		¿Considera que, al aplicar políticas de crédito a corto y largo plazo, impactaría de forma negativa al ser clientes de entidades privadas y del estado? ¿Por qué?
2	Riesgo de crédito	¿Sabiendo que se otorga créditos, por las relaciones que existe entre dueños, considera usted que es un riesgo alto financiero y en que afectaría a la empresa?
		¿Considera que la empresa al no ceder créditos en los distintos servicios que se ofrecen, obtendría menos riesgos financieros?
3	Gestión de cobranza	¿Por qué cree usted que la empresa no permite que el área de finanzas no aplique gestiones de cobranza en etapa preventiva pese a que tienen información de morosidad por cliente?
		¿Las gestiones administrativas eran ejecutadas por gerencia debido el acercamiento que tenía con los clientes, usted cree que era una medida positiva para le empresa? ¿Por qué?
		¿Cree que la medida de etapa judicial para el cobro de las cuentas por cobrar es necesaria en un proceso de cobranza?

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree usted que no se aplica políticas de cobranza a corto plazo en la empresa?	Porque el giro de la empresa no le permite este tipo de políticas debido a que el servicio se realizan en 6, 12 meses a más, sea esta una obra privada o pública el tiempo casi es igual, solo en la forma de pago se puede diferenciar un poco, es decir por ejemplo al tomar un servicio u obra privada se puede negociar para el pago en cambio en el estado tienes que cumplir lo que señala en el contrato.
2	¿Considera que la empresa se beneficiaría al aplicar políticas de cobranza a largo plazo?	Definitivamente no le conviene, porque no tendría como cubrir los costos y gastos como por ejemplo pago de impuestos, salarios a los trabajadores.
3	¿Considera que, al aplicar políticas de crédito a corto y largo plazo, impactaría de forma negativa al ser clientes de entidades privadas y del estado? ¿Por qué?	Dependiendo, cuando la empresa toma una obra del sector privado tiene la posibilidad de negociar y tener efectivo, pero para eso tiene que estar al día en los pagos del impuesto y la planilla a los trabajadores entonces te otorgan un adelanto, en cambio en el sector privado en de acuerdo al contrato, se tiene que entregar la obra de acuerdo lo acordado de lo contrario se aplaza y te aplica la penalidad.
4	¿Sabido que se otorga créditos, por las relaciones que existe entre dueños, considera usted que es un riesgo alto financiero y en que afectaría a la empresa?	Si definitivamente es un riesgo, se podría decir que la amistad no influye en el negocio, pero en la práctica no es así, para evitar ese caso se tendría que hacer un contrato o un acuerdo donde indique que tiene que cumplir con los pagos, pero igual sigue siendo un riesgo muy alto.
5	¿Considera que la empresa al no ceder créditos en los distintos servicios que se ofrecen, obtendría menos riesgos financieros?	Considero que primero para ceder un crédito debe hacer una investigación exhaustiva al cliente de manera que minimiza el riesgo.
6	¿Por qué cree usted que la empresa no permite que el área de finanzas no aplique gestiones de cobranza en etapa preventiva pese a que tienen información de morosidad por cliente?	Debido a que la gerencia tiene amistades con los clientes entonces ese el motivo por el cual no permite aplicar el proceso de cobranza preventiva y quiere solucionar el problema a su modo, es decir cómo son sus conocidos llegar a un acuerdo que beneficie a ambos, lo cual está mal.
7	¿Las gestiones	No, están faltando los procesos que se debe

	<p>administrativas eran ejecutadas por gerencia debido el acercamiento que tenía con los clientes, usted cree que era una medida positiva para le empresa? ¿Por qué?</p>	<p>seguir y considero que si un gerente pasa por alto los proceso que es una parte fundamental de la gestión en empresa estaría demostrando que las políticas no son indispensables.</p>
8	<p>¿Cree que la medida de etapa judicial para el cobro de las cuentas por cobrar es necesaria en un proceso de cobranza?</p>	<p>No, porque la empresa estría perdiendo doble, es decir pérdida de tiempo y más dinero al seguir un proceso, lo mejor sería llegar a un acuerdo mediante una negociación y esa manera ver cómo recuperar el dinero, cuando ocurren este tipo de casos las empresas siempre cobran las facturas en bienes materiales.</p>

**Fecha:** 04 de octubre del 2020  
**Lugar:** Virtual mediante Zoom

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente administrativo
<b>Nombres y apellidos</b>	Entrevistado 01
<b>Código de la entrevista</b>	Entrev.1
<b>Fecha</b>	04 de octubre del 2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Virtual mediante Zoom

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Políticas o lineamientos de crédito	¿Por qué cree usted que no se aplica políticas de cobranza a corto plazo en la empresa?
		¿Considera que la empresa se beneficiaría al aplicar políticas de cobranza a largo plazo?
		¿Considera que, al aplicar políticas de crédito a corto y largo plazo, impactaría de forma negativa al ser clientes de entidades privadas y del estado? ¿Por qué?
2	Riesgo de crédito	¿Sabiendo que se otorga créditos, por las relaciones que existe entre dueños, considera usted que es un riesgo alto financiero y en que afectaría a la empresa?
		¿Considera que la empresa al no ceder créditos en los distintos servicios que se ofrecen, obtendría menos riesgos financieros?
3	Gestión de cobranza	¿Por qué cree usted que la empresa no permite que el área de finanzas no aplique gestiones de cobranza en etapa preventiva pese a que tienen información de morosidad por cliente?
		¿Las gestiones administrativas eran ejecutadas por gerencia debido el acercamiento que tenía con los clientes, usted cree que era una medida positiva para le empresa? ¿Por qué?
		¿Cree que la medida de etapa judicial para el cobro de las cuentas por cobrar es necesaria en un proceso de cobranza?

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree usted que no se aplica políticas de cobranza a corto plazo en la empresa?	Porque manejan la cobranza según avance del servicio brindado que es ente caso el de la obra, también ocurre ello porque el gerente a veces intercede en la cobranza sin consultar al área de finanzas.
2	¿Considera que la empresa se beneficiaría al aplicar políticas de cobranza a largo plazo?	Sí, ya que tendrían liquidez para poder hacer frente a sus obligaciones, porque en algunas oportunidades cuando solicitan de emergencia materiales para una determinada obra no cuentan con la liquidez inmediata.
3	¿Considera que, al aplicar políticas de crédito a corto y largo plazo, impactaría de forma negativa al ser clientes de entidades privadas y del estado? ¿Por qué?	No, porque la mayoría de empresas trabajando con estas políticas y podrían coordinar o gestionar para llegar a un acuerdo y sea favorable para la constructora.
4	¿Sabiendo que se otorga créditos, por las relaciones que existe entre dueños, considera usted que es un riesgo alto financiero y en que afectaría a la empresa?	Sí, porque al existir una relación puede que tengan incumplimiento con los pagos, y la empresa no tenga la liquidez prevista, asimismo esto no permite que se lleve el control administrativo y tampoco hacer seguimiento a las deudas.
5	¿Considera que la empresa al no ceder créditos en los distintos servicios que se ofrecen, obtendría menos riesgos financieros?	No, ya que, si la empresa no tienes un lineamiento o estructura de pagos la liquidez disponible será usado en otras cosas.
6	¿Por qué cree usted que la empresa no permite que el área de finanzas no aplique gestiones de cobranza en etapa preventiva pese a que tienen información de morosidad por cliente?	Porque mayormente el gerente hace las negociaciones y él se encarga de llamar al cliente para coordinar cualquier pago.

7	¿Las gestiones administrativas eran ejecutadas por gerencia debido el acercamiento que tenía con los clientes, usted cree que era una medida positiva para le empresa? ¿Por qué?	En algunos casos si es positiva ya que al ser conocidos tiene mayor ventaja de ser atendidos. En otros casos no sería positivo porque el gerente no está disponible para todo y es mejor dar responsabilidad al área encargada.
8	¿Cree que la medida de etapa judicial para el cobro de las cuentas por cobrar es necesaria en un proceso de cobranza?	Sí en caso la empresa no atiende después de varios avisos si amerita realizar un proceso de cobranza, por que como proveedor del servicio la constructora se perjudica económicamente.

**Fecha:** 04 de octubre del 2020

**Lugar:** Virtual mediante Zoom

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente de Administración y Finanzas
<b>Nombres y apellidos</b>	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrev.1
<b>Fecha</b>	04 de octubre del 2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Virtual mediante Zoom

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Políticas o lineamientos de crédito	¿Por qué cree usted que no se aplica políticas de cobranza a corto plazo en la empresa?
		¿Considera que la empresa se beneficiaría al aplicar políticas de cobranza a largo plazo?
		¿Considera que, al aplicar políticas de crédito a corto y largo plazo, impactaría de forma negativa al ser clientes de entidades privadas y del estado? ¿Por qué?
2	Riesgo de crédito	¿Sabiendo que se otorga créditos, por las relaciones que existe entre dueños, considera usted que es un riesgo alto financiero y en que afectaría a la empresa?
		¿Considera que la empresa al no ceder créditos en los distintos servicios que se ofrecen, obtendría menos riesgos financieros?
3	Gestión de cobranza	¿Por qué cree usted que la empresa no permite que el área de finanzas no aplique gestiones de cobranza en etapa preventiva pese a que tienen información de morosidad por cliente?
		¿Las gestiones administrativas eran ejecutadas por gerencia debido el acercamiento que tenía con los clientes, usted cree que era una medida positiva para le empresa? ¿Por qué?
		¿Cree que la medida de etapa judicial para el cobro de las cuentas por cobrar es necesaria en un proceso de cobranza?

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Por qué cree usted que no se aplica políticas de cobranza a corto plazo en la empresa?	A mi parecer no se aplican a corto plazo por el mismo rubro en el que se encuentra la empresa donde la mínima cantidad de días de crédito es de 30 .
2	¿Considera que la empresa se beneficiaría al aplicar políticas de cobranza a largo plazo?	A mi parecer si se podría beneficiar si estas políticas se establecen correctamente, son estrictas y asimismo se hace uso de herramientas financieras para suplir la diferencia de días con las cuentas por pagar.
3	¿Considera que, al aplicar políticas de crédito a corto y largo plazo, impactaría de forma negativa al ser clientes de entidades privadas y del estado? ¿Por qué?	Considero que no impactaría de forma negativa en ninguno de los dos casos, al contrario, generaría orden y un mayor control, así como una mejor planificación.
4	¿Sabiendo que se otorga créditos, por las relaciones que existe entre dueños, considera usted que es un riesgo alto financiero y en que afectaría a la empresa?	Si es un riesgo muy alto porque lo correcto sería realizar una evaluación financiera, de lo contrario podría ocasionar un déficit financiero, debido a que no se podría cumplir con las cuentas por pagar y se tendría que optar por pagarés que conllevarían a gastos financieros para la empresa y en el peor de los casos una cuenta incobrable.
5	¿Considera que la empresa al no ceder créditos en los distintos servicios que se ofrecen, obtendría menos riesgos financieros?	Considero que sí tendría menos riesgos financieros, pero a su vez disminuirían las ventas al no brindar créditos.
6	¿Por qué cree usted que la empresa no permite que el área de finanzas no aplique gestiones de cobranza en etapa preventiva pese a que tienen información de morosidad por cliente?	Yo considero que es debido a las relaciones que se mantienen entre ambas gerencias o altos mandos, así también porque no existe una cultura de aplicación de estas políticas.
7	¿Las gestiones	Considero que no es una medida positiva porque se

	administrativas eran ejecutadas por gerencia debido el acercamiento que tenía con los clientes, usted cree que era una medida positiva para le empresa? ¿Por qué?	pierde el orden de la organización y no permite una correcta determinación de funciones.
8	¿Cree que la medida de etapa judicial para el cobro de las cuentas por cobrar es necesaria en un proceso de cobranza?	Considero que, si es necesaria la etapa judicial en una última instancia y depende del monto de la deuda, esta debe justificar los gastos que genera este proceso.

**Fecha:** 04 de octubre del 2020

**Lugar:** Virtual mediante Zoom

## Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

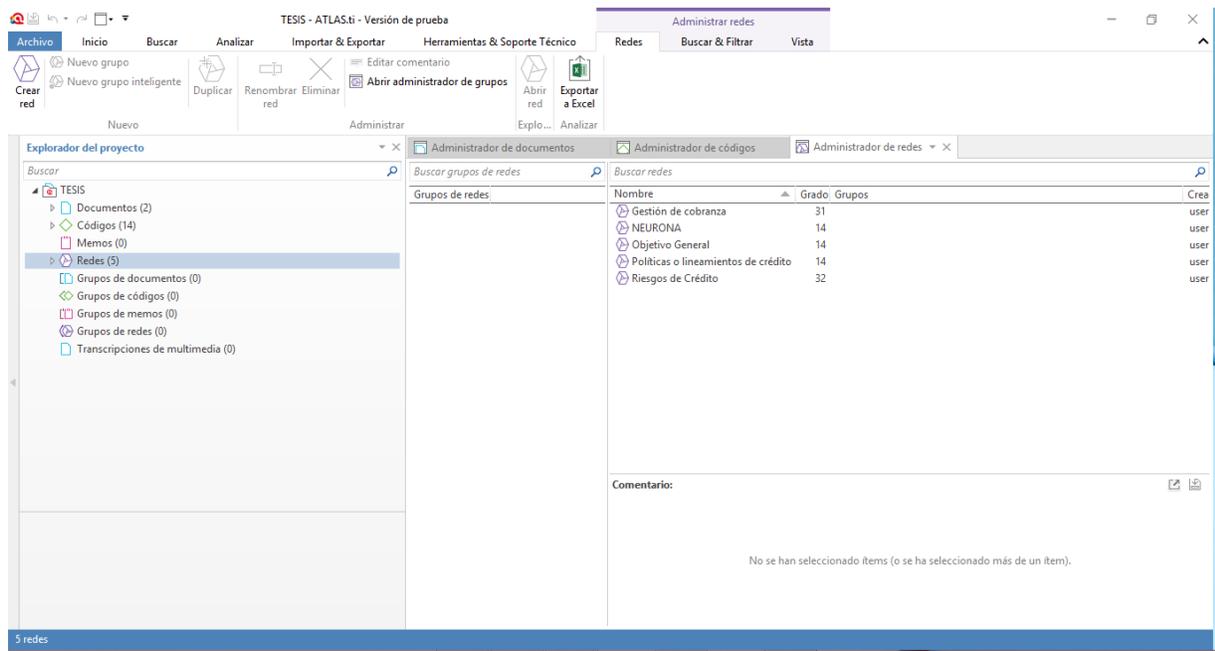


Figura 25. Pantallazo de proceso de atlas Ti- Redes

Fuente: Elaboración propia (2020)

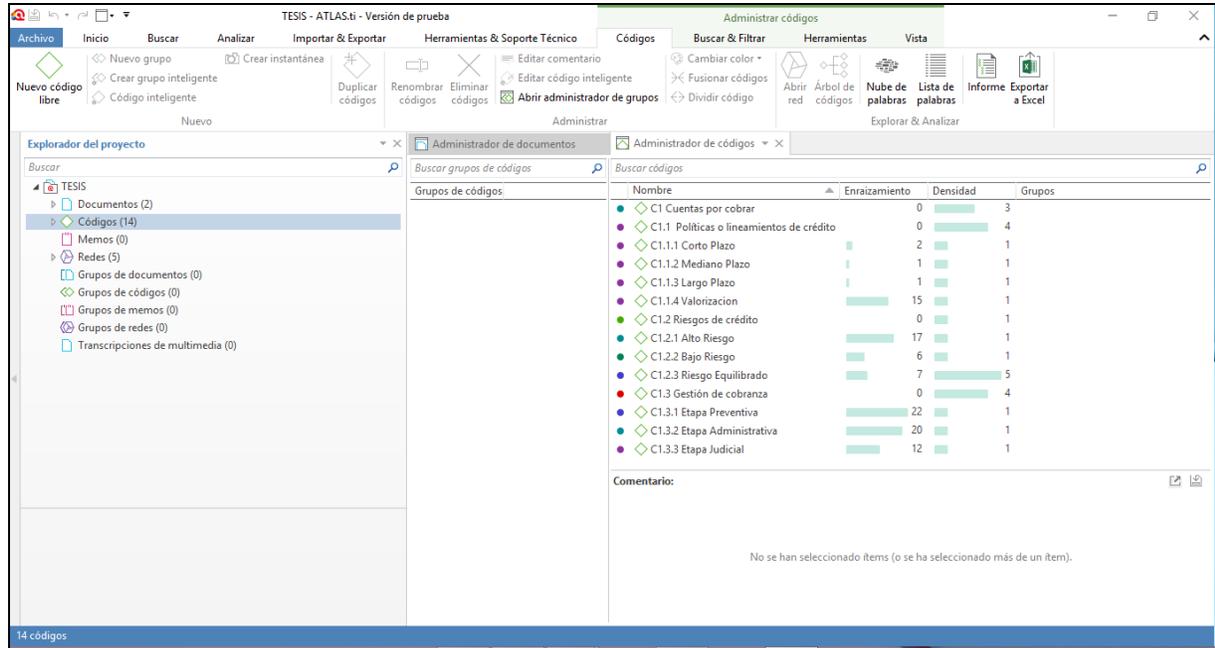


Figura 26. Pantallazo de proceso de atlas Ti – Codigos

Fuente: Elaboración propia (2020)

## Anexo 10: Informe del Asesor



### CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 1 de septiembre del 2020.

**Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich**  
EAP Negocios y competitividad  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: “Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019”, presentado por el bachiller Arroyo Osorio Gerardo.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 135 días para la obtención del Título Profesional Contador Público.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como asesora de la referida Tesis.

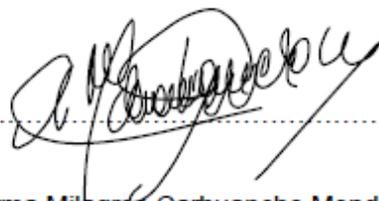
Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Dra. Irma Milagros Carhuáncho Mendoza  
DNI: 0000-0002-4060-5667  
ORCID: 40460914

	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, Dra. **Irma Milagros Carhuacho Mendoza**, docente de la Facultad de Ingeniería y Negocios y la Escuela Académica Profesional de Negocios y competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el Plan de Tesis titulado “Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019”, presentada por el/la estudiante **Arroyo Osorio Gerardo**, tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.



Firma

Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza

DNI: 40460914

ORCID: 0000-0002-4060-5667

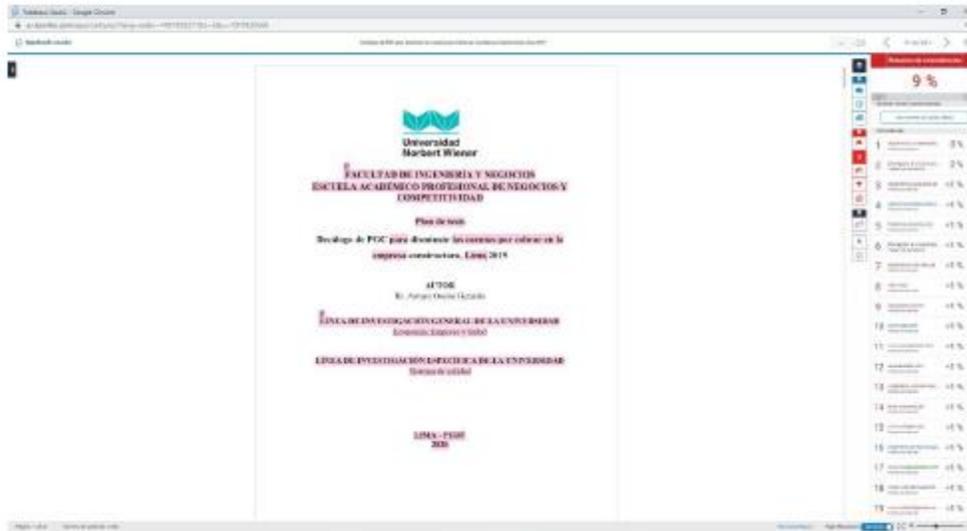


Huella

Lima, 1 de septiembre del 2020.

	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>REVISIÓN: 01</b>

**EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA PLAN DE TESIS - TURNITIN**



The screenshot shows a Turnitin report interface. At the top, a red bar indicates a similarity score of 9%. Below this, a list of 19 sources is shown, each with a similarity percentage. The main content area displays the following text:

  
**Universidad Norbert Wiener**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD**  
**Plan de tesis:**  
**Desarrollo de POC para desarrollo de centros para cultura de la empresa constructora, LIMA 2019**  
**AUTOR:**  
**Dr. Ángel Osorio Guevara**  
**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER**  
**Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN OFICINA DE LA UNIVERSIDAD**  
**Barrios de Obispo**  
**LIMA - PERÚ**  
**2020**

On the right side of the screenshot, a table lists 19 sources with their respective similarity percentages:

1	100%	0%
2	100%	0%
3	100%	0%
4	100%	0%
5	100%	0%
6	100%	0%
7	100%	0%
8	100%	0%
9	100%	0%
10	100%	0%
11	100%	0%
12	100%	0%
13	100%	0%
14	100%	0%
15	100%	0%
16	100%	0%
17	100%	0%
18	100%	0%
19	100%	0%

## INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de diciembre del 2020.

**Mg. María Mini Martin Bogdanovich**  
EAP Negocios y Competitividad  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como **ASESORA** de la Tesis titulada “**Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019**”, desarrollada por el egresado **Arroyo Osorio Gerardo**, para la obtención del **Título Profesional Contador Público** ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el Plan de Investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción del informe final

Atentamente,



Dra. Irma Milagros Carhuano Mendoza  
**ASESORA**

DNI: 0000-0002-4060-5667  
ORCID: 40460914

 Universidad Norbert Wiener	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL          TRABAJO DE          INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, **Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza**, docente de la Facultad de Ingeniería y Negocios y la Escuela Académica Profesional de Negocios y competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que la Tesis titulada “Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019”, presentada por el estudiante **Arroyo Osorio Gerardo**, tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.



Firma

Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza

DNI: 40460914

ORCID: 0000-0002-4060-5667

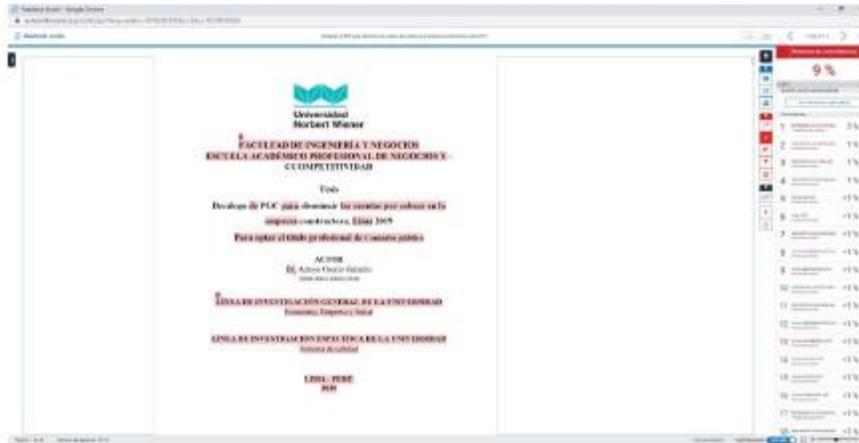


Huella

Lima, 10 de diciembre del 2020

 <p>Universidad Norbert Wiener</p>	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA **TESIS** - TURNITIN



## Anexo 11: Matrices de trabajo

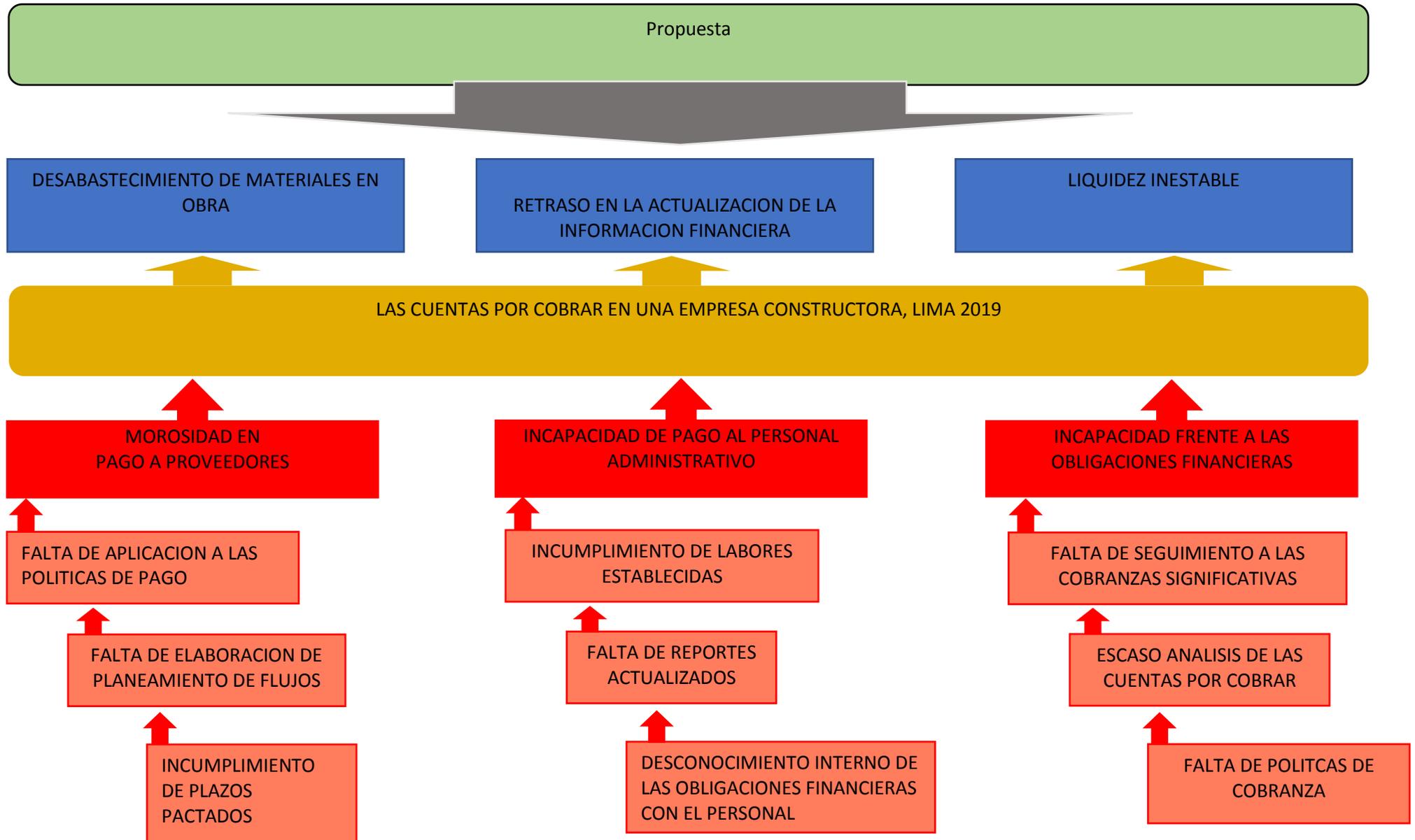
### Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Cobranza Deficiente	<b>Palabras claves del informe</b>	Construcción monitor	<b>Palabras claves del informe</b>	Riesgo, construcción
<b>Título del informe</b>	Razones por las que las Empresas del Sector de la Construcción Pierden Dinero - Cobranza deficiente	<b>Título del informe</b>	Global M&A Construcción Monitor	<b>Título del informe</b>	La importancia del bajo riesgo en la construcción.
Uno de los principales factores de las empresas del sector de construcción, es que carecen de políticas de control de costos, mala administración de recursos económicos, cobranza activa y prevención para poder contrarrestar la demora de dicha actividad de cobro. Asimismo, es importante mencionar que algunas empresas debido a la magnitud de los recursos que de administran, tienden a solicitar préstamos que terminan ocasionando pérdidas por falta de pago (Engineering, 2019).		Las conexiones que tienen Estados Unidos y Canadá es uno de los factores principales por lo cual el sector de construcción, en esos países ha crecido de tal manera que ha beneficiado a más de 10 millones de persona dándole trabajo, asimismo llegando a representar el 5.6% de PBI de esos países, otro de los factores importantes es que el estado interviene en estas inversiones avalando a tal punto de haber tenido gastos anuales por servicios de construcción en carreteras 1.3 billones permitiendo esto además de generar mucho trabajo, sin embargo la magnitud de estos movimientos de dinero y de trabajo tienen deficiencia ya que cuando se desarrolla estos megaproyectos en determinados estado no se cuenta con la mano de obra apta y terminan perjudicando de manea administrativa y monetaria a estas organizaciones que ejecutan estas obras (Deloitte, 2018-2019).		La presión que han tenido los países desarrollados en el sector de construcción ha venido aumentando desde la crisis financiera mundial, que tiene como consecuencia un crecimiento económico lento, fragmentación del mercado y la competencia que dan como resultado la baja de las utilidades, bajo este escenario este rubro a optado por dar mayor facilidades de pago a su clientes no cumpliendo sus políticas ya establecidas, aumentando de manera progresiva y significativa sus cuentas por cobrar dado esta coyuntura (Beltran, 2016).	
<b>Evidencia del registro en Ms word</b>	(Engineering, 2019)	(Deloitte, 2018-2019)		(Beltran, 2016)	

## Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Caída del sector construcción	<b>Palabras claves del informe</b>	Construcción, crecimiento	<b>Palabras claves del informe</b>	Perspectivas y Retos
<b>Título del informe</b>	Sector construcción caería en 30% este año, su mayor retroceso histórico	<b>Título del informe</b>	Construcción no debe parar para un país sano y en crecimiento	<b>Título del informe</b>	Perspectivas y retos del sector de construcción.
<p>La cámara Peruana de la Construcción (Capeco) mencionó que una de las principales consecuencias de la recesión, es que el nivel de producción en el segundo trimestre sería de un 70 %, motivo por el cual se solicita al poder ejecutivo se reinicie las actividades de ejecuciones de obra, ya que mucho de las cuentas que han quedado por cobrar de las constructoras están en estancadas ya que ninguna empresa puede valorizar, perjudicando a la liquidez de los mismos (Diario Gestion, 2020).</p>		<p>En la actualidad se está dando la reactivación de manera progresiva, luego de un largo tiempo de para en las obras, pero no se está siendo consciente que ello no será rápido ni automático, ni tampoco se está teniendo en cuenta que las empresas tienen muchos pendientes por cobrar, y que los clientes no tienen una situación económica estable como para poder saldar lo que tenía por pagar, y de lo mencionado anteriormente, para poder reiniciar actividades se va a necesitar de liquidez, y las empresas actualmente no tienen capital para hacerlo (Delgado, 2020).</p>		<p>Si bien es cierto las empresas del sector construcción realizan mejoras en las operaciones de ejecución en obra esto no es aplicado en el control de la distribución de los costos de materiales por falta de un planeamiento, asimismo es importante mencionar que todos estos procesos del cual se carece, pueden reducirse con la aplicación de la digitalización para gestión de cobros, gestión de cadenas de suministros, procesos constructivos y de soporte (Parada, 2020).</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms word</b>	(Diario Gestion, 2020)	(Delgado, 2020)		(Parada, 2020)	

### Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



### Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Cuentas por cobrar
Morosidad en pago a proveedores	1.-Falta de aplicación a las políticas de pago	1. La gerencia determinaba a que proveedor se le atendía sus pagos.	<p>El control de las cuentas por cobrar es un mecanismo que nos permite tener la información al día y dar un seguimiento actualizado cuando se requiere, sin embargo, la empresa constructora liderada por el gerente general, no cumplía con las políticas que estaban establecidas y en oportunidades reiterativas, ante la deuda a proveedores este determinaba a quien se debía atender de acuerdo a criterio personal. Es importante mencionar que el personal encargado de pagos rotaba constantemente, siendo un factor que indicia en esta problemática.</p> <p>Por otro lado, surgían servicios repentinos en plena ejecución de obras, ocasionando que el personal administrativo de la empresa, no se abastecía con la elaboración de flujos en coordinación con los administradores o residentes de obra y oficina, esto repercutía en el sinceramiento de las cuentas por pagar que no eran respaldados por un reporte a tiempo de los proveedores.</p> <p>En cuanto al incumplimiento de pago al personal era un factor importante, porque repercutía en un clima laboral desfavorable a ello le sumamos que algunos encargados desarrollaban formas de trabajo autoritarias con los asistentes por otro lado la gerencia no realizaba una comunicación a tiempo de este incumplimiento, dejando a las áreas sin poder responder las inquietudes del personal interno.</p> <p>En cuanto a la gestión de cobranza, es importante mencionar que la empresa constructora contaba con un área de finanzas y tesorería, este tenía la función de realizar los pagos a proveedores, al personal administrativo y la facturación correspondiente a cada cliente por obra pero no de cobranza,</p>
		2. Constante rotación del personal administrativo encargado de pagos.	
	2.-Falta de elaboración de planeamiento de flujos	3. Se acumulaba las obras y el personal no se abastecía para elaborar tantos flujos.	
		4. No había una buena comunicación con los residentes o administradores de obra y oficina.	
	3.-Incumplimiento de plazos pactados	5. Sinceramiento de las cuentas por pagar	
		6. Reportes por proveedores pendientes de pago	
Incapacidad de pago al personal administrativo	4.-Incumplimiento de labores establecidas.	7. Falta de pago al personal.	
		8. Clima laboral autoritario	
	5.-Falta de reportes actualizados	9. No había un control de cumplimiento de reporte por parte de las obras.	
		10. La información de obras no llegaba a tiempo.	
	6.- Desconocimiento interno de las obligaciones financieras con el personal	11. Gerencia no comunicaba con anticipación el porqué del incumplimiento de remuneraciones.	
		12. Escasa comunicación entre las áreas y gerencia.	
Incapacidad frente a las obligaciones financieras	7.-Falta de seguimiento a las cobranzas significativas.	13. La gerencia no comunicaba los días de cobro de los clientes top.	
		14. La gerencia no informaba el status o seguimiento por cliente.	
	8.-Escaso análisis de las cuentas por cobrar	15. No había un seguimiento segmentado por clientes.	
		16. No se actualizaba el análisis contable ni financiero al cierre de cada mes.	
	9.-Falta de políticas de cobranza	17. Tesorería solo se encargaba de pagos y no de cobros	
		18. Gerencia estaba encargado directamente de los cobros.	

			<p>de ello se encargaba gerencia, por la sencilla razón que los clientes de la constructora eran referidos o conocidos del dueño quien era el gerente general, es por ello que no se contaba con un status o seguimiento por cliente actualizado por que la información no retornaba al área de tesorería, el seguimiento por el gerente era empírico no basado en procesos, ya que no se contaba o no se había elaborado políticas de cobranza, esto no permitía que el área contable y financiero obtenga un análisis financiero al cierre de cada mes.</p>
--	--	--	---

## Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional I:			
Título	Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix Ca, Periodo 2011	Metodología	
Autor	González Ederlys Vera	Enfoque	
Lugar:	Guayana	Tipo	
Año	2013		
Objetivo	Evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros san Félix, CA, periodo 2011.	Diseño	Campo
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los resultados internos y externos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix C. A</li> <li>- El efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C. A</li> </ul>	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos crédito y cobranza.</li> <li>- Se visualizó que existe una falta de comunicación entre el área de ventas y cobranza.</li> </ul>	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Descriptivo
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	González (2013) en su tesis menciona que uno de los factores de incidencia en la gestión de cuentas por cobrar, es la falta de un manual de procedimientos que perjudica el desarrollo y la ejecución del área de créditos y cobranzas asimismo se indica que también existen factores externos, debido a que la empresa maneja grandes líneas de créditos con sus principales clientes por el tiempo que vienen trabajando con ellos, sin embargo incumplen con los pagos que no son respaldados por políticas de pago.		
Referencia	(González, 2013)		

Datos del antecedente internacional II:			
Título	Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015	Metodología	
Autor	Carrera Shirley	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptivo
Año	2017		
Objetivo	Analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método coso I que permita descifrar las falencias en la cobrabilidad.	Diseño	Transversal
Resultados	Se evidencia que la empresa no cuenta con normas y procedimientos establecidos en un manual de funciones, por lo tanto los empleados no conocen las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas de la empresa, afectando así en su desempeño al momento de otorgar crédito y realizar los cobros pertinentes a los futuros clientes que podría tener la empresa por otro lado también se evidenció que en las otras empresas del mercado las políticas de crédito establecidas son de 60 días de plazo sin embargo la empresa otorga el doble perjudicando su liquidez.	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	La empresa
		Unidades informantes	Trabajadores
Conclusiones	Se concluye que la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranza, de un sistema contable que le permita tener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas no están claras para los involucrados en los procesos.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Carrera (2017) concluyó que la entidad carece de un manual de procedimiento y funciones donde se indique los procesos a realizar ante las distintas casuísticas que ocurren a diario, perjudicando al personal administrativo de créditos y cobranzas, que ejecuta a criterio o según su experiencia, por otro lado se reflejó en los resultados, que el periodo que otorga las otras empresas del mismo giro del negocio es muchísimo menos que de la empresa, evidenciando que no existe un análisis o un buen criterio respaldado por estudios que nos indiquen el número de días de crédito aplicado, es por ello que se concluye que la dicha gestión no es efectiva a falta de dicho manual de funciones y procesos administrativos y mucho menos existe de sistema contable que procese toda la información permitiendo obtener información con análisis y a tiempo.		
Referencia	(Carrera, 2017)		

Datos del antecedente internacional III:			
Título	Las cuentas por cobrar y sus cambios en el capital de trabajo de la empresa Klinbac S. A	Metodología	
Autor	Medina Jessica	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Analítica -Descriptiva
Año	2017		
Objetivo	Analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en el capital del trabajo de la compañía Klinbac S. A	Diseño	
Resultados	La empresa no cuenta con un manual de procedimientos de control interno, asimismo la gestión de recuperación de cuentas por cobrar no es efectiva. La empresa no realizaba un presupuesto en caso de darse un incremento de las cuentas por cobrar, tampoco se tenía definidas las cuentas por cobrar.	Método	Inductivo
		Población	Personal del área contable
		Muestra	Personal administrativo
		Unidades informantes	Área contable
Conclusiones	Las políticas de crédito y cobranzas en la empresa Klinbac S.A están enfocados en la revisión de la solicitud de crédito de los clientes antiguos y nuevos y el análisis de su capacidad de pago y experiencia crediticia en el cual se establece el pago en un plazo de 30 días y el encargado de aprobar el crédito es la gerencia. Los problemas en la gestión de la recuperación de las cuentas por cobrar han generado problemas en cuanto al rendimiento económico debido a que el cobro en el 2015 fue en 68 días provocando variaciones en el capital de trabajo que limitó la capacidad operativa de KLINBAC S.A.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Análisis documental
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Medina (2017) hace referencia a la poca efectividad en la ejecución del control de las cuentas por cobrar, por otro lado en los resultados se evidenció que no existía una presupuesto preventivo en el caso que se incrementa las cuentas por cobrar para hacer frente a sus obligaciones y no afectar al capital de la empresa y cuando se solicitaba el sinceramiento de las cuentas pendientes de cobro no estaban sinceradas por lo contrario habían muchas inconsistencias, es por ello que se concluye la falta de control en la aplicación de políticas de cobranza y los días prolongados de crédito que otorgaba la empresa que perjudicaban de manera directa al capital de trabajo y limitando también a la empresa de su capacidad de operativa.		
Referencia	(Medina, 2017)		

Datos del antecedente internacional IV:			
Título	Análisis multivariable de la liquidez de las empresas tipo Pymes del sector de la construcción.	Metodología	
Autor	Nubia Abril/ López Marly	Enfoque	
Lugar:	Bogotá	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Definir las variables financieras que podrían explicar el fracaso empresarial de las medianas y pequeñas empresas en Colombia, para el sector de la construcción y asociar dichas variables a través de razones financieras que permitan generar una alerta ante una posible crisis empresarial.	Diseño	
Resultados	Los resultados obtenidos fueron que en el periodo del 2010 al 2014 se obtuvo un indicador que se encuentra entre el 60 y 100 % solo presenta valores puntuales del 300 %. Al observar la tendencia del índice de endeudamiento de estas empresas entre el periodo 2008 al 2015 al estar por encima del 60%, puede inferirse que son empresas que recurren constantemente a la deuda como método del financiamiento, esto puede provocar la volatilidad en los ingresos por los gastos financieros. Y generar dificultad en el otorgamiento de más financiamiento.	Método	
		Población	
		Muestra	
Conclusiones	Se concluyo a través de este indicador de razón corriente que no hubo un buen comportamiento puesto que fue inferior a 150 %, valor considerado como mínimo para que las empresas no se encuentren en una situación peligrosa y exista una probabilidad alta de que se produzca una suspensión de pagos hacia sus acreedores y proveedores, por no contar con la capacidad para disponer de efectivo ante una contingencia.	Unidades informantes	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Abril & López (2018) concluyeron en el análisis realizado a las empresas , que se recurre en más del 50% a los financiamientos, provocando deudas que no tienen un respaldo de pago, que provienen de cuentas incobrables que reposan en sus informes financieros por otro lado también se visualizó una razón corriente inferior al 150 % del valor considerado como mínimo siendo un comportamiento negativo y perjudicando a la capacidad de estas empresas de poder seguir generando ingresos y más aún poder contar con un dinero de respaldo ante unas contingencias, porque en el sector construcción en algunas oportunidades se tiene que trabajar con un capital propio, porque al tener un mal estado crediticio las financieras no te otorgan el aval para un apalancamiento financiero.	Método de análisis de datos	
Referencia	(Abril & Lopez, 2018)		

Datos del antecedente internacional V:			
Título	Análisis financiero de los activos corriente y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Dimer SA	Metodología	
Autor	Dicao José	Enfoque	
Lugar:	Bolivia	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Medir la participación de los acreedores dentro de la financiación de la entidad	Diseño	
Resultados	En el estado de resultados de la institución se pudo analizar que las utilidades en relación a los periodos del 2017 y 2018 disminuyeron en un 7.28 %.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	A pesar del incremento que tuvieron los activos corrientes em el periodo 2018, la empresa no pudo hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo, y que su nivel de endeudamiento no es aceptable para una empresa que está evolucionando con el pasar del tiempo porque este endeudamiento que la institución tiene afectara a un futuro donde las ventas caerán y no podremos corresponderle a los acreedores, también se pudo analizar que la empresa tiene una gran dependencia financiera y no se dan cuenta que el nivel de endeudamiento incremento ubicándose incluso por encima del sector.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Dicao (2019) concluyó que el nivel de utilidad en relación a los periodos del 2018 y 2019 sufrieron un baja considerable a pesar que la empresa hizo un inversión en sus activos corrientes teniendo como objetivo incrementar progresivamente las ganancias, esto debe a un factor que corresponde al análisis de las cuentas por cobrar, y enfatizar en ello, del por qué a pesar de tener informes de ventas considerables no hay dinero para hacer frente a sus obligaciones o reparto de utilidades, realizar una auditoria donde se refleje en el activo corriente porque no se están ejecutando las cobranzas o si se están aplicando las políticas o si se tiene que implementar lineamientos más eficaces.		
Referencia	Dicao , J. (2019). <i>Análisis financiero de los activos corriente y su incidencia en la rentabilidad de la empresa</i> . Bolivia. Obtenido de <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6851/E-UTB-FAFI-ICA-000258.pdf?sequence=6&amp;isAllowed=y">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6851/E-UTB-FAFI-ICA-000258.pdf?sequence=6&amp;isAllowed=y</a>		

Datos del antecedente nacional VI:			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de lima 2010 al 2014	Metodología	
Autor	Flores Morales Mitzy / Naval Carrasco Yanina	Enfoque	
Lugar:	Perú	Tipo	
Año	2016		
Objetivo	Identificar la relación entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de lima.	Diseño	
Resultados	Existen correlación entre los indicadores de gestión de actividad y la rentabilidad económica de las empresas del sector industrial que cotizan en BVL 2010 al 2014	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	<p>- Se concluye que existe una relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica de las empresas industriales que cotizan en la BVL entre los periodos 2010 al 2014.</p> <p>- Se concluye que existe una relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera de las empresas industriales que cotizan en BVL entre los periodos 2010 al 2014.</p>	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Flores & Naval (2016) se hizo referencia al vínculo en los resultados de los indicadores de gestión y la rentabilidad económica del giro de negocio industrial, en las empresas que se encuentran cotizando en la Bolsa de Valores de Lima, es por ello que se concluye que las cuentas por cobrar inciden significativamente de manera financiera y económica, debido al análisis que se realizó de la rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de cobranza determinando que son muchos días de plazo que se visualiza para el cobro, perjudicando a la rentabilidad de estas empresas.		
Referencia	(Flores & Naval, 2016)		

Datos del antecedente nacional VII:			
Título	Gestion de cobranza y Liquidez de la empresa Berean Service S.A.C en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018	Metodología	
Autor	Silhí Campodónico /Jherson Arévalo	Enfoque	
Lugar:	Tarapoto	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa Berean Service S.A.C.	Diseño	No experimental
Resultados	<p>- La empresa cuenta con un excel donde se registra el monto y la fecha de pago de la deuda adquirida, pero no es alimentada ni actualizada de manera mensual asimismo no existe una aplicación de normativa para los préstamos.</p> <p>- La empresa identifica a los morosos sin embargo no suele emitir notificaciones asimismo no cuenta con una herramienta eficaz que permita prevenir deudas incobrables.</p>	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Las deficiencias en la gestión de cobranzas son por falta de emisión y aplicación de notificaciones, falta de llamadas telefónicas, cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda y finalmente la capacidad del personal para ejecutar las cobranzas.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Campodónico & Arévalo (2019) mencionaron que la empresa tiene una forma de control en excel para las deudas y los préstamos, que no es actualizado de manera constante y correcta por el personal administrativo por lo que se concluye que las deficiencias en las cuentas por cobrar de la empresa es porque se carece de correos y alertas a los clientes que tienen deudas con la empresa, asimismo no se emitirá un cronograma de actualización de deudas a la fecha, y este pueda reflejar una información actual y fidedigna.		
Referencia	(Campodónico & Arévalo, 2019)		

Datos del antecedente nacional VIII:			
Título	El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017	Metodología	
Autor	Rodríguez Jenny	Enfoque	
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Determinar cual es el efectivo del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017.	Diseño	Descriptivo-simple
Resultados	El 60 % de los encuestados afirmaron que no se comunica a gerencia sobre las deudas de alta morosidad asimismo se manifiesta que la encargada de dicha área no tiene claro sus funciones y tampoco una comunicación fluida entre las áreas.	Método	
		Población	26 empleados
		Muestra	10 personas
		Unidades informantes	Empresa electrónica
Conclusiones	Se concluye que el área de cuentas por cobrar de la empresa G Force evidencia la existencia de un bajo nivel de control interno debido a la falta de una metodología o marco integrado de control interno COSO 2013, que permita desarrollar adecuados controles sobre sus procesos. La gerencia no entiende ni promueve los controles en la empresa y no existen manuales de organización, funciones y procedimientos, generándose riesgos de pérdidas y/o cumplimientos de objetivos de la empresa, así como del área estudiada.	Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Tablas y gráficos
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Perú, Rodríguez (2019) sostiene que la información de las deudas de cuentas por cobrar no llega al área de gerencia y por otro lado no existe un control respaldado por la responsable del área por falta de conocimiento de sus funciones, por ende, se concluye en la tesis que el control interno en las ejecuciones de funciones y de elaboración de informes es muy escaso, asimismo es evidente la falta control de los procesos y la aplicación de marco integrado de control interno coso 2013, ante el desconocimiento de gerencia de los procesos mencionados es que se han generado riesgo de pérdidas y cumplimiento de los objetivos de la entidad.		
Referencia	(Rodriguez, 2017)		

Datos del antecedente nacional IX:			
Título	Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo efectivo de la empresa distribuciones Elera SRL de la provincia de San Ignacio 2016.	Metodología	
Autor	Liviampoma Diana	Enfoque	Descriptivo
Lugar:	Pimentel	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Dar una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la empresa Distribuciones Elera SRL de la provincia de San Ignacio	Diseño	
Resultados	No se cuenta con la información financiera de manera oportuna asimismo la empresa no cuenta con políticas de crédito por que dicha responsabilidad recae en el administrador para dar el visto bueno de ello, la empresa no cuenta con un área de cobranzas porque los mismos que desempeñan dicha labor también se dedican a realizar las ventas. En el área de despacho no existe un procedimiento para el personal ante la salida de mercadería.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	En lo que respecta al análisis de las políticas crediticias de la empresa Distribuciones Elera SRL podemos empezar mencionando que es una empresa joven y que no tiene mucho movimiento es por ello que no cuentan con un área específica dedicada a la administración de créditos a pesar que si trabajan con ese mecanismo a sus clientes.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario – Guía de Observación
		Método de análisis de datos	Analítico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Liviapoma (2018) en cuanto a la tesis concluyó facilitar una propuesta administrativa de las cuentas por cobrar que puede facilitar el proceso y gestión económica y la toma de decisiones de dicha empresa, por otro lado se evidenció que la información financiera no está al día y tampoco se tiene implementado políticas de crédito, esta potestad de aprobación recae en el administrador que se encarga de aprobar ello, además es importante mencionar que tampoco existe evidencia de la mercadería a la cual se le da salida de manera constante, perjudicando esta acción de manera directa al control y a las finanzas de la empresa es por ello, que no se puede realizar un análisis de los créditos y mucho menos tener un status actualizado para una toma de decisión gerencial, perjudicando los objetivos de la empresa.		
Referencia	(Liviapoma, 2018)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú SAC periodos 2012-2017	Metodología	
Autor	Santiago José/ Valencia Shoane/ Huatangari Silvia	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Callao	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Establecer los lineamientos correspondientes para la administración de la cartera de clientes Everis Perú SAC y que de esta manera disminuya el riesgo de morosidad que pueda sucederle a la empresa.	Diseño	No experimental
Resultados	Las políticas de crédito son parte fundamental de una empresa, el no tenerlas correctamente establecidas puede originar conflictos con los clientes, tal caso como sucedió en el 2016 para le empresa Everis Perú SAC que tuvo que realizar un proceso de arbitraje con el cliente SUNARP debido a que rechazo la factura después de haberla recibido notificando que no estaba conforme con el detalle (número de horas brindadas) y que la notificación la envió luego que el área de tesorería realizara su gestión de cobranza por que la factura se encontraba vencida.	Método	
		Población	Empresa Everis
		Muestra	Estados Financieros
		Unidades informantes	
Conclusiones	Las deficientes políticas de crédito aumentan el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C, periodos 2011-2017, el cual no permite que la empresa cobre oportunamente las facturas que emiten a sus clientes por que desde el inicio del contrato no se establecen dentro de ella los plazos de cobro que deberían estar reflejadas dentro de las políticas de crédito, consecuencia los clientes no realizan los pagos según lo acordado con el líder de venta.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Santiago, Valencia & Fernández (2018) sostuvieron la importancia de establecer políticas de cobranza de las cuentas por cobrar para así poder disminuir el riesgo de morosidad en la empresa, por que éste había evidenciado en sus resultados que no se encontraban establecidas dichas políticas, teniendo un antecedente de error con una entidad del estado, por una equivocación en el llenado del comprobante de pago, originando el rechazo de ello por inconformidad en la descripción, esto concluyó que la empresa tenía muchas deficiencias en sus políticas de cobro y de crédito, que estaban perjudicando a la liquidez de la empresa, que se proyectaba con dinero que ingresaría a futuro pero por estos errores a falta de control y de seguimiento no permitían el ingreso proyectado de dinero.		
Referencia	(Santiago, Valencia, & Huatangari , 2018)		

## Matriz 6. Esquema de Teorías

<b>Teorías administrativas</b>			
<b>Teoría</b>	<b>Representante</b>	<b>Fundamento</b>	<b>¿Por qué incluir en la investigación?</b>
<b>1. Teoría Organizacional</b>	Gareth Jones (2008)	<p>Consiste en la capacidad que tiene una organización de coordinar los recursos funcionales y organizacionales para crear el máximo valor. La coordinación efectiva de recursos (que se alcanza gracias al control otorgado por la estructura y la cultura de la organización) lleva a la ventaja competitiva. El sistema de control que utilice para coordinar y motivar a las personas en los niveles organizacionales y funcionales puede constituir una competencia esencial que contribuya a que alcance una ventaja competitiva global. De forma parecida, la manera en que una organización decide centralizar o descentralizar la autoridad, o en que desarrolla y promueve los valores culturales compartidos, incrementa su efectividad y le permite manejar y proteger su dominio mejor de lo que sus competidores pueden proteger los suyos.</p>	<p>Porque nos menciona, la importancia de la aplicación de un sistema de control, que se encarga de desarrollar las coordinaciones en una organización, asimismo nos permite visualizar más a fondo el alcance de las ventajas competitivas globales que se puede desarrollar en los miembros que conforman una determinada área, por otro lado, se incluye esta investigación por que incentiva a poder definir la centralización o descentralización y así tener una sola dirección.</p>
<b>2. Teoría del comportamiento organizacional</b>	Robert Deiley (2012)	<p>El campo de gestión tradicional se define como el proceso de planificar, organizar, liderar y controlar los recursos materiales, financieros y humanos de una organización. Los gerentes son personas que logran los objetivos organizacionales pretendidos, seleccionando e implementando los procesos mencionados anteriormente en el momento y lugar adecuado. Las responsabilidades tradicionales y sumamente repetitivas de los gerentes han sido supervisar y motivar a los subordinados y reportar los resultados al</p>	<p>Esta teoría ha sido incluida porque nos permite definir en una entidad, la aplicación del proceso completo que consiste en planificar, organizar, clasificar y poder dirigir sin perder el liderazgo en el desarrollo, asimismo explorar la innovación de lo que ya se conoce, pero en equipo, de tal manera que se pueda desarrollar tareas innovadoras que este comprometidas con los objetivos de la entidad y se ayude a contribuir y mejorar ello.</p>

		siguiente nivel más alto en la cadena de mando. Las definiciones más nuevas de gestión quitan el énfasis en los procesos recurrentes y resaltan la importancia del gerente como un “habilitador (facilitador) del desempeño del empleado” en lugar de las “actividades” mucho más tradicionales mencionadas anteriormente.	
<b>3.- Teoría de la contingencia</b>	Porporato Marcela; Waweru Nelson (2011)	La Teoría de la Contingencia se considera muy adecuada para modelizar estudios exploratorios y permite elaborar modelos de relaciones entre variables independientes y dependientes explicadas por algunas variables mediadoras o moderadoras. La variable dependiente que normalmente se ha escogido es el desempeño organizacional, las variables independientes son los factores contingentes, y las variables moderadoras pueden ser variables tales como propósito de uso (controlar o coordinar) o intensidad de uso (alta o baja) de los sistemas de control de gestión ya sean mecanismos o tipos de información Según la Teoría de la Contingencia, la coordinación y el control de los miembros de una organización está determinado por el entorno externo e interno y la naturaleza del trabajo realizado. La Teoría de la Contingencia sugiere que las demandas impuestas por el entorno y las tareas en la organización alientan el desarrollo de estrategias para coordinar y controlar las actividades internas. Más específicamente, según esta teoría, cuando las prácticas de coordinación y control coinciden con la naturaleza del entorno y las tareas a realizar, el desempeño de la organización mejora.	Esta teoría nos permite implementar variables que se encargan de medir el desempeño organizacional, asimismo se obtienen variables moderadoras que nos permiten a través de ellas el control y coordinación del trabajo y la intensidad con que se desarrolla las tareas.

<b>Teorías de la contabilidad</b>			
<b>Teoría</b>	<b>Representante</b>	<b>Fundamento</b>	<b>¿Por qué incluir en la investigación?</b>
<b>1. Teoría de la contabilidad Jurídica</b>	Augusto Rivas (2002)	La función descriptiva y la función heurística de una teoría jurídica de la contabilidad serán posibles toda vez que se instaure una hipótesis referida a la disciplina, se determinen sus leyes primarias y secundarias, y sus casos de aplicación. La misma podrá ser unitaria o podrá ser una teoría reticular (es decir, una teoría general secundada por las teorías secundarias -o subteorías). Se ha de tener en consideración que las teorías jurídicas tienen un fin preponderante referido a su aplicación práctica.	Porque esta teoría menciona el tema del orden, bajo un punto de vista jurídico y de estructuras no solo mencionando teorías, si no también subteorías jurídicas, acotando la aplicación de ella para poder ser desarrollada y cumplida, porque desde el momento que se menciona la palabra jurídica nos estamos refiriendo algo disciplinario, es decir con sanciones de por medio al no cumplir las normas o lineamientos que puedan ser creadas.
<b>2. Teoría de la eficacia en la contabilidad</b>	Jesús Suarez (2014)	Su teoría desarrolló diversos axiomas básicos, como que el patrimonio de suyo es dinámico y que su finalidad es satisfacer las necesidades de las células sociales (toda clase de empresas), las cuales viven en constantes y sucesivas renovaciones. Otro axioma fundamental enuncia que cuando los medios patrimoniales satisfacen las necesidades hay eficacia social, fin natural para el cual el patrimonio se construye. Así pues, solo hay eficacia cuando se anulan las necesidades de la organización. La meta de la organización es la eficacia, pero esta solo puede obtenerse mediante una función eficaz que realice la plena satisfacción de todo lo que se necesita.	Porque incentiva la eficacia para su aplicación en los procesos que se pueden desarrollar en una empresa, asimismo nos pone en claro que el patrimonio de la empresa sufrirá constantes cambios, renovaciones que tendrán como única finalidad el desarrollo de producir utilidades.

<b>3. Teoría de la contabilidad</b>	Johny Jaramillo (1991)	Hoy es claro que solo la mirada interior a la empresa no es suficiente para interpretar los resultados de la misma, sino que se hace indispensable echar mano del análisis económico para dicha tarea. La contabilidad, generalmente menospreciada por el mundo académico y por los mismos directores de empresas, hoy atraviesa una fase transitoria hacia una nueva concepción, más enfocada a recoger en mejor forma los sucesos de una sociedad cada vez más compleja y, al mismo tiempo, que esta pueda cada vez en mejor forma servir de instrumento adecuado para interpretar la situación financiera particular de cada empresa.	Porque nos da a entender el grado de importancia de un análisis económico concienzudo, porque este nos permitirá a la parte contable poder emitir unos reportes financieros económicos mucho más fidedignos para la razón que será utilizado, el poder emitir esta información ordenada y clasificada, permitirá a los directores de las entidades poder realizar feedbacks constantes para el cumplimiento de objetivo trazado como empresa.
-------------------------------------	------------------------	--	---

<b>Teorías de Sistemas</b>			
<b>Teoría</b>	<b>Representante</b>	<b>Fundamento</b>	<b>¿Por qué incluir en la investigación?</b>
<b>1. Teoría de sistemas contables</b>	Eduardo Barrios (2017)	La información que surge del sistema de información contable en la generalidad se los conoce como informes contables, y atento a lo expresado en el párrafo precedente podemos establecer que el sistema de información contable a diferencia de la contabilidad clásica es que a través de la Teoría de los sistemas la contabilidad o sistema de información contable ha ocupado dentro de las organizaciones su verdadero papel, el de un instrumental o herramienta muy importante del cual se desprende información que conjuntamente con la producida por otros sistemas y va a permitir que la acción administrativa desplegada a través del Sistema de Administración logre el adecuado uso de los recursos organizacionales. Desde ya con esta nueva visión y misión de la contabilidad en las organizaciones puede colaborar más	Esta teoría nos menciona el grado de importancia de un sistema contable que por medio de las personas involucradas es alimentada con mucha información, entonces esta herramienta nos ayuda a reducir tiempos y desplegar las acciones administrativas que ya están establecidas, permitiéndose ser ejecutadas y concluir en resultados favorables para la organización.

		intensamente en el logro de los objetivos organizacionales participando dentro de sus posibilidades en la toma de decisiones.	
<b>2. Teorías de información</b>	Carlos Restrepo (2012)	Se entiende la información como una cualidad secundaria de los objetos, la cual es producida por los sujetos a partir de las propiedades presentes en esos objetos. Lo anterior significa que la información es el producto de una síntesis de propiedades reales de los objetos (elementos objetivos) y la actividad del sujeto (elementos subjetivos). Las estructuras que utiliza el sujeto para estructurar esas propiedades objetivas se encuentran condicionadas por el desarrollo psicogenético y el contexto social, político, histórico y cultural en el que vive el sujeto.	Porque esta teoría contribuye a la importancia de la información que se clasifica de manera contable y financiera, dado que esta fue recabada por distintas áreas que en su momento la revisaron para poder continuar el proceso debido y aporte a un informe futuro de la entidad.
<b>3. Teoría de decisión</b>	Ibáñez, Werbin , & Álvarez (2009)	Los requisitos lingüísticos de científicidad se refieren, obviamente, al lenguaje en el que están formuladas las teorías. Los criterios sintácticos son: la corrección sintáctica y la sistematicidad. La primera significa que las proposiciones que integran la teoría deben estar bien formadas, y deben ser consistentes o coherentes, es decir, no deben incurrir en contradicción. Tanto la corrección como la consistencia se miden, al menos parcialmente, por la estructura lógico-matemática del lenguaje utilizado por la teoría. En el caso de la Contabilidad, me parece evidente que la estructura formal de su lenguaje satisface estas condiciones, ya que éste está matematizado, y las relaciones, propiedades y funciones que vinculan a sus elementos, cumplen sobradamente los requisitos lógico-formales estándares.	Porque la parte contable siempre estará presta, a poder emitir informes, sujetos a decisiones financieras para los distintos requerimientos, es por ello que esta teoría nos habla de la coherencia y consistencia de dicha información, porque de ser el caso de encontrarse contingencias en estos informes esto no llevara a una decisión ecuánime y fidedigna para la empresa.

## Matriz 7. Sustento teórico

Teoría de la contabilidad			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Rivas (citado en la teoría la contabilidad jurídica 2002), mencionó que la función descriptiva y la función heurística de una teoría jurídica de la contabilidad serán posibles toda vez que se instaure una hipótesis referida a la disciplina, se determinen sus leyes primarias y secundarias, y sus casos de aplicación. La misma podrá ser unitaria o podrá ser una teoría reticular (es decir, una teoría general secundada por las teorías secundarias -o subteorías). Se ha de tener en consideración que las teorías jurídicas tienen un fin preponderante referido a su aplicación práctica.	Suarez (citado en la teoría de la eficacia en la contabilidad 2014), indicó y desarrolló en su teoría que diversos axiomas básicos, como que el patrimonio de suyo es dinámico y que su finalidad es satisfacer las necesidades de las células sociales (toda clase de empresas), las cuales viven en constantes y sucesivas renovaciones. Otro axioma fundamental enuncia que cuando los medios patrimoniales satisfacen las necesidades hay eficacia social, fin natural para el cual el patrimonio se construye. Así pues, solo hay eficacia cuando se anulan las necesidades de la organización. La meta de la organización es la eficacia, pero esta solo puede obtenerse mediante una función eficaz que realice la plena satisfacción de todo lo que se necesita.	Jaramillo (citado en la teoría de la contabilidad 1991), señala que hoy es claro que solo la mirada interior a la empresa no es suficiente para interpretar los resultados de la misma, sino que se hace indispensable echar mano del análisis económico para dicha tarea. La contabilidad, generalmente menospreciada por el mundo académico y por los mismos directores de empresas, hoy atraviesa una fase transitoria hacia una nueva concepción, más enfocada a recoger en mejor forma los sucesos de una sociedad cada vez más compleja y, al mismo tiempo, que esta pueda cada vez en mejor forma servir de instrumento adecuado para interpretar la situación financiera particular de cada empresa.
<b>Parfraseo</b>	El orden en la contabilidad, bajo un punto de vista jurídico y de estructuras, nos viene acotando la aplicación de ella para poder ser desarrollada y cumplida, porque desde el momento que se menciona la palabra jurídica nos estamos refiriendo algo disciplinario, es decir con sanciones de por medio al no cumplir las normas o lineamientos que puedan ser creadas.	La reducción de tiempos y el buen desempeño de las distintas tareas, es importante en la aplicación de procesos, que se pueden desarrollar en una empresa, asimismo es importante saber que el patrimonio de la empresa está en constante expectativa a sufrir constantes cambios o renovaciones que tendrán como única finalidad el desarrollo de producir utilidades.	Podemos entender cuál es el grado de importancia de un análisis económico concienzudo, porque este nos permitirá a la parte contable poder emitir unos reportes financieros económicos mucho más fidedignos para la razón que será utilizado, el poder emitir esta información ordenada y clasificada, permitirá a los directores de las entidades poder realizar feedbacks constantes para el cumplimiento de objetivo trazado como empresa.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Rivas, A. (2002). <i>Sobre una teoría jurídica de la contabilidad</i> . Buenos Aires. Obtenido de <a href="http://www.fce.unal.edu.co">www.fce.unal.edu.co</a>	Suarez, J. (2014). <i>La eficacia social de la representación contable en López de Sá</i> (Vol. 12). Bogotá, Colombia: Revista Internacional Legis de Contabilidad & Auditoría. Obtenido de <a href="file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaEficaciaSocialDeLaRepresentacionContableEnLopesD-6675976.pdf">file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaEficaciaSocialDeLaRepresentacionContableEnLopesD-6675976.pdf</a>	(Jaramillo, 1991)

<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	En la teoría del orden en la contabilidad se ve reflejado la aplicación y el desarrollo de este proceso mencionado, siendo éste es un factor muy importante en la contabilidad, porque se manejan en base a fechas y datos de acuerdo al momento en que se reciba o se entrega algún tiempo de documentación sujeto a fecha, por otro lado, la eficacia en la ejecución de los procesos también tiene relación por que la exactitud en los números conlleva a toma decisiones.
<b>Redacción final</b>	El estudio se sustenta en la teoría de la contabilidad avalado por Rivas (2002), Suarez (2014) & Jaramillo (1991), donde sostienen que la aplicación del orden en la contabilidad, bajo un punto de vista jurídico de estructuras, viene a ser una fase crucial que tiene que ser desarrollada y cumplida de manera sigilosa, porque esto responde a la aplicación de lo establecido en las políticas que maneja cada entidad, asimismo es importante los tiempos que se emplean en los trabajos que se desarrollan a diario, para poder optimizar procesos que buscan una información correcta, clasificada y fidedigna, por otro lado es importante resaltar que al ser aplicadas estas teorías se va a implementar el orden en los procesos , reducir los tiempos que se emplea en la ejecución de las distintas tareas de cada área con resultados positivos, asimismo también tener en cuenta que va a contribuir a que la empresa pueda realizar retroalimentación constante, y por medio de ella este pueda capacitar y/o actualizar a su personal de tal manera que pueda hacer frente ante distintas casuísticas que se presentase, y se vea reflejado en los resultados que recaen en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

<b>Teoría Administrativa</b>			
<b>Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	<p>Jones (citado en la teoría organizacional 2008) señala que esta teoría consiste en la capacidad que tiene una organización de coordinar los recursos funcionales y organizacionales para crear el máximo valor. La coordinación efectiva de recursos (que se alcanza gracias al control otorgado por la estructura y la cultura de la organización) lleva a la ventaja competitiva.</p> <p>El sistema de control que utilice para coordinar y motivar a las personas en los niveles organizacionales y funcionales puede constituir una competencia esencial que contribuya a que alcance una ventaja competitiva global. De forma parecida, la manera en que una organización decide centralizar o descentralizar la autoridad, o en que desarrolla y promueve los valores culturales compartidos, incrementa su efectividad y le permite manejar y proteger su dominio mejor de lo que sus competidores pueden proteger los suyos.</p>	<p>Deiley (Citado en la teoría del comportamiento organizacional 2012) indicó que el campo de gestión tradicional se define como el proceso de planificar, organizar, liderar y controlar los recursos materiales, financieros y humanos de una organización. Los gerentes son personas que logran los objetivos organizacionales pretendidos, seleccionando e implementando los procesos mencionados anteriormente en el momento y lugar adecuado. Las responsabilidades tradicionales y sumamente repetitivas de los gerentes han sido supervisar y motivar a los subordinados y reportar los resultados al siguiente nivel más alto en la cadena de mando. Las definiciones más nuevas de gestión quitan el énfasis en los procesos recurrentes y resaltan la importancia del gerente como un “habilitador (facilitador) del desempeño del empleado” en lugar de las “actividades” mucho más tradicionales mencionadas anteriormente.</p>	<p>Porporato &amp; Waweru (citados en la teoría de la contingencia 2011) definieron que esta teoría se considera muy adecuada para modelizar estudios exploratorios y permite elaborar modelos de relaciones entre variables independientes y dependientes explicadas por algunas variables mediadoras o moderadoras. La variable dependiente que normalmente se ha escogido es el desempeño organizacional, las variables independientes son los factores contingentes, y las variables moderadoras pueden ser variables tales como propósito de uso (controlar o coordinar) o intensidad de uso (alta o baja) de los sistemas de control de gestión ya sean mecanismos o tipos de información Según la Teoría de la Contingencia, la coordinación y el control de los miembros de una organización está determinado por el entorno externo e interno y la naturaleza del trabajo realizado. La Teoría de la Contingencia sugiere que las demandas impuestas por el entorno y las tareas en la organización alientan el desarrollo de estrategias para coordinar y controlar las actividades internas. Más específicamente, según esta teoría, cuando las prácticas de coordinación y control coinciden con la naturaleza del entorno y las tareas a realizar, el desempeño de la organización mejora.</p>
<b>Parfraseo</b>	<p>Se menciona, la importancia de la aplicación de un sistema de control, que se encarga de desarrollar las coordinaciones en una organización, asimismo nos permite visualizar más a fondo el alcance de las ventajas competitivas globales que se puede desarrollar en los miembros que conforman una determinada área, por otro lado, se incluye esta investigación por que incentiva a poder definir la centralización o descentralización y así tener una sola dirección.</p>	<p>La aplicación del proceso completo que consiste en planificar, organizar, clasificar y poder dirigir sin perder el liderazgo en el desarrollo, asimismo explorar la innovación de lo que ya se conoce, pero en equipo, de tal manera que se pueda desarrollar tareas innovadoras que este comprometidas con los objetivos de la entidad y se ayude a contribuir y mejorar ello.</p>	<p>La implementación de las variables se encarga de medir el desempeño organizacional, asimismo se obtienen variables moderadoras que nos permiten a través de ellas el control y coordinación del trabajo y la intensidad con que se desarrolla las tareas.</p>

<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Jones, 2008)	(Dailey, 2012)	(Porporato & Waweru, 2011)
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	El sistema de control en las organizaciones, es mencionada en la teoría de organizacional porque es muy importante tener procesos que se puedan desarrollar en las empresas, que no solo estén escritas por lo contrario sean aplicadas en todo momento y que por medio de las distintas tareas asignadas estas una vez ejecutadas sean evaluadas, para poder realizar distintas retroalimentaciones de mejora.		
<b>Redacción final</b>	La teoría administrativa en la contabilidad, avalada por Jones, Deiley, Porporato & Waweru, sostienen respectivamente la importancia del uso de un sistema de control, que detalle las distintas coordinaciones administrativas en una organización permitiéndonos ver más a fondo las ventajas que se puede obtener de manera global, asimismo es importante tener en cuenta la planificación ,organización y dirección sin perder el liderazgo del equipo de trabajo, en este caso ante la falta de procesos contables de suma importancia, la creatividad e innovación sumaría a lo que ya están establecidos, también las contingencias que se puedan observar, contribuye al control de las coordinaciones del trabajo y el tiempo empleado en las distintas tareas esto permite tener un panorama general y finalmente desarrollando lineamientos acorde a los requerimientos de la empresa ( Jones 2008, Deiley 2012 & Porporato y Waweru 2011).		

<b>Teoría de sistemas:</b>			
<b>Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Barrios (citado en ediciones UNPA 2017) indicó que la información que surge del sistema de información contable en la generalidad se los conoce como informes contables, y atento a lo expresado en el párrafo precedente podemos establecer que el sistema de información contable a diferencia de la contabilidad clásica es que a través de la Teoría de los sistemas la contabilidad o sistema de información contable ha ocupado dentro de las organizaciones su verdadero papel, el de un instrumental o herramienta muy importante del cual se desprende información que conjuntamente con la producida por otros sistemas y va a permitir que la acción administrativa desplegada a través del Sistema de Administración logre el	Restrepo (citado en la teoría de sistemas de la información 2012) indicó que se entiende la información como una cualidad secundaria de los objetos, la cual es producida por los sujetos a partir de las propiedades presentes en esos objetos. Lo anterior significa que la información es el producto de una síntesis de propiedades reales de los objetos (elementos objetivos) y la actividad del sujeto (elementos subjetivos). Las estructuras que utiliza el sujeto para estructurar esas propiedades objetivas se encuentran condicionadas por el desarrollo psicogenético y el contexto social, político, histórico y cultural en el que vive el sujeto.	Ibáñez, Werbin & Álvarez (citados en la revista de la universidad católica de Córdoba 2009), afirmaron que los requisitos lingüísticos de científicidad se refieren, obviamente, al lenguaje en el que están formuladas las teorías. Los criterios sintácticos son: la corrección sintáctica y la sistematicidad. La primera significa que las proposiciones que integran la teoría deben estar bien formadas, y deben ser consistentes o coherentes, es decir, no deben incurrir en contradicción. Tanto la corrección como la consistencia se miden, al menos parcialmente, por la estructura lógico-matemática del lenguaje utilizado por la teoría. En el caso de la Contabilidad, me parece evidente que la estructura formal de su lenguaje satisface estas condiciones, ya que éste está matematizado, y las relaciones, propiedades y funciones que vinculan a sus elementos, cumplen sobradamente los requisitos lógico-formales estándares.

	adecuado uso de los recursos organizacionales. Desde ya con esta nueva visión y misión de la contabilidad en las organizaciones puede colaborar más intensamente en el logro de los objetivos organizacionales participando dentro de sus posibilidades en la toma de decisiones.		
<b>Parfraseo</b>	Esta teoría nos menciona el grado de importancia de un sistema contable que por medio de las personas involucradas es alimentada con mucha información, entonces esta herramienta nos ayuda a reducir tiempos y desplegar las acciones administrativas que ya están establecidas, permitiéndose ser ejecutadas y concluir en resultados favorables para la organización.	Porque esta teoría contribuye a la importancia de la información que se clasifica de manera contable y financiera, dado que esta fue recabada por distintas áreas que en su momento la revisaron para poder continuar el proceso debido y aporte a un informe futuro de la entidad.	Porque la parte contable siempre estará presta, a poder emitir informes, sujetos a decisiones financieras para los distintos requerimientos, es por ello que esta teoría nos habla de la coherencia y consistencia de dicha información, porque de ser el caso de encontrarse contingencias en estos informes esto no llevara a una decisión ecuánime y fidedigna para la empresa.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Barrios, 2017)	(Restrepo, 2012)	(Ibáñez, Werbin , & Álvarez , 2009)
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	La relación de la teoría de sistemas en la contabilidad, concluye en la importancia de tener un sistema de proceso para la información contable asimismo del valor e importancia de la información que se va a procesar en la contabilidad por qué se debe tener en cuenta que toda la información que será procesada forma parte directa de las decisiones de la empresa.		
<b>Redacción final</b>	La teoría de sistemas en la contabilidad mencionada por Barrios, Restrepo, Ibáñez, Werbin & Álvarez afirman que un sistema contable ya no solo desempeña el papel de una herramienta, todo lo contrario, viene a ser parte de un proceso de la contabilidad , debido a que este se encarga de almacenar toda la información alimentada por las personas involucradas a la parte financiera y contable, no dejando de ser éste una herramienta muy importante, porque la información procesada cumple el objetivo de mantener actualizado a los responsables y dueños de la situación financiera de la empresa, siendo este un factor que conllevará a la toma de decisiones según sea al panorama de la empresa , como por ejemplo apalancamientos financieros o inversiones a futuro ( Barrios 2017, Restrepo 2012,Ibáñez, Werbin & Álvarez 2009).		

## Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Cuentas por cobrar					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
<b>Cita textual</b>	(Palma & Torres, 2015). Señalaron que las cuentas por cobrar, o también denominada clientes, se origina en la actividad comercial por las ventas a crédito que se realizan, este valor forma parte del activo circulante exigible, el precio de venta para este tipo de operaciones se debería considerar de acuerdo al tiempo de crédito que se le da a cada cliente	(Economipedia, 2019) Argumenta que una cuenta a cobrar es una cuenta que presenta saldo deudor en el balance de situación de la empresa. Estas representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa.	(Higuerey, 2007) Afirma que las cuentas por cobrar no son más que la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos, es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades.	(Fernández & Petit, 2009) Mencionan que, en el ámbito organizacional, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a si éstas provienen de la venta de bienes o servicios estando respaldadas por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito. Estas en su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, constituyendo el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras	(Vallado, 2015) Sustenta que son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, representando el crédito que concede la empresa a sus clientes.
<b>Parfraseo</b>	(Palma & Torres, 2015). Nos dan a entender que las cuentas por cobrar se originan en la transacción comercial y que el resultado, forma parte del activo circulante debiendo considerarse de acuerdo al plazo que se le otorgó al cliente.	(Economipedia, 2019). Afirma que se denomina cuenta por cobrar a un código, que representa una cantidad de dinero que aún está pendiente de cobro, que proviene de una transacción de venta de algún producto o servicio, resultado de una actividad económica.	(Higuerey, 2007). Argumentan que viene a ser la espera de un crédito por un determinado tiempo para que la otra persona a quien se le otorga el crédito pueda realizar el abono o pago siendo este un indicador para la empresa de sus ingresos y/o ventas.	(Fernández & Petit, 2009) Califican a las cuentas por cobrar como un activo muy importante de las empresas, que tienen que ser clasificadas sean al contado o al crédito.	(Vallado, 2015). Da a entender que las cuentas por cobrar son un derecho a exigir por una venta realizada sea por la venta de un producto o servicio, que por condición de pago fue pactado un plazo concedido por la empresa.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Palma & Torres, 2015)	(Economipedia, 2019)	(Higuerey, 2007)	(Fernández & Petit, 2009)	(Vallado, 2015)

<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Las cuentas por cobrar es una partida que nos permite ver el avance de la empresa en cuanto a sus ingresos, para que la entidad pueda desarrollar la transición o el análisis comparativo de manera mensual o por periodos.					
<b>Redacción final</b>	Es importante tener en claro el objetivo por la cual ha sido creado una empresa, siendo éste generar utilidades por medio del desarrollo de una actividad comercial, en este caso de servicios, debemos tener en cuenta el control de los ingresos de una entidad, es por ello que en la parte contable y financiera se lleva el control de lo mencionado por la partida denominada cuentas por cobrar , que teóricamente se define como un derecho a exigir, un determinado monto de dinero por una transacción de venta de servicio, es muy importante mencionar que en dicha transacción según la normativas de la empresa se realiza un pacto de cobro con el cliente. Por otro lado, tenemos que mencionar que cuando la entidad no tiene estas normativas establecidas, es de mucha dificultad ejecutar los cobros con la cartera de clientes, cuando en una empresa las directrices de cobro son creadas por personas que desconocen los procesos, es muy probable el fracaso de estos cobros, más aun si son ejecutadas por la gerencia por un tema de desconfianza en la administración de los recursos financieros de las empresas, obviando las contingencias que pueden surgir y más aun sin aplicar las gestiones de cobranza respectiva siendo muy significativo los montos pendiente de cobro.					
<b>Redacción de la categoría de estudio</b>	Las cuentas por cobrar se originan en la actividad comercial por las ventas de bienes o servicios, respaldado por un comprobante de venta, estas representan un derecho a favor de la empresa por un determinado tiempo previo acuerdo entre ambas partes.					
<b>Construcción de las subcategorías según la fuente elegida</b>	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:	
	Políticas o lineamientos de crédito		Riesgos de crédito		Gestión de cobranza	
<b>Construcción de los indicadores</b>	I1	Corto plazo	I5	Alto	I9	Etapa preventiva
	I2	Mediano Plazo	I6	Bajo	I10	Etapa Administrativa
	I3	Largo plazo	I7	Equilibrado	I11	Etapa Judicial
	I4	Valorización	I8		I12	
<b>Cita textual de la subcategoría</b>	Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (Esan, 2016 p.1)		Definición de gestión del riesgo de crédito, según la norma correspondiente de la SBS; el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y políticas y procedimientos internos aprobados por el directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia (Belaunde, 2020 p.1)		Mediante la gestión de cobranzas se vela porque los clientes de la empresa se mantengan a día en sus pagos, los regularicen o reactiven su relación comercial con la compañía. Como se trata de un proceso la gestión de cobranzas pasa por diferentes etapas. existe diferentes de fases o etapas de cobranzas, de acuerdo al tramo de mora en el que se encuentre (RSM Global, 2019 p.2)	
	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		En Gestión de Riesgos, el riesgo de crédito o el riesgo crediticio es la probabilidad de que, al momento del vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón (Ealde, 2018 p.3)		La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos (Banco Crefinanciera, 2019 p.5)	

	riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa (Brachfiel, 2015 p.2)		
	Estos aplazamientos pueden incluir el pago diferido en el tiempo de una factura por su importe total o bien un fraccionamiento de la misma en varias cuotas. Cualquiera que sea el caso, la empresa está concediendo un préstamo a su cliente, y este aspecto ha de ser analizado minuciosamente por la empresa, tanto en cuanto a la rentabilidad de dicho préstamo como al riesgo que se incurre (De La Cruz, 2011 p.3)	El riesgo de crédito surge ante posibilidad de sufrir pérdidas financieras, asimismo debido al incumplimiento de las obligaciones de pago mediante un contrato, el incumplimiento de este contrato suele estar causado por la disminución de la solvencia de los agentes prestatarios. (Alcalá, 2020 p.1)	La gestión de cobranzas tiene por misión transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o capital de trabajo de la empresa. La gestión de cobranzas, se basa en un proceso ordenado de pasos, que deberá ajustarse a cada tipo de empresa, industria o país, ya que no todas las empresas son iguales y los morosos tampoco (Debitia, 2020 p.2)
<b>Parafraseo</b>	Las políticas de crédito son los lineamientos que dispone el área encargada de las finanzas, con la única finalidad de poder dar facilidades de pago a sus clientes (Esan, 2016).	El riesgo de crédito; es el proceso que mantiene dentro de parámetros establecidos al crédito otorgado por la empresa, éste permite de manera futura a la entidad considerarlo para su rentabilidad y su nivel de eficiencia en las gestiones de cobro (Belaunde, 2020).	La gestión de cobranza consiste en velar por el cumplimiento de los clientes en sus pagos de acuerdo a lo pactado, si fuese el caso de haber pasado algunos días de la fecha pactada se tiene que someter a los procesos y/o etapas de la entidad que le otorgó el crédito (RSM Global, 2019).
	Consiste en normas establecidas por cada entidad para poder ejecutar los cobros asimismo menciona que la parte de marketing está ligada a ello porque algunas de ellas son gestionadas como un mecanismo de pago inmediato (Brachfiel, 2015)	Llamado también riesgo de crédito, es la probabilidad que el cliente no haga frente a sus obligaciones en el momento de su vencimiento, ya se parcial o en su totalidad, por distintos factores ajenos a la entidad que otorgo el crédito (Ealde, 2018).	La gestión de cobranza o gestión de cobro consiste en la reanudación de la relación comercial con el cliente, teniendo en cuenta el cumplimiento de su deuda con la empresa, asimismo beneficie con los productos a tiempo (Banco Crefinanciera, 2019)
	Las políticas de cobranza vienen a ser los aplazamientos de los pagos diferidos por parte de los clientes por el importe total de deuda o una parte de ella, cualquiera fuese el caso, se está dando la figura de un préstamo al cliente y esto debe ser analizado minuciosamente porque tiene que ver directamente con la utilidad de la empresa (De La Cruz, 2011)	El riesgo de crédito no solo perjudica a la parte que realizó el servicio o entregó el bien, la otra parte también se ve perjudicada según se haya realizado los acuerdos que puede ser, por medio de un contrato legal. (Alcalá, 2020)	Se define a la gestión de cobranza como un proceso que tiene por objetivo transformar en un activo líquido de manera inmediata para que este no refleje en el flujo cada o capital de trabajo un monto negativo afectando directamente a las obligaciones y a la liquidez de la entidad (Debitia, 2020)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Esan, 2016; Brachfiel, 2015; De La Cruz, 2011)	(Belaunde, 2020; Ealde,2018; Alcalá, 2020)	(RSM Global, 2019; Banco Crefinanciera, 2019; Debitia, 2020)

<b>Redacción final</b>	<p>Según Esan (2016) ; Brachfiel (2015) y De La Cruz (2011) mencionan que las políticas de crédito son los lineamientos que dispone el área encargada de las finanzas, con la única finalidad de poder dar facilidades de pago a sus clientes, asimismo se menciona que son normas establecidas por cada entidad para poder ejecutar los cobros, es importante mencionar que el área de marketing está ligada a ello, porque algunas de las estrategias emitida por esta área, son gestionadas como un mecanismo de pago inmediato por parte del cliente. Otros autores definen a la política como los aplazamientos de los pagos diferidos por parte de los clientes por el importe total de deuda o una parte de ella, cualquiera fuese el caso, se está dando la figura de un préstamo al cliente y esto debe ser analizado minuciosamente porque tiene que ver directamente con la utilidad de la empresa.</p>	<p>Según indican Belaunde (2020); Ealde, (2018) y Alcalá (2020) afirman que el riesgo de crédito; es el proceso que mantiene dentro de parámetros establecidos al crédito otorgado por la empresa, éste permite de manera futura a la entidad considerarlo para su rentabilidad y su nivel de eficiencia en las gestiones de cobro, por otra parte, se menciona que es la probabilidad que el cliente no haga frente a sus obligaciones en el momento de su vencimiento, ya se parcial o en su totalidad, por distintos factores ajenos a la entidad que otorgo el crédito. Por último, se argumenta que el riesgo de crédito no solo perjudica a la parte que recibió el servicio o el bien, la otra parte también se ve perjudicada según se haya realizado los acuerdos que puede ser, por medio de un contrato legal.</p>	<p>De acuerdo a lo mencionado por RSM Global (2019); Banco Crefinanciera, (2019) ; Debitia (2020) afirman que la gestión de cobranza consiste en velar por el cumplimiento de los clientes en sus pagos de acuerdo a lo pactado, si fuese el caso de haber pasado algunos días de la fecha pactada se tiene que someter a los procesos y/o etapas de la entidad que le otorgó el crédito asimismo otro concepto indica que consiste en la reanudación de la relación comercial con el cliente, teniendo en cuenta el cumplimiento de su deuda con la empresa, asimismo beneficie con los productos a tiempo. Por último, se argumenta a la gestión de cobranza como un proceso que tiene por objetivo transformar en un activo liquido de manera inmediata para que este no refleje en el flujo cada o capital de trabajo un monto negativo afectando directamente a las obligaciones y a la liquidez de la entidad.</p>
------------------------	--	---	--

## Matriz 10. Justificación

Justificación teórica:	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Teoría de la contabilidad</li> <li>2. . Teoría administrativa</li> <li>3. . Teoría de sistemas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nos permitirá desarrollar la parte contable jurídica y eficaz en el ámbito empresarial, asimismo entender la importancia que implica al desarrollar estas normas y procesos en la entidad.</li> <li>2. . Esta teoría nos permitirá visualizar el desarrollo de sistemas que permiten a la organización cumplir los procesos de manera óptima y asimismo conocer procesos que podrían ser incluidos y adaptados de acuerdo al desarrollo y necesidad de la empresa, para una mejor administración.</li> <li>3. . Esta teoría permitirá que la empresa tenga en cuenta el grado de importancia del sistema contable, porque esta herramienta se encarga del proceso de toda información financiera, entendiendo que la correcta ejecución de este permitirá cumplir con el objetivo.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	<p>El estudio tiene justificación teórica por que se sustenta en la teoría de contabilidad que nos permitirá desarrollar la parte contable jurídica y eficaz en el ámbito empresarial, asimismo entender la importancia que implica al desarrollar estas normas y procesos en la entidad; asimismo la teoría administrativa nos permitirá visualizar el desarrollo de sistemas que permiten a la organización cumplir los procesos de manera óptima y asimismo conocer procesos que podrían ser incluidos y adaptados de acuerdo al desarrollo y necesidad de la empresa, para una mejor administración. Finalmente, la teoría de sistemas nos permitirá a que la empresa tenga en cuenta el grado de importancia del sistema contable, porque esta herramienta se encarga del proceso de toda información financiera, entendiendo que la correcta ejecución de este permitirá cumplir con el objetivo.</p>

<b>Justificación práctica</b>	
<b>¿Por qué realizar el trabajo de investigación?</b>	<b>¿Cómo el estudio aporta a la organización?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Para identificar la falta de aplicación de procesos en diversas gestiones que afectan el objetivo de la empresa.</li> <li>2. . Porque nos permite visualizar el desconocimiento de las personas responsables de la entidad con distintas acciones que no ayudan y que se refleja de manera reiterativa.</li> <li>3. . Nos permite plantear nuevas políticas a desarrollarse en la empresa que contribuiría en las decisiones de manera positiva.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Permite implementar el desarrollo de nuevos procesos, que serán aplicados por la parte administrativa disminuyendo el margen de error.</li> <li>2. . Permite que la entidad por medio de su representante pueda entender la situación de la empresa y se pueda delegar funciones al área correspondiente, siendo ejecutadas de manera acertada.</li> <li>3. . Nos permite tener un información actualizada y fidedigna, para la ejecución de distintos mecanismos financieros por parte de los dueños de la empresa, en la toma de decisiones.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	<p>El estudio tiene justificación práctica, porque permite identificar la falta de aplicación de procesos en diversas gestiones que afectan el objetivo de la empresa, asimismo visualizar el desconocimiento de las personas responsables de la entidad con distintas acciones que no ayudan y que se refleja de manera reiterativa, por otro lado, poder plantear nuevas políticas a desarrollarse en la empresa, que contribuiría en las decisiones de manera positiva. Asimismo, implementar el desarrollo de nuevos procesos, que serán aplicados por la parte administrativa disminuyendo el margen de error, sobretodo que la entidad por medio de su representante pueda entender la situación de la empresa y se pueda delegar funciones al área correspondiente, siendo ejecutadas de manera acertada y finalmente nos permita tener un información actualizada y fidedigna, para la ejecución de distintos mecanismos financieros por parte de los dueños de la empresa, en la toma de decisiones.</p>

<b>Justificación metodológica</b>	
<b>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?</b>	<b>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Porque nos permite visualizar desde un enfoque de investigación más completo.</li> <li>2. . Porque nos permite triangular toda información que ha sido hallada para la investigación de manera definida.</li> <li>3. . Porque permite dar respuesta a las preguntas planteadas de la investigación analizando la información pertinente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. La entrevista es una técnica que permite recabar información, que, a través del personal inmerso en el problema en estudio, nos permite obtener su percepción más certera.</li> <li>5. . Porque el análisis documental nos permite describir a detalle y visualizar de manera física, las evidencias de la empresa, reflejando el porqué del problema pudiendo plantear una propuesta.</li> <li>6. . Porque la guía de entrevista permite tener una estructura de las preguntas que se realizan al personal encuestado, obteniendo una secuencia de los hechos que ocurren a diario y son las razones más próximas del problema.</li> <li>7. . Porque el registro documental permite observar la secuencia de los hechos ocurridos de manera periódica permitiendo hacer un seguimiento y posiblemente obtener una respuesta ante las interrogantes.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	<p><b>El estudio se justifica metodológicamente por que se realizará bajo un enfoque mixto-proyectivo, en vista que permite</b> visualizar desde un enfoque de investigación más completo, también ayuda triangular toda información que ha sido hallada para la investigación de manera definida, y se basa en dar respuesta a las preguntas planteadas de la investigación analizando la información pertinente. En tal sentido las técnicas usadas fueron <b>la entrevista</b> que permite recabar información que, a través del personal inmerso en el problema en estudio, asimismo se obtiene la percepción más certera, de la misma manera la técnica de recopilación de datos <b>análisis documental</b> facilita a la descripción a detalle y a visualizar de manera física las evidencias de la empresa reflejando el porqué del problema, pese a que se puede plantear una propuesta, por otro lado el instrumento de recopilación de datos utilizado, <b>la guía de entrevista</b> nos faculta obtener una estructura de las preguntas que se realizan al personal encuestado, obteniendo una secuencia de los hechos que ocurren a diario y son las razones más próximas del problema, por lado el <b>registro documental</b> permite observar la secuencia de los hechos ocurridos de manera periódica permitiendo hacer un seguimiento y posiblemente obtener una respuesta ante las interrogantes.</p>

### Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>
¿De qué manera reducir las cuentas por cobrar de la empresa constructora, Lima 2019?	Implementar políticas de crédito financiero para disminuir las cuentas por cobrar en una empresa constructora, Lima 2019.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>
¿Cuál fué la situación de las cuentas por cobrar en la empresa en la constructora?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa en la constructora.
¿Cuáles son los factores que inciden en las cuentas por cobrar en la empresa constructora?	Examinar los factores que inciden en las cuentas por cobrar en la empresa constructora.

## Matriz 12. Método - mixto

<b>Enfoque de investigación: Mixto</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Este enfoque es definido como la sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019 p.16).	Este enfoque de investigación busca obtener información completa del fenómeno en estudio, evidenciándose datos numéricos, porcentuales en complemento o integrados con datos verbales, textuales o visuales, los mismos que luego son triangulados. Cabe precisar que este proceso se usó inicialmente en el enfoque cualitativo para contrastar o combinar información, teorías o métodos, mientras que en el estudio mixto se realiza bajo tres posibilidades bien definidas.
<b>Parfraseo</b>	Es una forma de considerar una acción en conjunto para la realización de una técnica en una ocasión determinada, donde se aplica métodos, que se acercan a la realidad en base a teorías analizadas por la cantidad o cualidad que este permita visualizar y dar respuesta a un plan anticipado de una investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	Este enfoque tiene como objetivo la evidencia en base a datos numéricos, porcentuales de manera agrupada para que posteriormente puedan ser procesados en conjunto, asimismo es importante recalcar que en un primer momento este proceso se utilizó en el enfoque cualitativo, queda claro que el estudio mixto es realizado bajo tres posibles opciones establecidas.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	(Castañer & Camerino, 2013)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Este concepto permite que se pueda realizar la investigación en conjunto que nos permite acercarnos a la realidad del problema en base a teorías que son analizadas por la cantidad y cualidad de información.	
<b>Redacción final</b>	Este enfoque mixto permite considerar una acción en conjunto para la realización de una técnica en una ocasión determinada, donde se aplica métodos, que se acercan a la realidad en base a teorías analizadas por la cantidad o cualidad que este permita visualizar y dar respuesta a un plan anticipado de una investigación teniendo como objetivo la evidencia en base a datos numéricos, porcentuales de manera agrupada para que posteriormente puedan ser procesados en conjunto, asimismo es importante recalcar que en un primer momento este proceso se utilizó en el enfoque cualitativo, queda claro que el estudio mixto es realizado bajo tres posibles opciones establecidas (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019 ,Castañer & Camerino , 2013).	

<b>Tipo de investigación: Proyectiva</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio (Fernández, 2002 p.25)	La fase proyectiva comprende los procedimientos dirigidos a completar la forma como se recogerá y analizará la información pertinente para dar respuesta a la pregunta de investigación. Implica procesar los términos asociados al proceso de medición y la selección de técnicas, tácticas y procedimientos para el estudio (Ortiz, 2015 p.34)
<b>Parafraseo</b>	Nos menciona que este tipo de investigación está relacionada con el diseño, la organización de las técnicas y procesos según el tipo de investigación que se eligió asimismo podemos observar el resultado en las opiniones metodológicas del estudio (Fernández, 2002).	La fase proyectiva menciona a los lineamientos que dirigen a poder completar la manera en cómo se realizara el análisis de la información oportuna que conllevara a la respuesta a la pregunta del estudio (Ortiz, 2015)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Fernández, 2002)	(Ortiz, 2005)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El aporte de este tipo de investigación ayuda al proceso de la medición y la selección de las técnicas en el proceso del estudio.	
<b>Redacción final</b>	Este tipo de investigación nos menciona que investigación está relacionada con el diseño, la organización de las técnicas y procesos según el tipo de investigación que se eligió asimismo podemos observar el resultado en las opiniones metodológicas del estudio es porque la se menciona a los lineamientos que dirigen a poder completar la manera en cómo se realizara el análisis de la información oportuna que conllevara a la respuesta a la pregunta del estudio, finalmente es importante tener en cuenta que este tipo de investigación ayuda al proceso de la medición y la selección de las técnicas en el proceso del estudio (Fernández , 2002 & Ortiz, 2015)	

**Nivel de investigación: Comprensiva**

<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	En la definición planteada por Weber, los antagonismos entre posturas comprensivas y explicativas se diluyen un tanto; más aún, colocan a la pretensión explicativa como dependiente de la tarea interpretativa. O como lo diría más tarde Geertz, desde un horizonte diferente al de Weber, los enfoques comprensivos plantean un tipo de explicación distinto, pero no por ello deja de ser explicación (Sandoval, 2002 p.15)	Las metodologías orientadas a la interpretación y la comprensión están inmersas en el enfoque histórico-hermenéutico (modelo epistémico constructivista) y se orientan a la comprensión de las acciones de los sujetos en función de la praxis (Ortiz R., 2005 p.5)
<b>Parafraseo</b>	Se menciona que el nivel de investigación comprensiva pone de ejemplo a la forma de entender de manera explicativa como parte importante de la tarea interpretativa, porque este tipo de investigación plantea un enfoque comprensivo sin dejar de lado la explicación (Sandoval, 2002)	Se argumenta que a metodología que menciona la interpretación de manera comprensiva, está dentro del enfoque histórico, asimismo se refiere a que la comprensión se da con más énfasis en la práctica y no solo en la teoría.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Sandoval, 2002)	(Ortiz, 2015)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Este concepto nos ayuda a tener en cuenta, que la investigación no solo podría enfocarse en la documentación histórica, por que resalta la acciones que surgen de manera práctica.	
<b>Redacción final</b>	La investigación comprensiva pone de ejemplo a la forma de entender de manera explicativa como parte importante de la tarea interpretativa, porque este tipo de investigación plantea un enfoque comprensivo sin dejar de lado la explicación asimismo se argumenta que la metodología que menciona a la interpretación de manera comprensiva, está dentro del enfoque histórico, por otro lado se puntualiza que la comprensión se da con más énfasis en la práctica y no solo en la teoría, es por ello que este concepto nos ayuda a tener en cuenta, que la investigación no solo podría enfocarse en la documentación histórica, se tiene que desarrollar algunos enfoques en base a la práctica (Sandoval, 2002 & Ortiz , 2005).	

<b>Diseño de investigación: Explicativo secuencial</b>		
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	El diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y se analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan otros datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014 p.6)	Se trata de un diseño de dos etapas donde se pretende que los datos cualitativos ayuden a explicar los resultados cuantitativos obtenidos inicialmente y así poder desarrollar más resultados cuantitativos (Castañer & Camerino, 2013 p.15)
<b>Parfraseo</b>	Este diseño tiene procesos y uno de ellos consiste en agrupar y analizar toda la información cuantitativa que se va a procesar en dicho estudio y seguido de ello también se revisan otras informaciones cuantitativas, cuando se junta este tipo de información es que ocurre la mezcla mixta que informa a la recolección de datos cualitativos. (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	Se menciona que este tipo de diseño consta de dos procesos donde se busca que los datos cualitativos colaboren con los resultados cuantitativos que se reflejaron al inicio, para que posteriormente se pueda desarrollar resultados cuantitativos. (Castañer & Camerino, 2013)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	(Castañer & Camerino, 2013)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El diseño de investigación explicativo secuencial nos ayuda a poder integrar distintos resultados para poder obtener un horizonte macro de la investigación por que contrata información.	
<b>Redacción final</b>	Este diseño de investigación tiene procesos y uno de ellos consiste en agrupar y analizar toda la información cuantitativa que se va a procesar en dicho estudio y seguido de ello también se revisan otras informaciones cuantitativas, cuando se junta este tipo de información es que ocurre la mezcla mixta que informa a la recolección de datos cualitativos, por otro lado se argumenta que consta de dos procesos donde se busca que los datos cualitativos colaboren con los resultados cuantitativos que se reflejaron al inicio, para que posteriormente se pueda desarrollar resultados cuantitativos y finalmente entendiendo que esta teoría nos ayuda a poder integrar distintos resultados para poder obtener un horizonte macro de la investigación por que contrata información (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, Casana, 2019 ; Castañer & Camerino , 2013).	

**Método de investigación 1: Inductivo**

<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	El modelo inductivo que etimológicamente se deriva de la conducción hacia un método basado en el razonamiento, el cual “permite pasar de hechos particulares a los principios generales” (Hurtado & Toro, 2017 p.25).	Fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría. (Torres, 2017 p.19)
<b>Parfraseo</b>	La metodología inductiva consiste en el desarrollo de un determinado tema o investigación, bajo una perspectiva a desarrollarse desde lo particular a lo general, esto permite explicar cualquier acontecimiento con citas que provienen de cualquier lugar del mundo aterrizando en el lugar donde ocurre dicho estudio. (Hurtado & Toro, 2017)	Consiste en la revisión de los acontecimientos de manera particular con la finalidad de tener respuestas que puedan considerarse y estos permitan derivar de ellos fundamentos de la teoría. (Torres, 2017)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Hurtado & Toro, 2017)	(Torres, 2017)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El aporte de este concepto nos ayuda a comparar acontecimientos de otras realidades permitiéndonos aterrizar en el nuestro	
<b>Redacción final</b>	Este método de investigación consiste en el desarrollo de un determinado tema, bajo una perspectiva a desarrollarse desde lo particular a lo general, esto permite explicar cualquier acontecimiento con citas, que provienen de cualquier lugar del mundo aterrizando en el lugar donde ocurre dicho estudio , también se argumenta que consiste en la revisión de los acontecimientos de manera particular con la finalidad de tener respuestas que puedan considerarse para el desarrollo del estudio y estos permitan derivar fundamentos de la teoría, el aporte de este concepto nos ayuda a comparar acontecimientos de otras realidades permitiéndonos aterrizar en el nuestro (Hurtado & Toro, 2017; Torres , 2017).	

<b>Método de investigación 2: Deductivo</b>		
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Por su parte, el método deductivo que en términos de sus raíces lingüísticas significa conducir o extraer, está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares. Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares (Torres, 2017 p.8).	Se habla del método deductivo para referirse a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Es, dicho de otra forma, un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos) (Labajo, 2017 p.15)
<b>-Parfraseo</b>	Este método de investigación se basa en el razonamiento, pero se caracteriza por la manera de deducir es a través de principios generales a situaciones particulares. (Torres, 2017)	Cuando se habla del método deductivo para mencionar de manera específica un determinado pensamiento que tiene como resultado las conclusiones lógicas y validez de un conjunto de proposiciones. (Labajo, 2017)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Torres, 2017)	(Labajo, 2017)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La utilidad o el aporte de este método nos ayuda a tener otra forma de poder desarrollar y explicar el estudio en investigación.	
<b>Redacción final</b>	Este método de investigación se basa en el razonamiento, pero se caracteriza por la manera de deducir es a través de principios generales a situaciones particulares, es importante también tener en claro que, cuando se habla del método deductivo para mencionar de manera específica un determinado pensamiento que tiene como resultado las conclusiones lógicas y validez de un conjunto de proposiciones, finalmente la utilidad o el aporte de este método nos ayuda a tener otra forma de poder desarrollar y explicar el estudio en investigación (Torres , 2017 ;Labajo , 2017).	

<b>Categorización de la categoría</b>		
<b>Sub categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>
Políticas o lineamientos de crédito	Corto Plazo	
	Mediano Plazo	
	Largo Plazo	
	Valorización	
Riesgo de crédito	Alto	
	Bajo	
	Equilibrado	
Gestion de cobranza	Etapa preventiva	
	Etapa administrativa	
	Etapa Judicial	

<b>Escenario de estudio</b>	
<b>Criterios</b>	
<b>Lugar geográfico</b>	La entidad se encuentra ubicada en el distrito de Santiago de Surco
<b>Provincia/Departamento</b>	Lima/Lima
<b>Descripción del escenario vinculado al problema</b>	Es una empresa que inicia su exitosa trayectoria en el año 2000, orientada en desarrollar Diseños, Gerencia de Proyectos y Construcciones de Obras Civiles y de Montaje, especializados en Cimentaciones profundas y obras portuarias y tiene dificultades con el pago de los intereses moratorios que está perjudicando a la empresa constructora.

<b>Población – muestra</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Conjunto de “individuos” al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo y así determinar qué parte de una realidad debe examinarse para hacer inferencias sobre el todo del que procede. (Suarez, 2014 p.15)	Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (López, 2004 p.17)
<b>Parafraseo</b>	Un grupo de personas seleccionadas, que tienen la misión de absolver unas interrogantes planteadas respecto a un tema en investigación, que por medio de ella se pretende llegar a una realidad y poder deducir algunas informaciones. (Suárez, 2011)	Consiste en un número determinado de personas que están dispuestas a poder absolver unas interrogantes que refieren a un determinado tema en cuestión, siendo dominado por dichas personas. (López, 2004)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Suárez, 2011)	(López, 2004)
<b>Indicar el tamaño de la población de estudio</b>	La totalidad de empleados en la empresa empresa constructora conformada por 35 personas.	
<b>Tamaño de la muestra</b>	Un total de 10 trabajadores que estas vinculadas con el problema en la investigación, conformado por 3 trabajadores del área de contabilidad, 4 trabajadores del área de finanzas y 3 de área de gestión de personas.	
<b>Redacción final</b>	De acuerdo a la investigación la población viene a ser un grupo de personas seleccionadas, que tienen la misión de absolver unas interrogantes planteadas respecto a un tema en investigación, que por medio de ella se pretende llegar a una realidad y poder deducir algunas informaciones, por otro lado también se argumenta que consiste en un número determinado de personas que están dispuestas a poder absolver unas interrogantes que refieren a un determinado tema en cuestión, siendo dominado por dichas personas (Suarez , 2014 ; López, 2004). Por ello, en el estudio de investigación presente se utilizó a un total de colaboradores de la empresa constructora que reúne a 35 colaboradores del cual se realizó una muestra conformada por 10 colaboradores que están inmersos de manera directa al problema de la investigación que se disgrega en el área de contabilidad , finanzas y gestión de personas.	

<b>Participantes</b>				
<b>Criterios</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>
<b>Género</b>	Femenino	Femenino	Femenino	Masculino
<b>Edad</b>	55	26	29	38
<b>Profesión/ocupación</b>	Magister en administración y finanzas /Gerente de Finanzas	Bachiller en administración / Asistente de finanzas	Titulada en administración y finanzas / Asistente de finanzas	Contador Público colegiado/Contador de costos
<b>Justificar porqué se seleccionó a los sujetos</b>	Los participantes en general, fueron seleccionados para esta entrevista, porque tienen un vínculo directo con el problema de la entidad que es una constructora, siendo ellos concedores de los problemas de las cuentas por cobrar.			

<b>Técnica de recopilación de datos cuantitativa: Análisis documental</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas (Dulzaidés, 2004 p.8)	Tradicionalmente, el análisis Documental, ha sido considerado como el conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su consulta o recuperación, o incluso para generar un producto que le sirva de sustituto (Clauso, 1993 p.15)
<b>Parfraseo</b>	El análisis documental consiste en la indagación técnica, aplicándose la los conocimientos de intelecto que tiene como finalidad narrar y presentar lo encontrado y visualizado en las evidencias de manera conjunta para que éste no se pierda, por otro lado, es importante mencionar que se incluye la bibliografía y referencias (Dulzaidés, 2004)	Se hace mención que dicho análisis se considera como el agrupamiento de diversas operaciones que tienen como destino la representación de la información de manera documentada facilitando cualquier duda que pueda surgir en la investigación (Clauso, 1993)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Dulzaidés, 2004)	(Clauso, 1993)
<b>Utilidad/ aporte</b>	Esta técnica de análisis documental nos permite tener una visión más clara y ordenada, asimismo nos permite desarrollar el objeto del estudio de manera más	

<b>del concepto</b>	ordenada y sustentada.
<b>Redacción final</b>	Este técnica de investigación documental consiste en la indagación técnica, aplicándose la los conocimientos de intelecto que tiene como finalidad narrar y presentar lo encontrado y visualizado en las evidencias de manera conjunta para que éste no se pierda, por otro lado es importante mencionar que se incluye la bibliografía y referencias, por otro lado también se menciona que dicho análisis, se considera como el agrupamiento de diversas operaciones que tienen como destino la representación de la información de manera documentada facilitando cualquier duda que pueda surgir en la investigación es por ello que esta técnica nos permite tener una visión más clara y ordenada, asimismo nos permite desarrollar el objeto del estudio de manera más ordenada y sustentada (Dulzaides, 2004 ; Clauso, 1993).

<b>Técnica de recopilación de datos cualitativos: Entrevista</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando (García, Martínez, Naira, & Sanchez, 2005 p.25)	Por entrevista se entiende una conversación verbal entre dos o más seres humanos (entrevistador y entrevistado), cuya finalidad es lo que en verdad le otorga el carácter, es una conversación que establecen un integrador y un interrogado para un propósito expreso.
<b>Parfraseo</b>	Esta técnica permite a quien desarrolla la investigación, obtener información de manera directa a través de una conversación fluida, esta entrevista se va a tratar de las distintas casuísticas que ocurren en la entidad a diario siendo absueltas por el entrevistado (García, Martínez, Naira, & Sanchez, 2005)	Se menciona en referencia a la entrevista, como el desarrollo de las interrogantes que han sido planteada por un entrevistador a un entrevistado, que se encuentra en la capacidad de absolverlas por la experiencia que desarrolla en la entidad más aun estando involucrado en la investigación.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(García, Martínez, Naira, & Sanchez, 2005)	(Ortiz R., 2005)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Esta técnica de entrevista es un complemento para la investigación, porque por medio de ella se puede obtener información más certera y puntual y de acontecimientos de fechas prontas que corroboran en la actualidad las posibles causas del problema.	
<b>Redacción final</b>	Esta técnica permite a quien desarrolla la investigación, obtener información de manera directa a través de una conversación fluida, esta entrevista se va a tratar de las distintas casuísticas que ocurren en la entidad a diario siendo absueltas por el entrevistado, por otro lado se coincide también que es el desarrollo de las interrogantes que han sido planteada por un entrevistador a un entrevistado, que se encuentra en la capacidad de absolverlas por la experiencia que desarrolla en la entidad más aun estando involucrado en la investigación, por último es claro que técnica de entrevista es un complemento para la investigación, porque por medio de ella se puede obtener información más certera y puntual y de acontecimientos de fechas prontas que corroboran en la actualidad las posibles causas del problema (García , Martínez, Naira, & Sanchez, 2005 ; Ortiz R. , 2005)	

<b>Instrumento de recopilación de datos cuantitativo: Registro Documental</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Del mismo modo, los "protocolos" de investigación (registro documental de las observaciones científicas, hojas de registro), las archivalías, algunas publicaciones periódicas (como las crónicas de los periódicos), etc. Pero, asimismo, debemos considerar como fuente primaria, al científico que, previo un proceso reflexivo y lógico, presenta un conocimiento nuevo o, por lo menos, desde una perspectiva diferente. Muchas veces, este conocimiento se encuentra en una monografía, ensayo, tratado, etc. (Constantina, 2016 p.25)	El registro documental representa la información de un documento en un registro estructurado, reduce todos los datos descriptivos físicos y de contenido en un esquema inequívoco.
<b>Parafraseo</b>	El registro documental es un instrumento de mucha importancia, que permite clasificar de manera física y también según el tipo de información que se va a utilizar previa revisión, es importante mencionar que la información que está siendo procesada es recabada de distintas fuentes que se asimilan al estudio que se viene realizando y eso sirve de complemento (Constantina, 2016)	Se menciona que el registro documental es el resultado de procesos, que evalúan una determinada información que está registrada en distintas fuentes (Castillo, 2005 p.6)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Constantina, 2016)	(Castillo, 2005)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Por medio de este instrumento se puede tener las evidencias de manera física y al alcance del investigador, siendo de mucha ayuda y asimismo no se deja de lado los procesos que se encargan de clasificar dicha documentación.	
<b>Redacción final</b>	El instrumento de registro documental es un instrumento de mucha importancia, que permite clasificar de manera física y también según el tipo de información que se va a utilizar previa revisión, es importante mencionar que la información que está siendo procesada es recabada de distintas fuentes que se asimilan al estudio que se viene realizando y eso sirve de complemento por otro lado se argumenta también que el registro documental es el resultado de procesos, que evalúan una determinada información que está registrada en distintas fuentes, este concepto permite tener las evidencias de manera física y al alcance del investigador, siendo de mucha ayuda y asimismo no se deja de lado los procesos que se encargan de clasificar dicha documentación (Constantina , 2016 ; Castillo, 2005)	
<b>Ficha técnica del instrumento</b>	Nombre: Guía de entrevista Autor: Gerardo Arroyo Año: 2020 Subcategorías – ítems/preguntas:	

<b>Instrumento de recopilación de datos cualitativo: Guía de Entrevista</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Una guía de entrevista es donde se establecen los objetivos y los aspectos más relevantes de los datos que se han de recopilar para el caso de la entrevista libre (Fernández, 2002 p.12)	La guía de entrevista está estructuradas o enfocada en: las preguntas que se fijan de antemano, con un determinado orden y que contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)
<b>Parafraseo</b>	Este instrumento tiene el objetivo de establecer los parámetros más importantes de la información que se extrae, al momento que se ejecute la entrevista (Fernández C., 2002)	Se acota que la guía de entrevista tiene un determinado orden en la estructura de preguntas que va a desarrollar con el entrevistado (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(Fernández, 2002)	(Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La guía de entrevista es un instrumento que permite a la persona que desarrolla dicha conversación con el entrevistado a tener una estructura o pauta en desarrollar sus consultas respectivas.	
<b>Redacción final</b>	Este instrumento tiene el objetivo de establecer los parámetros más importantes de la información que se extrae, al momento que se ejecute la entrevista, por otro lado se menciona que la guía de entrevista tiene un determinado orden en la estructura de preguntas que va a desarrollar con el entrevistado, siendo este un es un instrumento que permite a la persona que desarrolla dicha conversación con el entrevistado a tener una estructura o pauta en desarrollar sus consultas respectivas (Fernández C. , 2002 ; Díaz, Torruco , Martínez , & Varela, 2013)	
<b>Ficha técnica del instrumento</b>	Nombre: Guía de entrevista Autor: Gerardo Arroyo Año: 2020 Subcategorías – ítems/preguntas:	

<b>Procedimiento</b>	
<b>Paso 1:</b>	Búsqueda y recopilación de la información
<b>Paso 2:</b>	Elaboración del instrumento
<b>Paso 3:</b>	Permiso del instrumento
<b>Paso 4:</b>	Aplicación del instrumento
<b>Paso 5:</b>	Procesamiento de la información

<b>Método de análisis de datos mixtos: ATLAS TI Y TRIANGULACION</b>		
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Este software permite expresar el sentido circular del análisis cualitativo, por cuanto otorga la posibilidad de incorporar secuencialmente los datos, sin la necesidad de recoger todo el material en un mismo tiempo. Por esta razón, permite llevar a cabo el muestreo teórico necesario para realizar el análisis constructor de teoría. Asimismo, Atlas. Ti permite identificar aquellos códigos que requieren ser saturados, que muestra la cantidad de citas que cada código tiene. Por tanto, esta función del software facilita la aplicación de la saturación de contenido de cada código y categoría (San Martín, 2014 p.11)	La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno, este término metafórico representa el objetivo del investigador en la búsqueda de patrones de convergencia para poder desarrollar o corroborar una interpretación global del fenómeno humano objeto de la investigación (Okuda & Restrepo, 2005 p.2)
<b>Parfraseo</b>	Este método de análisis tiene como herramienta al atlas ti, que es un software que nos permite integrar y procesar información de manera más eficaz, es por ello que se puede realizar un muestreo importante para la creación de teorías, asimismo el atlas ti nos faculta a poder reconocer distintos códigos que a su vez tienes distintas citas seleccionándolos de maneras optima (San Martín, 2014)	La triangulación viene a ser la ejecución de métodos cuantitativos y cualitativos que está ligado a fuentes información, de teorías, de investigaciones, en otras palabras, el desarrollo del principal objetivo de la persona que está realizando la investigación que busca entender un hecho en cuestión (Okuda & Restrepo, 2005)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	(San Martín, 2014)	(Okuda & Restrepo, 2005)
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Estos métodos de análisis de datos, tanto el atlas ti, como el de triangulación permite que la investigación sea más profunda y ayude ordenar y clasificar la información que se ha obtenido de distintas fuentes, permitiendo que el resultado a obtener sea más fidedigno.	
<b>Redacción final</b>	Este método de análisis tiene como herramienta al atlas ti, que es un software que nos permite integrar y procesar información de manera más eficaz, es por ello que se puede realizar un muestreo importante para la creación de teorías, asimismo el atlas ti nos faculta a poder reconocer distintos códigos que a su vez tienes distintas citas seleccionándolas de manera más optima, por otro lado es importante referirse a la triangulación que viene a ser la ejecución de métodos cuantitativos y cualitativos que está ligado a fuentes información, de teorías, de investigaciones, en otras palabras el desarrollo del principal objetivo de la persona que está realizando la investigación que busca entender un hecho en cuestión (San Martín, 2014 ; Okuda & Restrepo , 2005).	

<b>Aspectos éticos</b>	
<b>APA</b>	Según la norma Apa, fueron citados todos los autores mencionados en el estudio.
<b>Muestra</b>	Se ha elegido a los colaboradores de la empresa como informantes por conocer de manera directa la problemática, posterior a ello se solicitó el permiso para procesar dichos informes, asimismo se respeta la opinión que ellos han facilitado con respecto a la temática de lo solicitado.
<b>Data</b>	La información no ha sido manipulada ni tergiversada por lo que se tiene la seguridad de la veracidad de ello que contribuye a la investigación del problema.