



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica,
Lima 2018-2019**

Para optar el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría

AUTORA

Julcahuanca Jiménez, Kely Lizbeth

ORCID

0000-0002-1937-4489

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

Presidente del Jurado

Mtro. Bazzetti de los Santos Ernesto Piero (ORCID: 0000-0002-8677-7552)

Secretario

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

Vocal

Asesor temático - metodólogo

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)


Dedicatoria

A Dios por guiarme y darme fuerzas para seguir adelante y cumplir este bonito sueño, a mi familia por todo su apoyo y amor.

Agradecimiento

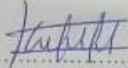
Quiero agradecer a Dios por haberme guiado en todo el proyecto y desarrollo de mi tesis, quiero agradecer a mis padres y hermanos por brindarme amor, apoyarme siempre y a mis profesores de la Wiener por todas sus enseñanzas.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORÍA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01


Yo, Julcahuanca Jiménez Kely Lizbeth egresado de la escuela académica profesional de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018 - 2019" para la obtención del grado académico de bachiller en contabilidad y auditoría es de mi autoría 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
Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez
DNI: 74709932

Lima, 21 de diciembre de 2020


Huella

Índice

Carátula	i
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	15
1.1 Antecedentes	15
1.2 Problema de investigación	21
1.2.1 Problema general	23
1.2.2 Problemas específicos	23
1.3 Objetivos de la investigación	24
1.3.1 Objetivo general	24
1.3.2 Objetivos específicos	24
1.4 Relevancia	24
1.5 Justificación de la investigación	24
1.5.1 Teórica	24

1.5.2	Metodológica	25
1.5.3	Práctica	25
1.6	Limitaciones de la investigación	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		27
2.1	Bases teóricas	27
2.1.1	Marco fundamental	27
2.1.2	Marco conceptual	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		32
3.1	Tipo de investigación	32
3.2	Enfoque	32
3.3	Método de la investigación	32
3.4	Escenario de estudio y participantes	33
3.5	Categorías y subcategorías apriorísticas	33
3.6	Estrategias de producción de datos	34
3.6.1.	Técnica	34
3.6.2.	Descripción	35
3.7	Análisis de datos	36
3.8	Criterios de rigor	36
3.9	Aspectos éticos	37
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		38
4.1	Resultados y Triangulación	38
4.1.1	Resultado respecto a la categoría cuentas por cobrar	38
4.1.2	Análisis de la subcategoría políticas de crédito de la empresa tecnológica	42
4.1.3	Análisis de la subcategoría riesgo crediticio de la empresa tecnológica	43
4.1.4	Análisis de la subcategoría técnicas de cobranza de la empresa tecnológica	45

4.1.5	Análisis de la subcategoría clientes de la empresa tecnológica	46
4.2	Nube de palabras	47
4.3	Descripción de resultados cuantitativos	48
4.4	Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		56
5.1	Conclusiones	56
5.2	Recomendaciones	57
VI. REFERENCIAS		58
ANEXOS		62
Anexo 2: Instrumento cualitativo		64
Anexo 3: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental		65
Anexo 4: Pantallazos del Atlas.ti		74
Anexo 5: Matrices de trabajo		78
Anexo 6: Informe del Asesor		124

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz Categorización análisis de cuentas por cobrar.	34
Tabla 2 Análisis vertical de Activos	48
Tabla 3 Análisis vertical de Pasivos.	49
Tabla 4 Análisis Horizontal del estado de resultados.	50
Tabla 5 Ratios de gestión periodo promedio de cobranza del 2018 y 2019.	51
Tabla 6 Ratios de gestión rotación de cuentas del 2018 y 2019.	52

Índice de figuras

Figura 1. Triangulación categoría cuentas por cobrar.	38
Figura 2. Subcategoría política de créditos.	42
Figura 3. Subcategoría riesgo crediticio.	43
Figura 4. Subcategoría técnica de cobranzas.	45
Figura 5. Subcategoría clientes.	46
Figura 6. Nube de palabras.	47

Resumen

Esta tesis titulada análisis de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019, tuvo por objetivo principal analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa Tecnológica, Lima 2018 – 2019. Esta investigación se realizó con el propósito de mejorar las políticas de crédito y las técnicas de cobranzas.

La metodología que se utilizó fue de enfoque cualitativo, el método de estudio de caso, donde participaron como informantes, el gerente, el administrador, el contador y los asistentes de cobranzas. Se utilizó la entrevista como fuente de información, acompañado de la guía de entrevista para la recolección de información.

Respecto a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la entrevista, indican que la empresa no cumple al 100% con las políticas de crédito, muestra un riesgo crediticio alto. Asimismo, muestra técnicas de cobranzas las cuales no son cumplidas responsablemente por el área de cobranzas, por ende, afecta la liquidez de la empresa. Por último, la empresa no realiza estudios de clientes al momento de otorgar los créditos.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, políticas de crédito, riesgo crediticio, clientes, gestión de cobranzas, crédito y empresa tecnológica.

Abstract

This thesis entitled analysis of accounts receivable from a technology company, Lima 2018 - 2019, had the main objective of analyzing the condition of accounts receivable from a technology company, Lima 2018 - 2019. This research was carried out with the purpose of improving credit policies and collection techniques.

The methodology used was a qualitative approach, the case study method, where the manager, administrator, accountant and collection assistants participated as informants. The interview was used as a source of information, accompanied by the interview guide for collecting information.

Regarding the results obtained through the application of the interview, they indicate that the company does not comply 100% with the credit policies, it shows a high credit risk. Likewise, it shows collection techniques which are not complied with responsibly by the collection area, therefore, it affects the liquidity of the company. Lastly, the company does not carry out customer studies when granting loans.

Key words: accounts receivable, credit policies, credit risk, customers, collection management, credit and technology company.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019. Presenta un enfoque cualitativo, cuyo objetivo general fue, analizar la condición de las cuentas por cobrar. Del mismo modo, sus objetivos específicos fueron: analizar las políticas de créditos, analizar el nivel de riesgo de crédito de las cuentas por cobrar, analizar cuáles son las técnicas de cobranza de las cuentas por cobrar y analizar la composición de los clientes que tienen pendiente más cuentas por cobrar de la empresa.

Asimismo, la presente investigación está compuesto por cinco capítulos:

En el capítulo I, se menciona a los antecedentes de la empresa, el problema de investigación, la formulación del problema indicando el problema general y específicos. Asimismo, menciona al objetivo general y específicos. Por último, señala la justificación metodológica, teórica y práctica.

En el capítulo II, se presentó las bases teóricas, lo cual indicó que se hizo uso de la teoría económica, teoría de contabilidad y control y la teoría de sistemas. Del mismo modo, se menciona el marco conceptual, el cual presenta la subcategoría de políticas de crédito, riesgo crediticio, técnicas de cobranzas y clientes. De igual manera se menciona a los indicadores que guardan relación con la subcategoría

En el capítulo III, se indica todo lo relacionado a la metodología de investigación, lo cual guarda relación con la técnica e instrumentos de datos aplicados, se aplicará la triangulación de datos y el escenario donde se aplicó la entrevista. Por último, en los aspectos éticos indica que la investigación ha utilizado el estilo APA.

En el capítulo IV, trata sobre la presentación y discusión de resultados, aplicados en las entrevistas y análisis de estados financieros. Se hizo análisis del atlas-ti, para cada subcategoría e indicadores, asimismo; se realizó la triangulación de datos. Por último, el capítulo V, hace mención a las conclusiones, donde se evidencia que la empresa no tiene un buen control de las cuentas por cobrar, muestra políticas deficientes y riesgo crediticio alto,

las técnicas de cobranzas que no son cumplidas correctamente, lo cual reflejan un claro bajo nivel de cobranza. Tampoco realizan estudios previos de clientes. En este capítulo, se realiza las recomendaciones a la empresa, con la finalidad de un mejor desarrollo. También se adjunta a la presente investigación las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Lozada (2018), tuvo como objetivo llevar a cabo un estudio de las operaciones de las cuentas por cobrar de las empresas de calzado, donde se utilizó una metodología de enfoque mixto de tipo descriptiva. El estudio comprendió a las pequeñas empresas de calzado y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados obtenidos indicaron que la empresa Hércules Infantiles en el año 2014 tuvo un porcentaje de 32% sobre el total del activo y el año 2015 aumento en 17.91%, los cuales no son favorables para la empresa. En el 2016 la empresa tuvo una elevada cartera vencida de 222.4% del total de la cartera. Se concluye que existió una liquidez baja, lo cual la empresa mantiene un alto número de clientes con cuentas vencidas, provocando problemas con el pago a los proveedores y empleados. Por otro lado, la empresa Hércules Infantil no tiene buenas políticas ya que eran definidas de manera verbal y muchas de ellas ocasionaron problemas. Del presente estudio se utilizará el marco conceptual y sus dimensiones de las cuentas por cobrar.

Carrera (2017), en su estudio tuvo como finalidad realizar un análisis de los procedimientos de cobro de una empresa privada en el año 2015 mediante el método COSO I, lo cual le permitió conocer cuáles son las debilidades al momento de realizar los cobros. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – explicativa causal y diseño no experimental de tipo transversal. El estudio comprendió un total de 7 personas y las técnicas utilizadas fueron: la entrevista; observación y la encuesta, se empleó la guía de análisis y guía de entrevista como instrumento. En cuanto a los resultados, se evidencio que no hay una buena coordinación del personal de cobranzas; es decir, no realizan sus actividades como lo establece la empresa, sino de la manera que les parezca a ellos, también clasifican a los clientes morosos y a los que tienen poco tiempo en relación a la deuda. También, al momento de realizarse el cobro se basan en la fecha de vencimiento lo cual es el único proceso que emplean y otorgan créditos sin evaluar a los clientes. Mediante la tecnología, se evidencio que no se logra disminuir el tiempo que emplea el personal en realizar sus actividades. De acuerdo al análisis se concluye, que la empresa industrial tuvo un nivel de confianza bajo del 30% y un nivel de riesgo de 70% que es moderado. Además, la empresa no tiene definido sus objetivos para cada área, con los datos obtenidos de la

entrevista se evidencia que existe un procedimiento de las cuentas por cobrar, pero al mismo tiempo no es efectuado. Para el estudio de entrega de créditos mayormente se basa mediante la confianza y no utilizan criterios. Por lo tanto, la empresa no tiene una efectiva gestión de cobro ya que no cuenta con un manual de monitoreo para verificar el proceso de estas cuentas. De esta investigación se utilizará los conceptos del marco conceptual para así tener un mejor entendimiento con respecto a mi categoría, también la parte de la metodología para poder realizar comparaciones en referencia a la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación.

Cunin (2017) en su investigación, tuvo como objetivo realizar un análisis del proceso de las cuentas por cobrar utilizado en la empresa Deco Hogar. Se utilizó una metodología con enfoque cualitativo, de tipo explicativa y diseño no experimental. El estudio está basado en la empresa, como técnica se utilizó la entrevista y la guía de entrevista como instrumento. Al estudiar el procedimiento de las cuentas por cobrar, indica que la empresa no tiene un manual de políticas de créditos, realizan las actividades mediante lo que creen que es correcto, no se realizan estudios a los clientes para que se les otorgue el crédito, simplemente toman datos de la empresa o cliente y se les permite el crédito, sólo tienen establecido la política del departamento de cobranzas, consistiendo en otorgar un plazo de 120 días para cancelar sus facturas y así después del vencimiento es cuando prosigue a las notificaciones o correos, tampoco existe un manual establecido de cobranzas. Se concluyó que el estudio asienta todas las bases teóricas que permitirán la ejecución de este análisis en la práctica, realizándose una investigación del procedimiento de las cuentas por cobrar de la empresa, estableciendo que existen políticas de cobranzas que no han sido empleadas en el proceso de cobro. De esta investigación utilizaré como referencia el enfoque cualitativo para poder orientarme ya que es el mismo, los conceptos del marco teórico para así tener un mejor entendimiento con respecto a mi categoría.

Avelino (2017) en su investigación, tuvo como finalidad analizar la situación de las cuentas por cobrar y cómo influye en la liquidez de la empresa privada. Utilizó el enfoque cualitativo como metodología, de tipo descriptiva y método inductivo - deductivo. El estudio comprendió un total de 20 personas, con muestra de 4 personas y utilizó como técnica la guía de entrevista y la guía de la entrevista como instrumento. Los resultados obtenidos indican que la empresa tiene un bajo control de cobranza, por tal motivo se evidencia que

sus políticas de cobros no están siendo efectivas, existe insuficiencia en la liquidez debido a que sus políticas no son cumplidas al 100%. Por lo tanto, no mantiene una información eficaz y eficiente. Por otro lado, la empresa no contaba con un sistema adecuado para el correcto desarrollo. En conclusión de la presente investigación, sostuvo que la empresa en sus indicadores financieros indica una incorrecta administración de las cuentas por cobrar, lo cual conlleva a obtener un resultado de 1.86 veces de razón corriente, siendo favorable para la empresa ya que representa la liquidez suficiente para el cumplimiento de pagos y diferentes obligaciones ya sean internas o externas, también se evidencia que no hay una buena comunicación entre el área de ventas y cobranzas, en algunos casos las facturas vencen porque no existe el seguimiento adecuado. De esta investigación utilizaré como referencia para poder orientarme ya que mi enfoque es el mismo; de igual manera, los conceptos del marco teórico para así tener un mejor entendimiento con respecto a mi categoría.

Adriana (2013), planteó el estudio sobre el análisis del proceso de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa privada, del año 2011. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo descriptivo. El estudio comprendió un total de 5 personas, las técnicas utilizadas es el cuestionario. Los resultados indican que en la empresa no existe una debida estructura y coordinación en los métodos de cobro. Del mismo modo, existe la falta de delegación de funciones llegando al punto que el departamento de ventas realizaba actividades que están fuera de sus funciones y también la empresa no lleva un control debido del vencimiento de sus facturas. Por último, la empresa no tiene un cronograma de cobros. Se concluye que la empresa no cuenta con buenas políticas de cobranzas, generando dificultades en el área de créditos y cobranzas para realizar las cobranzas respectivas, menciona que dichas cuentas vencen debido a la falta de seguimiento por parte del personal, la empresa no emplea medidas de presión para los clientes morosos, no hay una buena comunicación entre el área de ventas y el área de cobranzas. Por otro lado, se puede observar que la empresa no tiene claras las medidas a tomar para las cuentas incobrables. De este estudio utilizaré los diferentes conceptos del marco teórico ya que tienen relación con mi investigación, para tener un mejor entendimiento con respecto a mi categoría, también la parte de la metodología para poder realizar comparaciones en referencia a la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación. Por otro lado, se podrá rescatar algunos datos de la entrevista y verificar como estaba basada, llevándome a un mejor análisis y entendimiento.

Dentro de las investigaciones nacionales:

De acuerdo a la investigación de Taco (2018), tuvo como objetivo el análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo y diseño descriptivo simple. El estudio comprendió el análisis de los años 2016 y 2017. Los instrumentos utilizados son la guía de análisis documental y su metodología es la estadística descriptiva. En los resultados obtenidos en comparación a los años 2016 – 2017 muestran que algunos bienes indicaron una variación de -56.93%, esto se generó debido a que la empresa otorga mucho periodo de crédito a algunos clientes, también hace mención que se implementó un nuevo servicio de limpieza de tanques, llegando a obtener 4 nuevos clientes de los cuales no se realizó un correcto estudio de la capacidad de pago y no se establecieron las políticas correctas, lo cual generó que dos de estos clientes no cumplieron con el pago respectivo en la fecha límite de vencimiento. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las cuentas por cobrar arrojan una variación de -20.33% debido a que la empresa no aplicó los procedimientos respectivos. De esta investigación utilizaré como referencia la teoría del marco teórico, también la metodología para poder realizar comparaciones en referencia a la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación. Por otro lado, también se podrá rescatar algunos conceptos del marco conceptual.

Yerren (2019) realizó un estudio del análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas. Presentó una metodología con un enfoque cualitativo y método inductivo. El estudio estuvo realizado en la empresa Babymodas, se utilizó como técnica la entrevista y la guía de entrevista como instrumento, el método utilizado fue la triangulación de datos. El resultado obtenido se concluye que estas cuentas por cobrar tienen una gran importancia ya que abarcan la liquidez e ingresos de la empresa y claramente la empresa no tiene estrategias de cobranza, no realiza capacitaciones al personal y no tiene un software adecuado para el seguimiento de estas cuentas por cobrar, también indican que sus clientes deben ser analizados ya que son franquicias y con estos clientes se debe trabajar mediante un contrato según el tipo de empresa. En conclusión, la presente investigación sostuvo que en la empresa no existe un área de créditos y cobranzas, tampoco de facturación. Igualmente, la empresa tendría que programar y gestionar un plan estratégico para el desarrollo de la empresa y que sea cumplido. De esta investigación tomaré como referencia el enfoque ya que será el mismo

en mi investigación, los conceptos y la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación y las referencias ya que me ayudara en la búsqueda de mi información.

Jara (2018) en su investigación del análisis de los años 2016 y 2017 de las cuentas por cobrar de la empresa de productos textiles. Utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo y diseño descriptivo simple. El estudio comprendió los estados financieros y los instrumentos utilizados fue la guía de análisis documental y una metodología de estadística descriptiva. Los resultados obtenidos indican que ha surgido un aumento de 19% en las cuentas por cobrar, debido a que no tienen procedimientos formales y por no realizar evaluación de los clientes. Por otro lado, indica que la liquidez disminuye de 1.41 a 1.23, ocasionando la falta de pago de planillas y proveedores. En conclusión, de la presente investigación, sostuvo que la empresa no está realizando gestiones para mejorar las cuentas por cobrar ya que representa un aumento de 19%, también menciona que el material dril representa el 28% siendo el aumento más alto en comparación con otros materiales. De esta investigación utilizaré los conceptos del marco teórico que guardan relación con mi investigación, también la parte de la aplicación de las teorías y la metodología.

Ccorahua (2019), realizó este estudio con la finalidad de comparar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos. Presentó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo y de diseño descriptivo comparativo. El estudio se basa en analizar los estados financieros y la metodología utilizada fue estadística descriptiva. Los resultados obtenidos indican que fue necesario determinar las tendencias y rotaciones, ya que se pudo observar mediante estos indicadores que los años afectados tanto en cobranzas y liquidez fueron por falta de políticas de cobranzas y falta de conocimiento de las mismas. En conclusión, la presente investigación sostuvo que en los años 2017 y 2018 existe deficiencia de control de seguimiento de cobranzas, mostrando un 21,95% y 54.03%, debido a la insensatez del personal por el desconocimiento de las políticas de la empresa. De esta investigación utilizaré los conceptos del marco teórico que guardan relación con mi investigación, también la parte de la aplicación de las teorías y la metodología.

Más (2019), tuvo como finalidad llevar a cabo un análisis de las condiciones de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora. Asimismo, la investigación presentó una metodología con enfoque cualitativo. Los instrumentos utilizados fueron las guías de

instrumentos y el método fue la triangulación de datos. Los resultados obtenidos indican que una de las causas que debilitan el correcto funcionamiento de las cuentas por cobrar es el personal, los cuales no están cumpliendo con las expectativas esperadas, esto conlleva a que la empresa tenga en exceso gran cantidad en cuentas incobrables. La empresa mantiene dos rubros de bienes y servicios, los cuales se evidencia que no hay un correcto funcionamiento de las políticas al momento que se otorgan los créditos, debido a que estas políticas de la empresa son muy factibles. Igualmente, indica que la empresa no está implementando nuevas políticas por lo cual muestra un indicador de cobranza con déficit muy alto. Se concluyó que el aumento de las cuentas por cobrar es debido a que los trabajadores de la empresa no realizan el debido seguimiento. Asimismo, la empresa no mantiene acuerdos formales sobre ventas, lo cual ocasionará a que no exista un reglamento indicando los términos establecidos de los créditos. Por otro lado, la empresa no realiza evaluaciones de riesgos crediticios de las empresas a quien les vende, generando esto un alto riesgo de crédito. De esta investigación utilizaré el enfoque cualitativo, también aportará muchos los conceptos del marco teórico referidos a las cuentas por cobrar, se suma a esto la parte de la aplicación de las teorías y la metodología para poder realizar comparaciones en referencia a la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación.

Sandoval (2018) realizó un estudio sobre las cuentas por cobrar en las microempresas. En su metodología presentó un enfoque cualitativo con diseño no experimental. El estudio comprendió a las empresas de la victoria del año 2017 y utilizó a la guía de entrevista como instrumento, el método de análisis fue la triangulación de datos. Con referencia a los resultados señala que estas cuentas simbolizan el activo para la empresa representado en dinero, en este caso no se realiza políticas ni condiciones de crédito, también hace mención que los microempresarios necesitan un garante ante las entidades financieras para que puedan acceder a algún préstamo. En conclusión, la presente investigación demuestra que las políticas de crédito de la empresa inciden directamente en las microempresas, no existen objetivos claros en las políticas de cobro. Utilizaré de esta investigación el enfoque cualitativo también aportará mucho los conceptos del marco teórico referidos a las cuentas por cobrar y las teorías utilizadas.

Según los autores Barrientos y Garro (2017) presentaron un estudio sobre el análisis de las cuentas por cobrar en una empresa marítima. Presentó una metodología con enfoque

cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental. El estudio comprendió los estados financieros de la empresa marítima. Los resultados obtenidos indican que no se practicó un eficaz procedimiento de las cuentas por cobrar, no se consideraron buenas decisiones de crédito, tenían un inadecuado nivel de liquidez debido a que no se exigían a los clientes cumplir con las políticas de la empresa. Se puede concluir en el estudio, que las cuentas por cobrar tienen importancia en relación a la situación financiera, por lo cual implementaron un plan de mejora logrando que las cuentas pendientes de cobro se conviertan en efectivo en corto tiempo. Esta investigación aportará a mi estudio en los conceptos del marco teórico referidos a las cuentas por cobrar, también la parte de la aplicación de las teorías ya que concuerdan con mi investigación y las referencias para la búsqueda de diferentes libros que me ayuden a la formulación de mi investigación.

1.2 Problema de investigación

Se puede mencionar que las cuentas por cobrar tienen mucho valor porque son un componente importante en la empresa. En el ámbito internacional, el artículo de alcance global menciona que debido a la crisis económica del Covid-19, en Brasil las empresas han llegado a un estado de falta de crédito, por este motivo muchas empresas están en busca de nuevas alternativas con la finalidad de llegar a mejorar su liquidez, por ello una de las alternativas es la titularización de las cuentas por cobrar, siendo este un nuevo proceso en el país que está dando buenos resultados. Indica, que la titularización de las cuentas por cobrar es un segmento que puede ayudar a compradores y vendedores a alcanzar los objetivos requiriendo de excelencia al momento de planificar la operación. Esta alternativa mayormente ha sido utilizada por el sector financiero (Group, 2019).

A nivel internacional en la ciudad de Guayaquil, se realizó la investigación denominada análisis de las cuentas por cobrar en una empresa privada, se identificó los siguientes problemas: existe una cartera vencida de clientes totalmente altas, provocando una disminución de liquidez y no tiene políticas de crédito, lo que conlleva a la existencia de falta de liquidez, pérdida de clientes y descoordinaciones en el sistema de cobro ya que no tenía políticas definidas (Lozada, 2018).

Se identificaron diversos problemas sobre el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa Induplasma. Estas problemáticas son: bajo nivel de confianza de créditos, alto

nivel de riesgo representando un 70% de preocupación en la empresa, esto surge a causa de que la empresa no tiene políticas establecidas de cobranzas, la empresa no define los objetivos a los que se desea llegar por área; no hay una buena gestión de cobro por parte del personal. Asimismo, la empresa no tiene un buen control en el proceso de cobranzas, ya que no se realizó la clasificación de clientes por importe y capacidad de pago (Carrera, 2017).

Revisando los aportes nacionales según Equifax (2017), menciona que en el Perú existen muchas empresas que no tienen un buen proceso de cobranzas, algunas mantienen un alto acumulado de deudas debido a que se sigue practicando procesos de cobranzas manuales, por tal motivo brinda siete recomendaciones que pueden resultar esencial en el proceso de cobranzas, tenemos: conocimiento de tu cliente, las estrategias optimizadas, el manejo de los canales de gestión internos y externos, conversaciones informadas, cumplimiento de las normativas, experiencia de cobranza y el uso de la tecnología. Asimismo, Mejía (2019) realizó su estudio enfocado en las cuentas por cobrar de una empresa privada, determinando que las problemáticas que enfrentó la empresa son los siguientes: (a) no realizó una evaluación exhaustiva para precisar e identificar cuáles son los clientes que sean capaces de asumir sus responsabilidades de pagos; (b) al momento de realizar la evaluación para acceder el crédito en algunos casos se determina a base de la confianza en los clientes antiguos; (c) se determinó que la empresa no logra cobrar todas sus cuentas dentro del plazo establecido, debido a la falta de procesos de cada colaborador, ya sea en la entrega de documentos con sus debidos sustentos y (d) a que no hay un compromiso de control y responsabilidad de las altas jerarquías sobre sus subordinados. Por último, el BCR (2020) en su artículo de políticas de créditos y cobranzas, indica que en el Perú uno de los problemas que enfrentan los empresarios para emprender su negocio es el financiamiento, por tal motivo se presentan las siguientes alternativas para financiar un negocio por montos superiores a cien mil soles: los préstamos bancarios, las líneas de crédito, cajas municipales y los préstamos Fintech. Los cuales exigen como principal requisito contar con una garantía hipotecaria registrada en SUNARP, hace mención que el préstamo debe representar el 40% del valor de la propiedad.

Después de haber identificado los problemas tanto internacionales y nacionales, se procedió a verificar los problemas que repercuten en la empresa tecnológica. Estas problemáticas pertenecen a las causas que son parte de la categoría problema. Estas causas

son las siguientes: incumplimiento de pago de los clientes, el incorrecto análisis al momento de evaluar los clientes que cuentan con capacidad de pago y la falta de seguimiento de los clientes.

Ante el incumplimiento de los pagos del cliente, la empresa afronta una baja liquidez para cumplir sus obligaciones, debido al incorrecto seguimiento de las cuentas por cobrar, la empresa no tenía un cronograma de cobro y no tuvo trabajadores comprometidos con sus actividades. De la misma forma, existe un incorrecto análisis de los clientes frente a la capacidad de pago que tenga, la empresa puede acumular cuentas incobrables las cuales serían perjudiciales, esto surge por a la falta de estudio previo, falta de políticas según el tipo de cliente y también debido a que el cliente no tiene voluntad de pago. Por otro lado, por la falta de seguimiento de los clientes, la empresa no tenía claro cuáles eran clientes que con deudas pendientes, tampoco tenía claro los días de cobranza, generando esto una distorsión de información, esto se debe a la falta de un software administrativo que involucre a todas las áreas, a la rotación constante del personal y también por la falta de conocimiento de las diferentes situaciones del cliente, por tal motivo es que se debería aplicar un estudio previo de clientes.

1.2.1 Problema general

¿Cuál fue la condición de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál fue la situación de las políticas de créditos de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?

¿Cuál fue la situación del riesgo crediticio de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?

¿Cuál fue la situación de las técnicas de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?

¿Cuál fue la composición de los clientes que tienen pendiente más cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa Tecnológica, Lima 2018 – 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar las políticas de créditos de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.

Analizar el nivel de riesgo de crédito de las cuentas por cobrar en una empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.

Analizar cuáles son las técnicas de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.

Analizar la composición de los clientes que tienen pendiente más cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.

1.4 Relevancia

Este trabajo tiene mucha importancia porque permitirá conocer sus puntos débiles de la empresa, muchas de las empresas afrontan problemas similares. Por lo tanto, esta investigación aportará para que otras empresas puedan informarse y hacer un análisis de la situación en la que se encuentran y así aplicar algunas recomendaciones en beneficio de la empresa.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Teórica

El estudio tiene el aporte de tres teorías, las cuales son: (a) teoría general del sistema; (b) teoría de contabilidad y control y (c) la teoría de economía.

La teoría general del sistema se encarga de interconectar las diversas ciencias, cumplen un papel de gran importancia en el intercambio de información, incurre en la determinación de las funciones. Por lo tanto, guarda relación con mi categoría porque las cuentas por cobrar forman parte del sistema contable que la empresa utiliza (Chiavenato, 2007).

La teoría de contabilidad y control está sujeta a un conjunto de organizaciones con diferentes operaciones y estudios que conllevan a realizar análisis económicos y financieros, cumpliendo con los principios que rigen la contabilidad. Por lo tanto, guardan relación con mi categoría porque permitirá verificar si la empresa registra correctamente las operaciones y se podrá evidenciar si cumple con los principios contables (Sunder, 2005).

La teoría de economía es la ciencia encargada de analizar la situación económica a través de los métodos, hipótesis y variables. Por lo tanto, guardan relación con mi categoría porque se podrá obtener información real de la situación de la empresa, lo cual conlleva a la toma de decisiones (Más, 2019).

1.5.2 Metodológica

Esta investigación se realizó mediante el enfoque cualitativo, porque tuvo como propósito analizar y profundizar el estudio de las cuentas por cobrar, se utilizaron las técnicas de entrevista y la revisión documental aplicados a los encargados del área, donde podrán manifestar las problemáticas de la empresa ante el incorrecto manejo de las cuentas por cobrar.

1.5.3 Práctica

El estudio de investigación pretende ejecutar un análisis de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, debido a que estas cuentas son de gran importancia porque afectan directamente la liquidez de la empresa para cubrir sus compromisos y obligaciones. Se pretende hacer que los jefes de la empresa tomen decisiones respecto a las áreas que cuenten con más dificultades. Por lo tanto, el propósito de esta investigación es brindar datos exactos de la situación real de las cuentas reconociendo las áreas débiles, para que así se tomen decisiones en bienestar de la empresa.

1.6 Limitaciones de la investigación

Temporal

La presente investigación se ejecutó en octubre y diciembre del año 2020. Del mismo modo, la documentación que se ha estudiado corresponderá a los años 2018 y 2019.

Espacial

Esta investigación se realiza en una empresa tecnológica, Lima, Perú.

Recursos

Para la investigación se consideró una inversión de 3,890.00 soles. Donde el 100% será asumido por el investigador.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Marco fundamental

La teoría general de sistemas tiene como propósito avanzar con el uso de las herramientas del análisis de diferentes sistemas, también formula principios para los sistemas. Es decir, la teoría de sistemas abarca todo tipo de organizaciones, siendo un proceso de diferentes herramientas las cuales optimizan para mejorar una organización (Flórez y Thomas, 1987).

La teoría de contabilidad y control está relacionada a un conjunto de contratos en las organizaciones mediante factores positivos y racionales para producir. Por lo tanto, esta teoría está relacionada a diferentes balances y equilibrios de las organizaciones, considerando que el control es fundamental para lograr objetivos. Indica que la contabilidad en una organización, tiene un rol muy importante ya que está relacionada con diferentes balances, equilibrios y análisis para lograr objetivos positivos para producir (Mauricio, 2005).

La teoría económica está vinculada con el descubrimiento y formulación de leyes sobre la actividad económica, le muestra al hombre los casos que le afecta, le permite predecir un conocimiento sistemático de lo que se vive día a día, haciendo posible conocer los fenómenos económicos que le afecta al hombre. Asimismo, la teoría económica consiste en identificar la actividad económica, la producción y la distribución de bienes. Estudia igualdades, semejanzas y criterios mediante métodos hipótesis y variables. Por lo tanto, mi teoría guarda relación con mi categoría porque permitirá realizar un estudio profundo del análisis y procedimiento que aplica la empresa para realizar sus cobros, se evaluará si la empresa cuenta con un sistema integrado para todas las áreas, se podrá evidenciar si cumple con los principios contables y también se analizará la situación económica de la empresa (Baltra, 1973).

2.1.2 Marco conceptual

Estas cuentas son importes los cuales deben otras personas a una entidad, estas cuentas se clasifican en: operaciones por la misma empresa y operaciones ajenas a la empresa, así como los préstamos y anticipos a empleados. Es decir, se podrá reconocer si estas cuentas provienen claramente de la actividad de la empresa o surgen debido a préstamos otorgados a los empleados. En el mismo contexto, se puede decir que las cuentas por cobrar son los activos y simbolizan un derecho para la empresa actuando como una obligación para el deudor. Es decir, se podrá identificar, verificar y reconocer la cantidad de efectivo de la empresa. Estas cuentas pendientes de cobro constituyen las ventas totales de una empresa, simbolizando el dinero que los clientes deben a la empresa. Se aplicarán las políticas de cobranzas y la rotación para el cobro de estas cuentas. Mediante las políticas empleadas se verificará si la empresa está cumpliendo con las cobranzas correspondientes. Estas cuentas por cobrar son incluidas en el elemento 1 del plan contable empresarial, tienen una gran importancia en los estados financieros ya que se puede identificar los diferentes saldos que existen, determinando las deudas pendientes de cobro y las deudas incobrables. Las cuentas por cobrar provienen de ventas o servicios siendo consideradas como activos ya que en un corto plazo pueden convertirse en efectivo. Es decir, indicará a la empresa sobre el efectivo obtenido al instante. (Meza, 1996; Granados, Latorre y Ramírez, 1978; Lawrence y Chad, 2012; García, 2011; Araiza, 2005).

Las cuentas por cobrar: son los derechos provenientes por la prestación de servicios o venta de bienes, préstamos. Estas cuentas representan las ventas totales de una empresa, es decir simbolizan el dinero que los clientes le debe a la empresa (Córdoba, 2012).

La presente investigación tiene como categoría las cuentas por cobrar y como sub categorías enfocadas las cuentas por cobrar, son las siguientes: políticas de crédito, riesgo crediticio, técnicas de cobranzas y clientes. Cada uno con sus respectivos indicadores: a) políticas de crédito tiene como indicadores: largo plazo y corto plazo; (b) riesgo crediticio tiene como indicadores: riesgo crediticio alto y riesgo crediticio bajo; (c) técnicas de cobranzas tiene como indicadores las llamadas, agencias de crédito y acción legal. Por último (d) los clientes tienen como indicadores morosidad y cuentas incobrables.

Políticas de crédito

Estas políticas, son normas establecidas en una empresa, es uno de los componentes más importantes de la empresa de los cuales en algunas oportunidades es donde se genera mayor preocupación, ya que escapa de las manos de los encargados, debido a diferentes factores los cuales ponen en riesgo de liquidez a la empresa. Estas políticas hacen referencia a la programación y descuentos establecidos, estos cobros pueden darse de 2 formas: a corto plazo, las cuales tienen una duración que no supera el año, van a beneficiar tanto al cliente como al deudor ya que el deudor tendrá menos interés por pagar y el cliente obtendrá el efectivo a corto tiempo para seguir trabajándolo. También pueden ser estas políticas de crédito a largo plazo, tienen un periodo de tiempo mayor a un año, este tipo de deuda permite conocer el valor de los intereses reflejados por esta deuda (Van y Wachowicz, 2002; Saucedo, 2020; Córdoba, 2012).

Riesgo crediticio

Córdoba (2012) menciona que el riesgo crediticio es el análisis de las consecuencias que tendría al vender a nuevas empresas o las líneas de crédito que se les otorga. Esta subcategoría tiene los siguientes indicadores: riesgo crediticio alto y riesgo crediticio bajo. Como expresa Navarro (2007), que los riesgos crediticios altos se dan debido a que no hay un seguimiento constante de estas cuentas lo cual dificulta al encargado mantener una información real de cada saldo deudor. Aranguiz y Gallegos (2018) afirma, que el riesgo crediticio bajo no afecta directamente a la empresa, por lo cual se sugiere examinar el comportamiento histórico de la empresa y también la capacidad de pago

Técnicas de cobranzas

Las técnicas de cobranzas son procesos de cobranzas que se realizan debido a la falta de pago por un bien o servicio. Esta subcategoría tiene los siguientes indicadores: la llamada, en la que el gerente de cobranzas está en su derecho de llamar al cliente y exigir el pago por los servicios o compra de bienes. Mediante este medio podrán realizar diferentes acuerdos con la finalidad de brindar soluciones y alternativas sin que se perjudiquen ambas partes. Las agencias, tienen como finalidad hacerse cargo de aquellas cuentas en cobranza dudosa

y hacerlas efectivas. Indica que muchos de estos procesos tienen altos costos y en algunos casos reciben un porcentaje de lo que se espera recuperar. La acción legal, es un proceso más complicado porque es costoso y en muchos de los casos hay pérdida de clientes (Córdoba, 2012).

Cientes

Los clientes son considerados como la persona que tiene la capacidad de adquirir un buen servicio. Esta subcategoría tiene los siguientes indicadores: la morosidad y las cuentas incobrables. La morosidad es una condición en la que una persona natural o jurídica no haya cumplido con sus obligaciones dentro del plazo establecido, considerándose como el atraso de pago de un bien o servicio. Las cuentas incobrables son aquellas que se generan cuando los clientes no cumplieron con su obligación de pago. Estas cuentas representan una pérdida para la empresa afectando la liquidez (Ortiz, 2013; Apaza, 2019; Alvares y Apaza, 2019; Westreicher, 2020).

Clasificación de las cuentas por cobrar

Se clasifican mediante su origen, mediante clientes, compañías y empleados, creando una separación ya sea por ventas y servicios. Por otro lado, también se clasifica mediante su disponibilidad, esta puede ser a corto y largo plazo (Vallado, 2018).

Objetivo de las cuentas por cobrar

Tiene como objetivo; generar ventas y ganar clientes, midiendo la capacidad y disponibilidad al momento de ofrecer el producto al cliente, buscando superar a la competencia. Algunas empresas emplean técnicas como el crédito dándole más facilidades al cliente y convencerlo del producto o servicio. Del mismo modo, guarda relación con el giro del negocio, donde sin competencia, normalmente las cuentas por cobrar no son significativas (Vallado, 2018).

Las 5 C de crédito

Finnerty y Emery (2000), menciona que son cinco características que tienen como finalidad formar un juicio sobre la calidad crediticia de los clientes. Estas son las siguientes: (a)

Carácter: guarda relación con el cumplimiento de obligaciones a crédito, se puede medir mediante la base de historial de pago del cliente; (b) Capacidad: corresponde a la capacidad que tiene el cliente para cumplir con sus obligaciones. Se puede medir, mediante la evaluación de las entradas de ingresos o del estado de flujo; (c) Capital: mide la capacidad que tiene de afrontar sus obligaciones con activos si fuese necesario; (d) Colateral: está relacionado a la garantía que puede generarse, en el caso que exista incumplimiento de pago y (e) Condiciones: están vinculadas decisión de otorgamiento del crédito.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

En la presente investigación se hizo uso de la investigación básica. Su característica principal es el marco teórico permaneciendo en él. Tiene por objetivo ampliar los conocimientos científicos y no busca la aplicación práctica ante sus descubrimientos (Muntané Relat, 2010).

3.2 Enfoque

En la presente investigación se hizo uso del enfoque cualitativo, ya que está basado en el positivismo en base de la realidad y observación, indican que el hecho es la realidad única. También, se entiende por enfoque cualitativo a la necesidad de análisis más profundos de casos determinados, se centra en la evaluación y descripción de un fenómeno en general. El enfoque cualitativo pretende conceptuar sobre la realidad con base en la información obtenida de las personas estudiadas. Por último, este enfoque utiliza la recolección de información sin comprobación numérica al momento de llevarse a cabo la interpretación. En este caso de investigación se hizo uso del enfoque cualitativo (Carhuancho, Nolazco, Siche, Guerrero y Casana, 2019; Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Bernal 2006).

3.3 Método de la investigación

En la presente investigación se hizo uso de los siguientes métodos: (a) método analítico; (b) método inductivo y (c) método de estudio de casos.

Stake (2007), sostiene que el estudio de casos son las características y dificultades de un caso, con la finalidad de llegar a entender su actividad en diferentes circunstancias. Del mismo modo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que la muestra del tamaño de casos es de 6 a 10 y la profundidad de 3 a 5 personas. Por otro lado, Simons (2011) afirma que el estudio de casos tiene un análisis cualitativo y su objetivo principal es entender el caso. Es decir, el estudio de caso tiene gran importancia en la investigación porque se podrá entender el problema, aportará a mi investigación para poder analizar y comprender la información obtenida por la empresa.

Hurtado y Toro (2007), indicaron que el método analítico es la descomposición de un objeto estudiado, tiene condición que sea multifacético. Desde el punto de vista de Rodríguez (2003) indica que el método analítico se puede diferenciar los elementos de un

fenómeno y son estudiados por separado. La química, la física y biología son las ciencias que más utilizan este método, mediante la experimentación y análisis. Por otro lado, Ramírez (2007) manifiesta que el método analítico resulta del todo a las pases y de lo más complicado a lo más sencillo, afirma que es un método de investigación científica.

Hurtado y Toro (2007), indicaron que el método inductivo es un método de razonamiento que va a permitir reconocer los hechos particulares a los principios generales, indica que guarda estrecha relación con el método deductivo. Desde la posición de Cegarra (2012) menciona que el método es utilizado por la ciencia experimental, se basa en las descripciones de resultados con la finalidad llegar a resultados universales. De igual manera, Rodríguez (2003) menciona que el método inductivo estudia las relaciones que hay entre la observación, la experimentación de fenómenos. Es decir, mediante la entrevista se podrá obtener información real de la empresa lo cual va a permitir llegar a la situación problemática de la empresa.

3.4 Escenario de estudio y participantes

Esta investigación se realizó en una empresa tecnológica, Lima, Perú.

En este estudio se consideró cuatro unidades informantes para obtener datos o información confiable para analizar. Los informantes son las personas que conocen el movimiento de la empresa y pueden aportar mucho respondiendo de forma oportuna, verdadera y lógica. Estos son: a) el gerente de la empresa, es la persona que tiene la responsabilidad de velar por el crecimiento de la empresa; b) administrador, porque es el encargado de llevar un buen control de la empresa; c) contador, porque mediante sus reportes se puede tener información de la realidad de la empresa y d) al asistente de cobranzas, porque es la persona que realiza el seguimiento y tiene datos exactos del área de cuentas por cobrar, es decir conoce cómo se trabaja exactamente estas cuentas de la empresa.

3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Matriz. Categorización análisis de cuentas por cobrar.

Categoría		Subcategoría		Indicadores		
Código	Nombre	Nombre	Código	Nombre		
C1	Cuentas por cobrar	SC 1.1	Políticas de crédito	SC1.1.1	Corto plazo	
					SC1.1.2	Largo plazo
		SC 1.2	Riesgo crediticio		SC 1.2.1	Alto
					SC 1.2.2	Bajo
		SC 1.3	Técnicas de cobranzas		SC 1.3.1	Llamada
					SC 1.3.2	Agencias de crédito
					SC 1.3.3	Acción legal
		SC 1.4	Clientes		SC 1.4.1	Morosidad
					SC 1.4.2	Cuentas incobrables

3.6 Estrategias de producción de datos

Se entiende por recolección de datos al proceso en el cual se recoge información mediante las técnicas e instrumentos los cuales nos llevaran al análisis, descripción e interpretación de los resultados.

3.6.1. Técnica

La entrevista es la técnica de conseguir información de uno o varios individuos. Esta técnica es utilizada en el estudio analítico y en diferentes diagnósticos. Del mismo modo, su propósito es obtener información, en algunas oportunidades esta información puede ser anónima, lo cual hace que el entrevistado sienta mayor seguridad de explicar lo que piensan. Además, se puede preguntar sobre experiencias, opiniones, valores, hechos y emociones; se

lleva a cabo mediante la guía de entrevista (Hernández y otros, 2018; Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Ruiz, 2012).

La revisión documental es la recopilación de información referente a un tema de estudio. Esta técnica está fundamentada en la recolección de información de diferentes fuentes, lo cual se identifica problemas de validez y confiabilidad reflejando las habilidades de los participantes en el campo. Esta revisión está basada en información ya estudiada y es imprescindible tener definido que se desea investigar (Latorre, 2007; Scribano, 2007; Sbettino, 2001).

La guía de entrevista es un instrumento que tiene por objetivo recolectar información respecto al problema que se va a estudiar. La guía de entrevista tiene las siguientes fases: (a) preparación de la entrevista; (b) fase de realización de la entrevista y (c) fase de finalización. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019; Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Bernal, 2006).

La guía de revisión documental se basa en la revisión realizada a profundidad, analizando cada detalle de los documentos. La guía documental tiene como propósito el registro de información de documentos que guardan relación entre sí (Bernal, 2006; Fidias, 1999).

3.6.2. Descripción

Para llevar a cabo esta investigación, hice la aplicación de la entrevista la cual fue realizada con consentimiento del gerente general. Esta entrevista fue dirigida a 4 integrantes de la empresa, los cuales fueron el gerente general, el administrador, el asistente contable y el contador. Los cuales tienen pleno conocimiento de la situación de la empresa por tal motivo fueron elegidos. Utilicé la técnica de la llamada a cada uno de ellos y luego procedí a transcribir sus respuestas al formato de la entrevista. Luego procedí a realizar el atlas ti, siguiendo los siguientes pasos: (a) mediante mi correo instale el programa atlas ti que tiene duración de 15 días de vigencia; (b) he creado mi proyecto con título Tesis Julcahuanca; (c) procedí a guardar mi formato de entrevista de Word a formato RTF; (d) agregue el formato de la entrevista en RTF; comencé a crear códigos, es decir mi subcategorías e índices; (e)

comencé a destinar los aportes de la entrevista cada indicador, (f) he creado códigos redes de mi categoría principal lo cual lo vincula con todas mis subcategorías e índices y también mis sub categorías las vincule con los indicadores; (g) en la opción de documentos puede extraer mi nube de palabras seleccionando las palabras con las relevancia. Por último, en las redes creadas al hacer clic se abrirá tu imagen para que agregues todos tus relacionados en la entrevista, mediante la opción de agregar vecinos, hasta me dio la posibilidad de exportar en Bitmap, lo cual estas imágenes son las que me han servido de análisis en mi discusión.

Esta entrevista se ha elaborado en base al aporte de otras investigaciones y alineadas a las sub categorías, lo cual permitió profundizar la investigación cualitativa mediante las opiniones de los informantes.

3.7 Análisis de datos

La triangulación de datos, son procedimientos que se realizan en una investigación, brinda eficacia y seguridad. Además, este procedimiento se fundamenta en analizar e interpretar diversos datos. Por lo tanto, para la elaboración del procedimiento de triangulación se considera diferentes fuentes de información y ratifica los resultados. Es decir, Este procedimiento se aplicará para la obtención de información mediante la aplicación de entrevistas realizada a 4 personas de la empresa (Hernández y otros, 2018; Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Yuni y Urbano 2006).

3.8 Criterios de rigor

Estos criterios son utilizados para valorar la aplicación científica y para asegurar la veracidad y los métodos para el procesamiento de datos en la investigación (Guazmáyan, 2004).

Credibilidad

Este criterio consiste en la calidad de confianza que se tuvo con los resultados obtenidos aplicados en la entrevista a los trabajadores de la empresa. es decir, es el grado de verdad y revelaciones e interpretación de la información obtenida. Para la correcta interpretación se hizo uso de la triangulación de datos, recogiendo y analizando los datos (Guazmáyan, 2004)

3.9 Aspectos éticos

Se empleó el estilo APA, para la representación de los trabajos de investigación. Se consideró las siguientes unidades informantes: (a) al Gerente; (b) administrador; (c) contador y (d) asistente de cobranzas. Se hizo uso de las respuestas de la entrevista y los estados financieros.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados y Triangulación

4.1.1 Resultado respecto a la categoría cuentas por cobrar

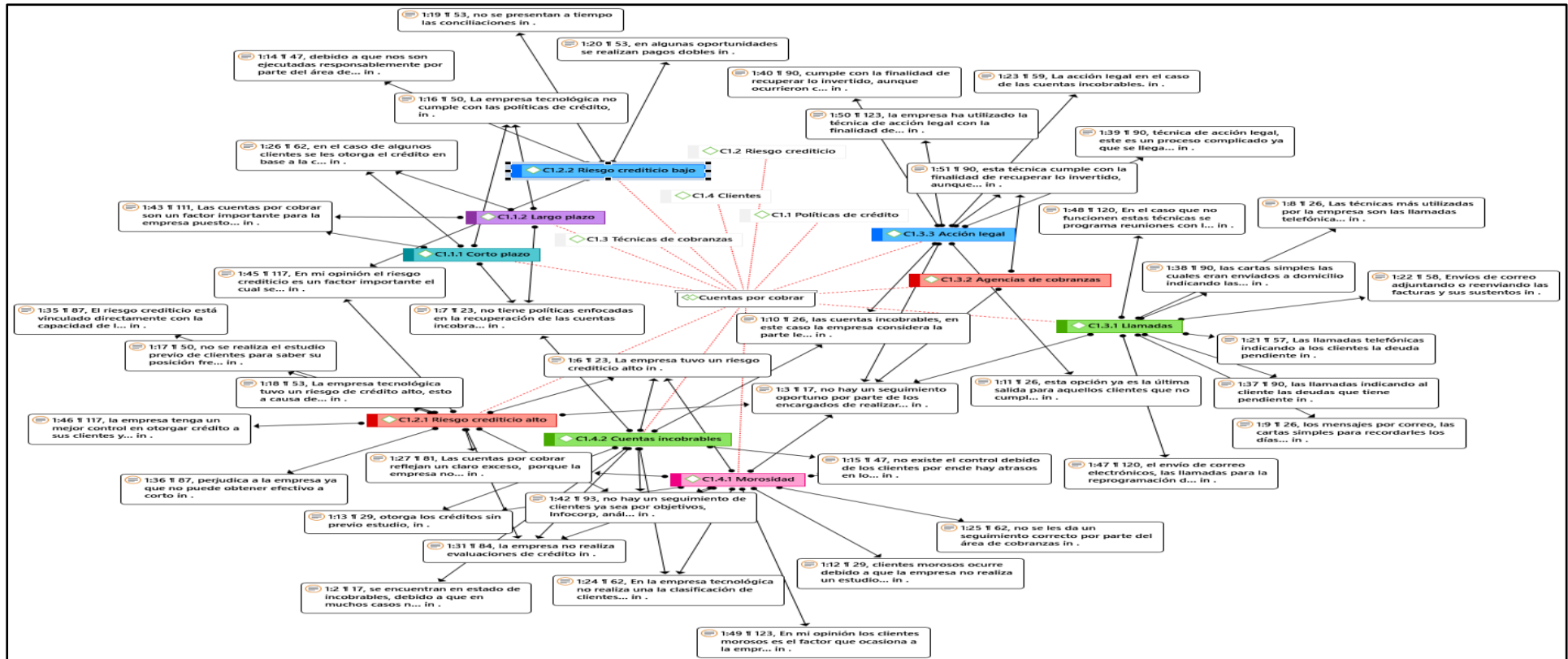


Figura 1. Triangulación categoría cuentas por cobrar.

En la presente investigación se analizó la condición de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica. Desarrollándose un análisis de la información financiera de los años 2018 y 2019. Complementando esta información se realizaron 4 entrevistas a trabajadores de la empresa, los cuales fueron: el gerente, el administrador, el contador y el asistente de cobranzas.

Los entrevistados concuerdan que las cuentas por cobrar representan un factor clave para la empresa, ya que son activos exigibles a corto y largo plazo. Los resultados indican que la empresa tecnológica no tiene un buen control en sus cuentas por cobrar. En la subcategoría de políticas de crédito, se determina que la empresa mantiene políticas a 30 días, 60 días y 90 días. Estas políticas no han sido ejecutadas correctamente por el área de créditos y cobranzas, es más no se han implementado nuevas políticas que aporten en la mejora de recuperación de las cuentas incobrables, están relacionadas directamente con la liquidez de la empresa. El entrevistado 3 indica que estas políticas son muy factibles y deficientes al momento de realizarse las cobranzas, dando dificultades a la empresa en cumplir con sus obligaciones. Sunder, (2005) sostiene que la teoría de contabilidad y control está vinculada al conjunto de organizaciones, con diferentes operaciones y estudios, que conllevan al análisis económico y financiero, cumpliendo con los principios que rigen la contabilidad. Esta teoría guardó relación con la política de créditos, porque permitió identificar que la empresa no cumple con las políticas establecidas y por ende no existe un reporte confiable de la situación de cada cliente, esto perjudica al área de cobranzas ya que no podrá realizar el seguimiento respectivo.

Por otro lado, en la sub categoría de riesgo crediticio indica que la empresa mantenía un alto riesgo. El contador indicó que este riesgo está vinculado directamente con la capacidad de liquidez de la empresa para hacer frente a sus obligaciones, así mismo el asistente de cobranzas indica que lo recomendable es que la empresa tenga un mejor control en otorgar crédito a sus clientes y evaluar a los clientes antes de otorgar los créditos. Se verificó que el área de cobranzas realiza pagos dobles, debido a que no se mantiene un reporte actualizado de los clientes. Según Resico (2010), indica que la teoría económica se encarga de analizar la situación económica a través de los métodos,

hipótesis y variables, analizando la liquidez con la que cuenta la empresa. esta teoría guardó relación con el riesgo crediticio porque se concluyó que la empresa no mantenía un correcto cumplimiento de las cuentas por cobrar, generando cuentas incobrables, las cuales representan una disminución de liquidez ya que representa un porcentaje de 15.31 % en el 2018 y en el 2019 un porcentaje de 14.31% lo cual esto perjudica en la liquidez de la empresa y obligaciones a corto plazo.

Así mismo, la sub categoría de técnicas de cobranzas mediante los datos obtenidos de la entrevista, coinciden que las técnicas que la empresa utiliza, son: las llamadas, mensajes, los correos electrónicos donde se les adjunta los detalles de los comprobantes validados, así mismo existe la programación de reuniones mediante ambas partes para llegar a un nuevo acuerdo de programación. También la empresa mantiene cuentas incobrables, estos casos se dieron debido a la falta de seguimiento que se les da a los clientes, en estos casos la empresa utiliza la técnica de acción legal. Mediante la entrevista aplicada se concluye, que estas técnicas se veían afectadas debido a que el área de cobranzas no mantenía un reporte o cronograma actualizado para realizar los cobros respectivos. Del mismo modo, en oportunidades se realizaban acuerdos verbales mediante llamadas, en la cual no hacían un nuevo contrato indicando los plazos acordados, esto generaba un desorden para el seguimiento del cliente. Según Chiavenato, (2007) sostiene que la teoría de sistemas se encarga de interconectar las diversas áreas, cumplen un rol muy importante en el intercambio de información, incurre en la determinación de las funciones. Esta teoría guarda relación con mi categoría porque permitió identificar que la empresa no mantiene un sistema que permita interconectarse con las diferentes áreas y así mantener una información actual entre todos.

Por último, la sub categoría de cliente, mediante la entrevista aplicada indica que la empresa no realiza evaluaciones al momento de generar el crédito. Asimismo, el administrador menciona que la empresa no realiza una clasificación de clientes morosos y aquellos puntuales con sus pagos, es decir no realiza un estudio previo de cliente. Esto va a ocasionar el incremento de cuentas incobrables y disminución de liquidez. El asistente de cobranzas indica que los clientes morosos es el factor que ocasiona a la empresa disminución de liquidez, respecto a las cuentas incobrables y la morosidad de clientes hacen que la empresa tenga un riesgo alto, impiden a que la empresa cuente con

efectivo a corto plazo, por ende, afecta directamente en la liquidez de la empresa, lo cual genera complicaciones al momento de cumplir con sus obligaciones. Según Sunder, (2005) la teoría de contabilidad y control le permitirá verificar si la empresa registra correctamente las operaciones y se podrá evidenciar si cumple con los principios contables, teniendo un reporte de cada cliente con sus saldos respectivos. Esta teoría guarda relación porque mediante las respuestas de los entrevistados indican que el área de contabilidad no realiza cruce de información dentro de los plazos establecidos de las cuentas pendientes de cobro, esto genera que el área de cobranzas retrase las programaciones de cobro.

4.1.2 Análisis de la subcategoría políticas de crédito de la empresa tecnológica

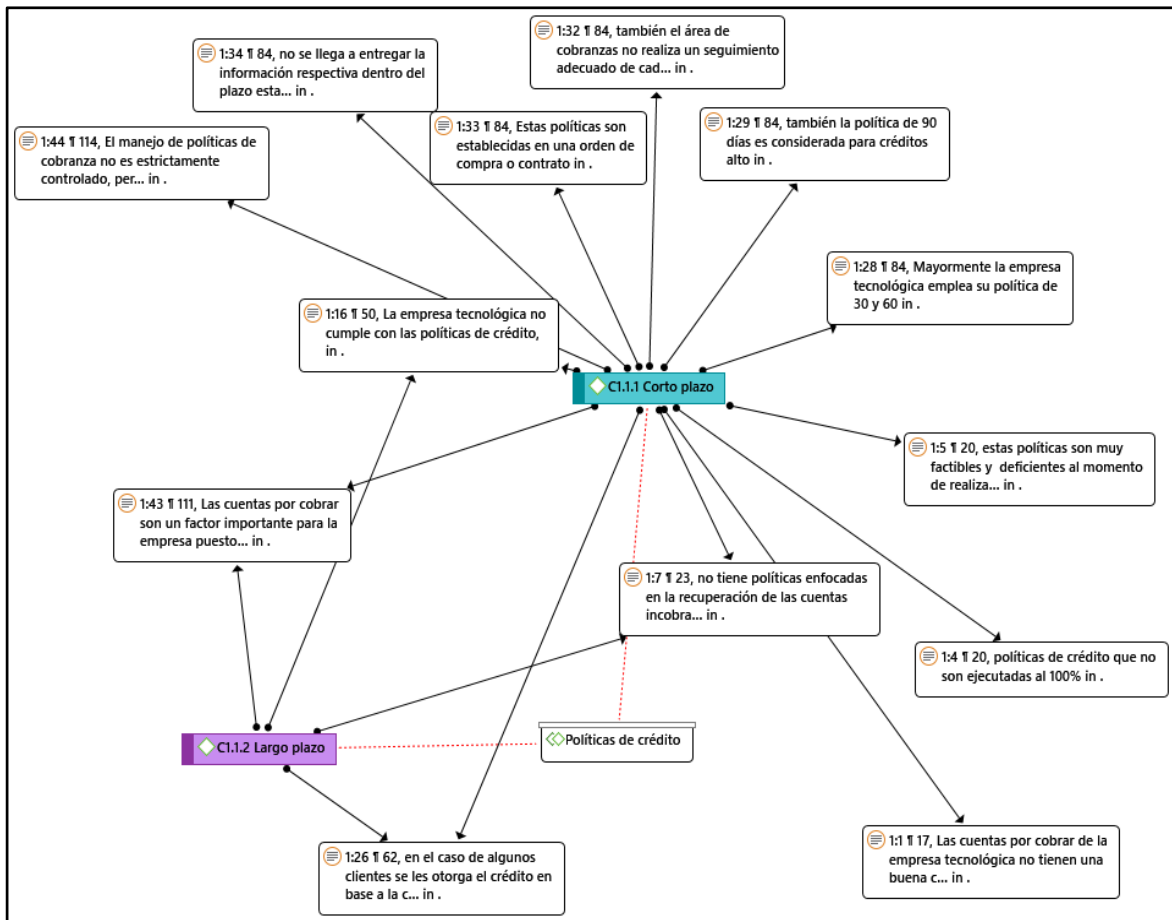


Figura 2. Subcategoría política de créditos.

La subcategoría de políticas de crédito, cuenta con indicadores a corto plazo y largo plazo. Mediante la aplicación de la entrevista, todos coinciden que estas políticas no son cumplidas al 100% por parte de los encargados, indican que son muy factibles para los cliente y deficientes para la cobranza. Asimismo, no cuenta con políticas de medición y no aplica nuevos métodos para recuperar las cuentas incobrables. El indicador a corto plazo es a 30 y 60 días, los cuales están destinados a entidades del sector público y privado. De igual manera, en oportunidades el encargado de facturación no entrega la documentación correspondiente, no se realiza un contrato por ende el personal encargado no tiene un cronograma para realizar los cobros. Esto trajo como consecuencia que algunas de las cuentas sean cobradas a 90 días, dando posibilidades que se conviertan en cuentas incobrables. Por otro lado, el indicador a largo plazo está relacionado a bienes entregados sin orden de compra o contrato, se da mediante acuerdo mutuo por ambas partes, estas cuentas se convierten en cuentas incobrables lo cual afecta el capital de la empresa y cumplimiento de sus obligaciones a corto

plazo. El contador menciona que los plazos están estipulados en una orden de compra o contrato. Cabe resaltar que, si la empresa entregará la información respectiva dentro del plazo acordado, muchos de los clientes cumplirían con sus pagos dentro de los plazos establecidos.

Cabe resaltar que el asistente de cobranzas menciona que se trata de aplicar lo más adecuado posible estas políticas. Surgen casos en los que el cliente no cumple con el acuerdo de pago que se ha pactado por ambas partes. Muchos de estos clientes llegan a pagar su deuda fuera del plazo establecido y algunos a la fecha no cumplen con sus pagos.

4.1.3 Análisis de la subcategoría riesgo crediticio de la empresa tecnológica

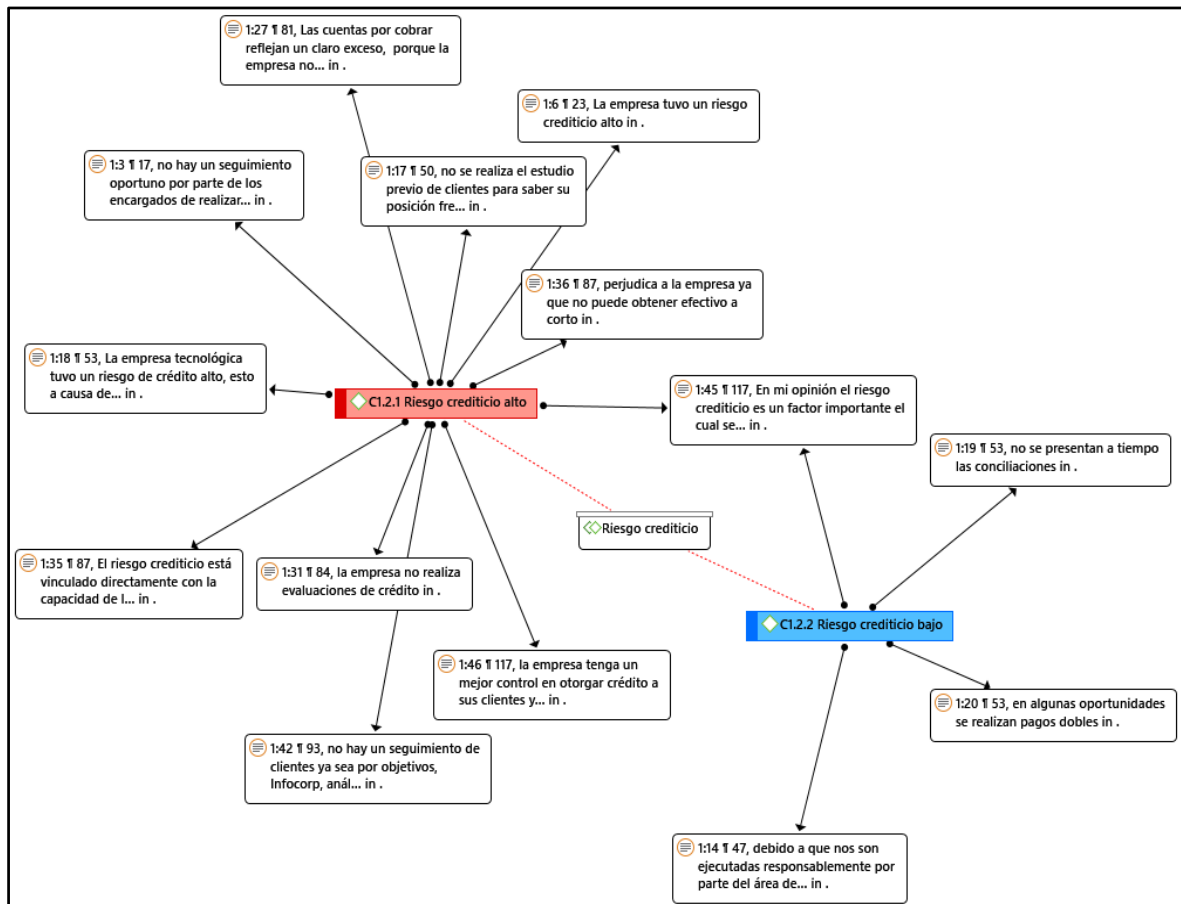


Figura 3. Subcategoría riesgo crediticio.

En relación a la sub categoría de riesgo crediticio, es de gran importancia porque incide en las obligaciones con proveedores, pagos de impuestos a SUNAT, permitiéndole crear un perfil frente a terceros, lo cual su correcto cumplimiento es muy recomendable y favorable

para la empresa. Cuenta con los siguientes indicadores: riesgo crediticio alto y riesgo crediticio bajo. El gerente menciona que la empresa tuvo un riesgo crediticio alto, porque no tiene políticas enfocadas en la recuperación de las cuentas incobrables, esto perjudica directamente la liquidez de la empresa. Asimismo, el administrador afirma que la empresa tuvo un riesgo de crédito alto, a causa de que no ha implementado nuevas políticas de cobranzas para mejorar la gestión, siguen existiendo clientes morosos y cuentas incobrables, no se presentan a tiempo las conciliaciones, esto debido a la mala gestión por parte del área de cobranzas, afectando la liquidez de la empresa.

El indicador de riesgo crediticio bajo está relacionado a la falta de coordinaciones del área de cobranzas al momento de realizar pagos a diferentes proveedores ya que se realizan pagos dobles. El asistente de cobranzas indica que el riesgo crediticio es un factor importante el cual se debe tener un estricto control, ya que trae consecuencias para la empresa, las cuales afectan directamente a su liquidez. Por tal motivo, es que la empresa muestra un riesgo crediticio alto siendo a causa de que no realiza evaluaciones de crédito, es más en algunos casos se basa en la confianza o por el tiempo trabajado para otorgar los créditos.

4.1.4 Análisis de la subcategoría técnicas de cobranza de la empresa tecnológica

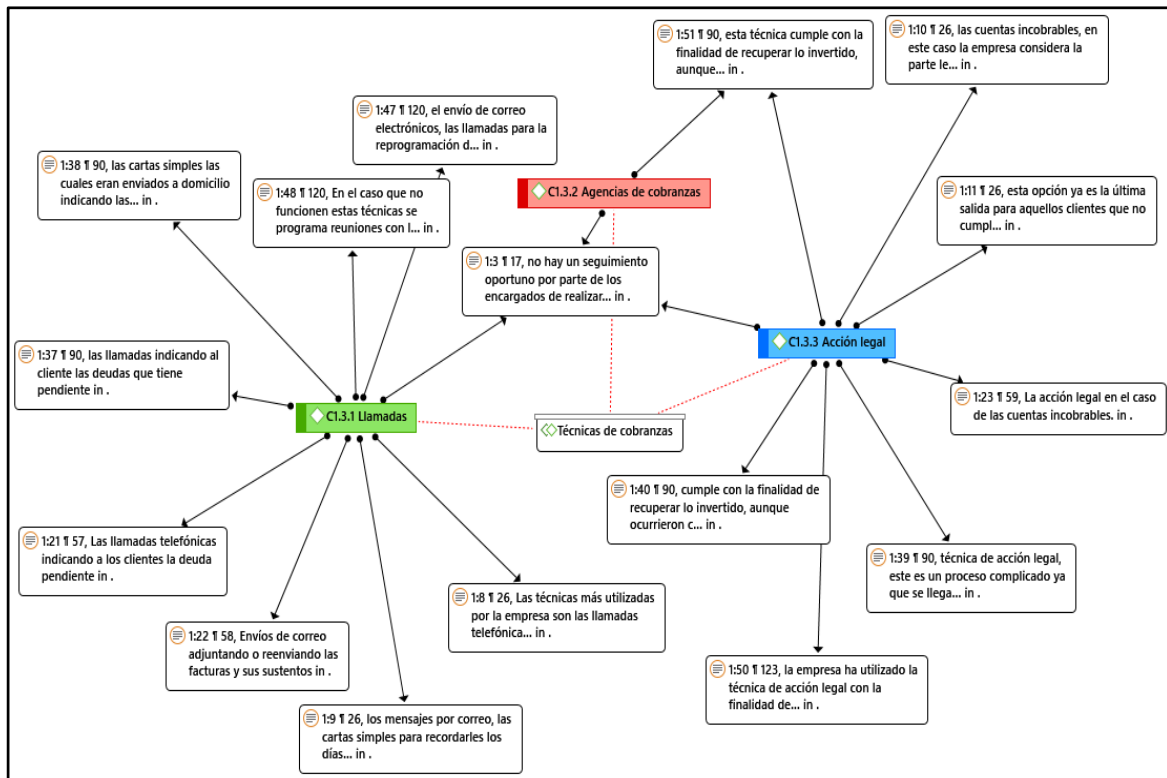


Figura 4. Subcategoría técnica de cobranzas.

La subcategoría de técnicas de cobranzas está vinculada a los siguientes indicadores: las llamadas, agencias de cobranzas y la acción legal. Los entrevistados coinciden al mencionar que la empresa realiza sus cobros mediante las llamadas, llegando a diferentes acuerdos de los cuales no se realiza un documento formal con los clientes, esta técnica funcionaba en varios casos, sin embargo, el personal realizaba esta técnica cuando los créditos ya estaban vencidos, por lo consiguiente la empresa no contaba con un sistema que realice el seguimiento oportuno de estas cuentas. Por tal motivo, el personal de cobranzas no tenía un cronograma actual de los créditos por vencer, esto generaba la acumulación de las cuentas por cobrar lo cual incide directamente en la liquidez de la empresa. La segunda técnica que utilizó la empresa fue las agencias de cobranzas, esta técnica era muy poco utilizada ya que implicaba cierta inversión. Por último, la tercera técnica es la acción legal, siendo también poco utilizada por la empresa, tratan lo menos posible de generar gastos adicionales o en algunos casos esta técnica implicaba la pérdida del cliente por los diferentes desacuerdos, es más lo clientes se declaran en quiebra con la finalidad de negarse a pagar la deuda cual afecta directamente la liquidez de la empresa.

Asimismo, el asistente de cobranzas menciona que la empresa también utiliza los correos electrónicos, la programación de reuniones con los clientes previo acuerdo de ambas partes, con la finalidad de llegar a plantearse nuevas opciones o programaciones. Asimismo, se realizaron envíos a domicilio de las cartas simples indicando el plazo límite de pago. Esta subcategoría está enfocada en el área de cobranzas los cuales no realizan el seguimiento debido de las cuentas, no existe una buena comunicación con las diferentes áreas. Estas técnicas se pueden ver afectadas debido a la falta de estudio de los clientes o también mediante previo análisis se puede evaluar la capacidad de pago de los clientes.

4.1.5 Análisis de la subcategoría clientes de la empresa tecnológica

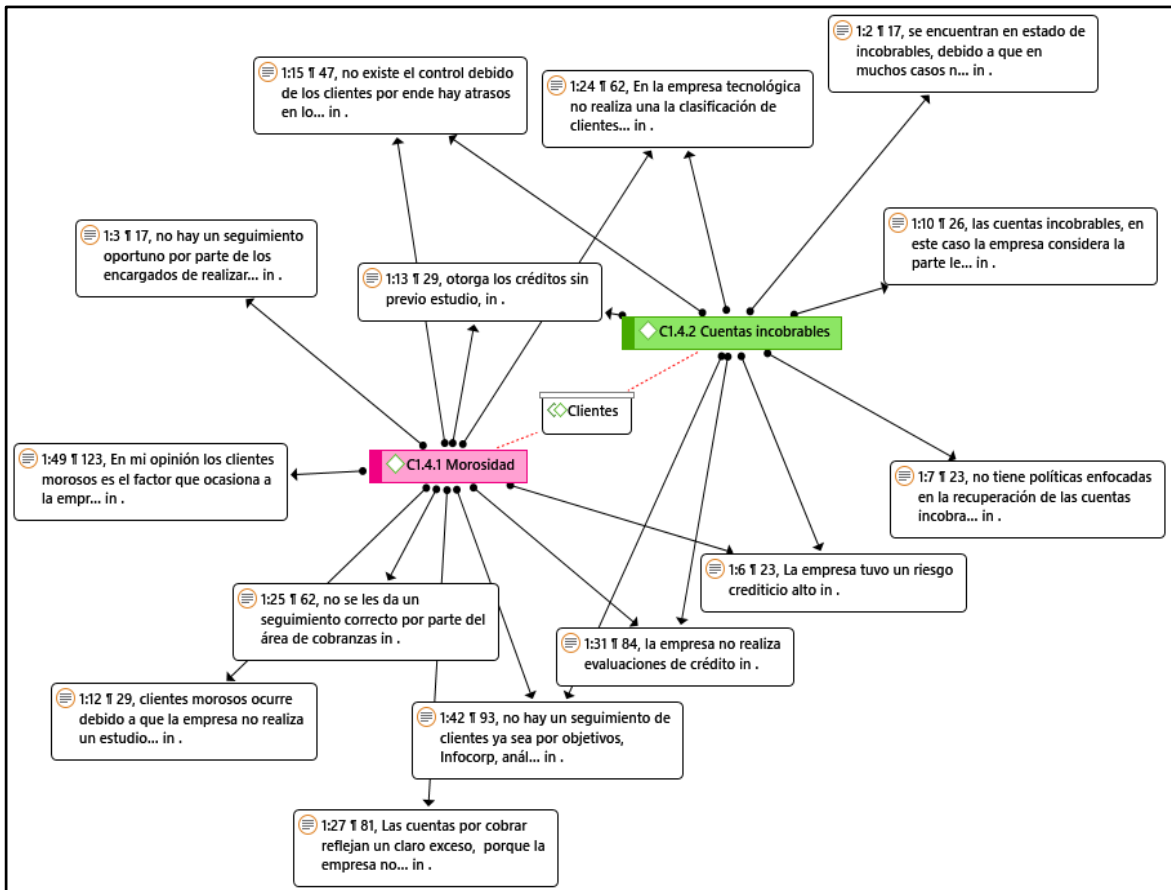


Figura 5. Subcategoría clientes.

La subcategoría clientes tiene relación con los siguientes indicadores: morosidad y cuentas incobrables. Los entrevistados coinciden al mencionar que la empresa no realiza una clasificación de clientes y carecía de un estudio previo. En el indicador de morosidad, indica que no existía un registro claro de dichos clientes, esto fue causado por qué no se utilizaban las técnicas apropiadas. Por lo tanto, existían acuerdos mediante llamadas que no tenían un

documento formal o un nuevo cronograma para que el área de cobranza haga el correcto seguimiento, por ese motivo había algunos clientes que se encontraban dentro de la lista de morosos. Asimismo, el indicador de cuentas incobrables, era generado por la falta de seguimiento por parte del área de cobranza. Por lo cual, utilizaban la técnica de acción legal para la recuperación de lo invertido. Estos desacuerdos pueden perjudicar la liquidez de la empresa impidiéndole utilizar esa inversión en otros proyectos y cumplir con sus diferentes obligaciones como empresa.

El asistente de cobranzas menciona que la empresa no cuenta con una herramienta que clasifique a clientes morosos y deudas incobrables. Por lo tanto, no existe un seguimiento ya sea por objetivos, verificación de datos en Infocorp, análisis de estados financieros y ventas anuales, los cuales ayudarán a identificar cual es la capacidad de pago de la empresa. Con la finalidad de tener menos clientes morosos y evitar las cuentas incobrables, para tener un trato especial en el seguimiento o evaluar los plazos de vencimientos.

4.2 Nube de palabras



Figura 6. Nube de palabras.

Mediante la nube de palabras se puede apreciar que las palabras que más se utilizan en la presente investigación son: empresa, tecnológica, clientes, cuentas, control, riesgos, incobrables, cobranzas y entrevistas.

4.3 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 2

Análisis vertical de Activos

CUENTA				
ACTIVOS	2019	2018	2019	2018
ACTIVOS_CORRIENTE				
Efectivo y equivalentes de efectivo	21,876.00	8,552.00	3.28%	2.07%
Cuentas por cobrar	173,210.00	59,066.00	25.95%	14.31%
Otras Cuentas por Cobrar	5,325.00	1,843.00	0.80%	0.45%
Existencias	100,000.00	94,648.00	14.98%	22.93%
Gastos Contratados por Anticipado	10,000.00	4,000.00	1.50%	0.97%
Otros Activos	10,651.00	4,286.00	1.60%	1.04%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	321,062.00	172,395.00	48.10%	41.76%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Cuentas por cobrar largo plazo	99,364.00	63,200.00	14.89%	15.31%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	247,051.00	177,239.00	37.01%	42.93%
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES	346,415.00	240,439.00	51.90%	58.24%
TOTAL ACTIVO	667,477.00	412,834.00	100.00%	100.00%

Tabla 3

Análisis vertical de Pasivos.

CUENTA				
PASIVOS Y PATRIMONIO	2019	2018	2019	2018
PASIVO CORRIENTE				
Cuentas por Pagar Comerciales	112,546.00	159,859.00	16.86%	38.72%
Otras Cuentas por Pagar	459,864.00	216,305.00	68.90%	52.40%
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	572,410.00	376,164.00	85.76%	91.12%
PASIVO NO CORRIENTE				
TOTAL PASIVO	572,410.00	376,164.00	85.76%	91.12%
PATRIMONIO NETO				
Capital	1,000.00	1,000.00	0.15%	0.24%
Resultados Acumulados	32,102.00		4.81%	
Resultados del ejercicio	61,965.00	35,670.00	9.28%	8.64%
TOTAL PATRIMONIO	95,067.00	36,670.00	14.24%	8.88%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				
NETO	667,477.00	412,834.00	100.00%	100.00%

Tabla 4

Análisis Horizontal del estado de resultados.

CUENTA	2019	2018	Variación Absoluta	Variación Relativa %
Ventas netas	994,268.00	489,537.00	504,731.00	103.10%
Costo de ventas	435,580.00	248,035.00	187,545.00	75.61%
Resultado bruto de utilidad	558,688.00	241,502.00	317,186.00	131.34%
Gastos de Ventas	217,805.00	42,614.00	175,191.00	411.11%
Gastos de Administración	261,874.00	151,962.00	109,912.00	72.33%
Otros Ingresos	506.00	356.00	150.00	42.13%
Otros Gastos	2,379.00	1,808.00	571.00	31.58%
Utilidad operativa	77,136.00	45,474.00	31,662.00	69.63%
Gastos Financieros	16,617.00	14,041.00	2,576.00	18.35%
Ingresos Financieros	1,446.00	4,237.00	2,791.00	-65.87%
Resultado antes del imp. Utilidad	61,965.00	35,670.00	26,295.00	73.72%
Resultado de ejercicio utilidad	61,965.00	35,670.00	26,295.00	73.72%

Análisis vertical en los activos: Según la tabla N° 02, se evidencio que en los activos las cuentas de efectivo aumentaron de 2.07% en el 2018 a 3.28% en el 2019, en las cuentas por cobrar se observa que en el año 2018 mantenía un porcentaje de 14.31% y en comparación al año 2019 mantiene un porcentaje superior de 25.95%, esto indica una deficiencia en el área de cobranzas, esto guarda relación con las cuentas por cobrar a largo plazo, mostrando un porcentaje de 15.31% en el 2018 y en el 2019 de 14.31% esto se generó debido a que la empresa no implementa nuevas políticas para ser cobradas estas cuentas. Asimismo, hay un porcentaje relativo en existencias siendo esto beneficioso para la empresa.

Análisis vertical en los pasivos: Según la tabla N° 03, indica que el pasivo existió un incremento considerable en las cuentas por pagar comerciales de 38.72% en el 2018 y 16.89 % en el 2019 las cuales son deudas debido a falta de liquidez y retrasos de las cuentas por cobra, también muestra un índice de 52.40% en el 2018 y 68.90% en el 2019 en otras cuentas por pagar, siendo porcentajes de extrema preocupación para la empresa.

Análisis horizontal: Según la tabla N° 04, en los estados por resultados indican un incremento considerable de 103.10% en las ventas en comparación de ambos años, muestra un claro aumento en los gastos de ventas de 411.11%, en los gastos administrativos se refleja un considerable incremento de 72.33%. Así mismo, indica que la utilidad del ejercicio del año 2019 aumentó en 73.72% reflejando esto un buen indicador para la empresa.

Tabla 5

Ratios de gestión periodo promedio de cobranza del 2018 y 2019.

Análisis documental		
Años	2019	2018
CxC comerc. X 360 días	62,355,600.00	21,263,760.00
Ventas	994,268.00	489,537.00
Días	63	43

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, muestra el promedio de cobranza en días en relación a las cuentas por cobrar, se puede evidenciar que en los dos años han aumentado los días desde el momento que se cedió el crédito, esto indica que tardo en el año 2018 43 días y en el 2019 63 días para llegar a convertirse en efectivo para la empresa, esto guarda relación con mi entrevista realizada a

los trabajadores de la empresa, ya que indican que la empresa no cumplió con las políticas de crédito y los encargados del área de cobranzas no realizaron el seguimiento debido a las cuentas, lo cual influyó negativamente en la liquidez de la empresa.

Tabla 6

Ratios de gestión rotación de cuentas del 2018 y 2019.

Análisis documental		
Años	2019	2018
Ventas	994,268.00	489,537.00
CxC comerciales	73,210.00	59,066.00
Nº veces	6	8

Con respecto a la razón de gestión de la rotación de las cuentas por cobrar se evidencia en la tabla 7, el número de veces en relación a las ventas de crédito y el compromiso de cumplimiento que tuvieron los clientes al cumplir con sus obligaciones, lo cual no fue muy beneficioso para la empresa, porque en el año 2018 rotaron solo 8 veces al año y en el 2019 solo rotaron 6 veces al año, lo cual las cobranzas se hicieron mucho más lentas en comparación al año anterior. Se puede evidenciar que las cuentas no tienen un buen proceso de rotación, los clientes no cumplen con los plazos establecidos a pesar de las facilidades dadas por la empresa.

4.4 Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación titulado análisis de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019, tuvo como objetivo principal analizar la condición de las cuentas por cobrar de la empresa Tecnológica, Lima 2018 – 2019. Se comprobó que en el año 2019 la empresa llegó a aumentar sus cuentas por cobrar lo cual representa un porcentaje de 25.95%, esto es ocasionado debido a que al momento de otorgar el crédito la empresa no realiza un estudio previo de clientes. Asimismo, no cuenta con un sistema el cual les ayude a tener una información actualizada y que le permita al área de cobranzas realizar un seguimiento oportuno y confiable dentro de los plazos establecidos de cada cliente. Este resultado coincide con la investigación de Más (2019), ya que en su investigación afirma

que el área de cobranzas no cuenta con un sistema adecuado para el seguimiento de estas cobranzas y no realiza las evaluaciones necesarias al momento de generar los créditos, trayendo como consecuencia el aumento de las cuentas por cobrar. De igual manera, este resultado coincide con la investigación de Carrera (2017), quien evidenció que no hay una buena coordinación en el área de cobranzas, no realizan una clasificación de clientes y no tienen políticas de crédito definidas lo cual no garantiza la recuperación de las cuentas incobrables. Asimismo, carece de un sistema que le permita obtener información actualizada para el proceso de cobros.

En relación a la política de créditos concedidos a clientes, se verifica que la mayoría de las empresas a las cuales se les otorgó el crédito no cumplen con los plazos acordados, esto perjudica a la empresa ya que afectaría su liquidez lo cual no le permitirá contar con el capital necesario para cumplir con sus obligaciones. Estas políticas en algunos casos eran coordinadas de manera verbal al momento que se les llamaba a los clientes para realizar los cobros y no existía un nuevo cronograma para que se realice el seguimiento necesario. Esto perjudica al área de cobranzas ya que no podrá tener información actualizada, en estas políticas mayormente aplicaban a 30, 60 y 90 días, surgen casos en el que los encargados no cumplen con otorgar la información necesaria en los plazos acordados, lo cual ocasiona atrasos en los pagos. Este resultado guarda relación a la investigación realizada por Lozada (2018), ya que en su investigación afirma que la empresa de calzado Hércules, no mantenía buenas políticas de crédito y que algunas de ellas eran definidas de manera verbal las cuales ocasionan problemas. Por otro lado, contradice la investigación realizada por Sandoval (2018), quien mencionó que las microempresas de la victoria no realizan políticas y condiciones de crédito, hace mención que los microempresarios necesitan de un garante para acceder a los préstamos en las entidades financieras. Por último, guarda relación con la investigación de Ccorahua (2019), quien indica que la falta de liquidez de la empresa fue a causa de la incorrecta aplicación y conocimiento de las políticas de crédito.

Por otro lado, respecto al riesgo crediticio, se concluyó que la empresa tiene un alto riesgo crediticio, debido a que el personal de cobranzas no realiza el seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar. También a causa de que no cuentan con un sistema actualizado que les permita tener una lista actual de clientes deudores. Asimismo, la empresa no realiza estudio de clientes para otorgar créditos, es más en algunos casos se basa en la confianza por

los años trabajados, los cuales no todos valoran cierta consideración. También, no se presentan a tiempo las conciliaciones, lo cual no existe un cruce de datos para corroborar la información obtenida. Del mismo modo, la empresa no ha implementado nuevas políticas para la recuperación de las cuentas incobrables, siendo estas de suma importancia ya que afecta la liquidez de la empresa. Por último, al analizar los estados financieros, la tabla 06 indica que la empresa en el 2018 demoró 43 días y en el 2019 tardó 63 días en hacer efectivo las cuentas por cobrar, reflejando la falta de liquidez para sus obligaciones. Lo cual estos resultados coinciden con los autores Barrientos y Garro (2017), quienes sostienen que en la empresa marítima no se practicó una correcta política de crédito y cobranzas. Es decir, los clientes no cumplían con sus pagos respectivos dentro de las fechas acordadas, lo cual trajo como consecuencia un alto riesgo crediticio, perjudicando la liquidez de la empresa y también no se consideraban buenas decisiones de crédito. Del mismo modo, guarda relación con la investigación realizada por Avelino (2017), quien menciona que la empresa privada afrontaba una baja liquidez, lo cual era a causa de que la empresa tenía un bajo control de las políticas de cobranzas las cuales no eran cumplidas de una manera responsable.

Asimismo, con relación a las técnicas de cobranzas, estas no son aplicadas correctamente por el área de cobranzas, ya que como consecuencia existe un indicador de 14.31% en el 2018 y 25.95% en el 2019. Asimismo, se evidencia en la tabla 7 que las cuentas por cobrar rotan 8 veces en el 2018 y en el 2019 solo 6 veces, indicando que estas técnicas se realizaron lentamente, lo cual no representa una buena rotación. Estas técnicas representan un proceso de gran importancia para la empresa ya que su correcto funcionamiento indica una mejor liquidez. las que más utilizaba la empresa eran las llamadas, donde se realizaban diferentes acuerdos, pero al mismo tiempo no existía un documento formal o una nueva actualización del cronograma de pago lo cual traía como consecuencia que el área de cobranzas no tenga un reporte actualizado de los clientes y vencimientos. También, hacían uso de los correos electrónicos, las cartas simples enviadas a domicilio, en pocos casos se utilizaba las agencias de cobranzas y acción legal, estas técnicas implican inversión o gasto. Por tal motivo eran muy pocas utilizadas por la empresa, aunque el objetivo era recuperar lo invertido y así no perjudicar la liquidez de la empresa. Estos resultados guardan relación con Adriana (2013), quien menciona que la empresa privada no existe una debida estructura y coordinación en las técnicas utilizadas para el cobro y existe la falta de delegación de funciones. Pero guarda contradicción con la investigación realizada por Yerren (2019), quien

realizó un análisis a las cuentas por cobrar de la empresa Baby modas, donde se concluye que la empresa no cuenta con técnicas de cobranzas, no realiza capacitación del personal y no tiene un software adecuado para el mejor control de estas cuentas.

Por último, con respecto a los clientes, la empresa no realiza un estudio previo de los clientes y no existe una clasificación de clientes morosos y cliente con cuentas incobrables. Esto perjudica directamente la liquidez de la empresa ya que sin el estudio apropiado puede llegar a acumularse más cuentas incobrables. El presente estudio guarda relación con la investigación realizada por Jara (2018), quien menciona que surgió un aumento del 19% de cuentas por cobrar, esto es a causa de que no tuvieron procedimientos formales de cobranzas y por no realizar evaluación de clientes. Asimismo, guarda relación con la investigación de Cunin (2017), quien menciona que la empresa Deco Hogar no realiza estudios a los clientes para que se les otorgue el crédito, simplemente toman datos de la empresa. También carece de políticas de cobranzas ya que solo cuenta con una política para cobrar, que es la de 120 días que se les brinda a los clientes para que puedan cancelar las facturas y si no cumplen dentro de los plazos, proceden a hacerle seguimiento mediante notificaciones y correos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : Se concluyó que las políticas de cobranzas de la empresa no son ejecutadas al 100% y también estas políticas son muy factibles y deficientes al momento de realizar las cobranzas lo cual perjudica la liquidez de la empresa.
- Segunda** : Se concluyó que la empresa tiene un alto riesgo crediticio, esto debido a que no se realizó evaluación de clientes y también porque no ha implementado nuevas políticas para mejorar la gestión. Eso perjudica a la empresa ya que no podrá obtener efectivo a corto plazo para cumplir con sus obligaciones.
- Tercera** : Se concluyó que la empresa no utilizó de manera correcta las técnicas de cobranzas, ya que no realizaba el seguimiento respectivo, lo cual como consecuencia muchos de los clientes no cumplían con sus pagos dentro del plazo establecido, resultando inevitable que se acumulen cuentas incobrables.
- Cuarta** : Se concluyó que la empresa en relación de los clientes no realizó un estudio previo de clientes lo cual los créditos entregados eran inciertos y como consecuencias se acumulaban clientes morosos y cuentas incobrables. Esto también por la falta de seguimiento del área de cobranzas ya que no tiene una información actualizada o no realiza el procedimiento de una manera más responsable.
- Quinta** : Se analizó la condición de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, concluyendo que la empresa muestra un exceso de cuentas por cobrar en el año 2018 de 14.31% y en el año 2019 de 25.95%. Esto surge porque la empresa no realiza un seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar. Lo cual genera acumulación de cuentas incobrables perjudicando directamente la liquidez de la empresa, representando un obstáculo para que pueda cumplir con sus obligaciones.

5.2 Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a la empresa que debe realizar evaluaciones de políticas de crédito, con el objetivo de reducir los porcentajes en cuentas por cobrar, ya que evidentemente aquellas no tienen un buen control y no funcionan para la empresa. Asimismo, el personal de cobranzas debe de mantener actualizado su reporte con las fechas de vencimientos de cada cliente y así darle seguimiento oportuno.
- Segunda:** Se recomienda a la empresa que realice estudio previo del cliente, ya sea mediante evaluación de infocorp, tener en cuenta la capacidad de responsabilidad que tiene el cliente, el cumplimiento en realizar los pagos dentro de las fechas acordadas y ver si el cliente cuenta con activos para que así pueda cumplir con su obligación.
- Tercera:** Se recomienda que utilicen la técnica de la llamada, pero que sea ejecutada como recordatorio antes de haber vencido el plazo establecido. También los correos y cartas simples destinadas al domicilio. También el área de cobranzas debe esmerarse para llegar a realizar los cobros dentro de las fechas establecidas.
- Cuarta:** Se le recomienda que la empresa antes de acceder el crédito al cliente, debe aplicar un estudio previo, con la finalidad de poder identificar la capacidad de pago que tiene. En este caso puede hacer uso de los estados financieros y evaluar qué tan factible o en qué condiciones concederles el crédito, para así evitar seguir incrementando las cuentas por cobrar.
- Quinta:** Se recomienda a la empresa que implemente un programa para tener un mejor control de las cuentas y haga uso de nuevas políticas de crédito, con la finalidad de disminuir las cuentas por cobrar.

VI. REFERENCIAS

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M; Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil : Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.
- Adriana, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, Periodo 2011*. Guayana: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Alvares, W; Apaza , E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Universidad Peruana Unión*, 26-32.
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Comité técnico nacional de tesorería*, 7.
- Aranguiz , M; Gallejos, J. (2017). *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*. Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción.
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. .* Guayaquil : Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil .
- Baltra, A. (1973). *Teoría económica*. Santiago: Andres Bello.
- Barrientos , Y; Garro , I. (2007). *La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la empresa de proveeduría Marítima S.R.L periodo 2015 y 2016*. Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Barrón, A. (2003). *Estudio práctico de la ley del impuesto al activo 2003* . México: Editores especializados unidos .
- BCR. (17 de 08 de 2020). Crédito a empresas crece a doble dígito, pero se desaceleran los de consumo. *El comercio*.
- Bello, Y; Villarraca, C. (2014). *La teoría de la contabilidad y control y las políticas contables en Pymes de acuerdo a la regulación contable internacional del IASB*. Obtenido de issuu: <https://issuu.com/maosabo/docs/tesis0150cont>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación - segunda edición*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales - Tercera edición*. Colombia: Pearson Educación .
- Bernal, F. (2010). Auditoría de Cuentas por Cobrar. *Actualidad empresarial*, V-1.

- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ccorahua, B. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019*. Lima: Universidad Privada Norbeth Wiener.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de santos.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de Administración - Séptima edición*. México: Elsevier Editora Ltda.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cunin , M. (2017). *Análisis a la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Deco Hogar S.A. en el periodo fiscal 2015-2016*. Cuenca - Ecuador : Universidad Católica de Cuenca .
- Equifax. (29 de Agosto de 2017). 7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax. *Gestión*, pág. 1.
- Fidias, A. (1999). *El proyecto de investigación guía para su elaboración 3ra. Edición*. Caracas: Episteme, C.A./ Oriol Ediciones.
- Finnerty, J Emery, D. (2000). *Fundamentos de la administración financiera*. México: Pearson educación.
- Flóres, A; Thomas, J. (1987). La Teoría General de Sistemas. *Dialnet*, 137.
- Garcia, J. (2011). Cuentas por cobrar comerciales - Programa de auditoría sugerido. *Actualidad Empresarial, N° 245 - Segunda Quincena de Diciembre 2011*, v-1.
- Granados , I; Ramírez , E.; Latorre, L. (2006). *Contabilidad Gerencial- Fundamental, Principios e Introducción a la contabilidad*. Bogotá: Colombia.
- Group. (2019). Titularización de cuentas por cobrar como una alternativa para mejorar el flujo de efectivo, mitigación de riesgos y ganancia de impuestos. *Alcance global conocimiento local*, 1-1.
- Guazmayán, C. (2004). *Internet y la investigación científica* . Colombia : Cooperativa Editorial Magisterio .
- Hernández, A; Ramos, M; Placencia, B; Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Manabí: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación - Quinta edición*. México: McGraw-Hill.

- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México: McGraw Hill.
- Hurtado , J. (2000). *Metodología de la investigación Holística* . Caracas : Fundación Sypal.
- Hurtado, I; Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Venezuela: Los libros de el nacional.
- Jara, E. (2018). *Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017*. Lima : Universidad Privada Norbeth Wiener .
- Johansen, O. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas* . México: Limusa .
- Latorre, A. (2007). *La investigación - acción : Conocer y cambiar la práctica educativa* . España : Editorial Graó, de IRIF, S.L.
- Lawrence, G., & Chad, Z. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Loyola , C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el Distrito de Trujillo* . Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo.
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*. . Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Mas, D. (2019). *Análisis de las Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017*. Lima: Universidad Privada Norbeth Wiener.
- Mauricio, G. (2005). Teoría de la contabilidad y control. *Innovar*, 140-143.
- Mejia, H. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa de decoración de interiores, Lima 2018*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Meza, C. (1996). *Contabilidad. Análisis de cuentas* . Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia .
- Muntané Relat, J. (2010). *Introducción a la investigación Básica*. Córdoba : Revisiones temáticas .
- Navarro, M. (2007). *Técnicas de crédito de cobranza*. México: Colegio de Bachilleres del estado de Sonora.
- Ortega, R; Pacherras, A; Díaz, R. (2010). *Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos. Caballero Bustamante*, 39.
- Ramírez, A. (2007). *Estrategias de aprendizaje y comunicación*. Bogotá: Universidad cooperativa de Colombia.

- Resico, M. (2010). *Introducción a la economía social del mercado*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Rodríguez, E. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sandoval, E. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las microempresas de La Victoria 2017*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Saucedo, H. (2020). *Capital de trabajo - Modelos de negocio con valor económico agregado*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Sbettino, M. (2001). *Introducción a las ciencias sociales y económicas*. México: Pearson Educación.
- Scribano, O. (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires : Prometeo libros .
- Sergio , G. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Tercer Milenio S.C.
- Simons, H. (2011). *El Estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: Ediciones Morata S.L.
- Solano , L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Mercantil S.A.C. Año 2018*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de casos Cuarta edición*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Sunder, S. (2004). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogota: Escuela de Administración - Yale University.
- Taco, E. (2018). *Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016-2017*. Lima: Universidad Privada Norberth Wiener.
- Taylor , S; Bogdan, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España : Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Vallado, R. (2018). Administración financiera de las cuentas por cobrar. *Facultad de Contaduría y Administración*.
- Westreicher, G. (2020). Cuentas incobrables. *Economipedia* , 1.
- Yerren, E. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima - 2018*. Lima: Universidad Privada Norberth Wiener .
- Yuni, J; Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar : Recursos metodológicos para la preparación de investigación*. Argentina: Brujas.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Categoría				
		Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cuál es la condición de las cuentas por cobrar de una empresa Tecnológica, Lima 2015 – 2019?	Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa Tecnológica, Lima 2015 – 2019	Políticas de crédito	1. Corto plazo	P1	Nominal	Explicativo
			2. Largo plazo	P2		
Problemas Específicos	Objetivos específicos					
¿Cuál es la situación de las políticas de créditos de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Evaluar las políticas de créditos de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.	Riesgo crediticio	3. Riesgo crediticio bajo	P3	Nominal	Explicativo
¿Cuál es la situación del nivel de riesgo crediticio de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Analizar el nivel de riesgo de crédito de las cuentas por cobrar en una empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.		4. Riesgo crediticio alto			
¿Cuál es la situación de las técnicas de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Analizar cuáles son las técnicas de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.	Técnicas de cobranzas	5. Llamadas	P4	Nominal	Explicativo
			6. Agencia de cobranzas			
			7. Acción legal			
¿Cuál es la composición de los clientes que tienen pendiente más cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Analizar la composición de los clientes que tienen pendiente más cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.	Clientes	8. Morosidad	P5	Nominal	Explicativo
			9. Cuentas incobrables			
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos			
Enfoque: Cualitativo Método: Triangulación Diseño: Estudio de caso, Analítico-Inductivo Tipo: Investigación Básica	Población: Personal de la empresa Muestra: 4 personas Unidad informante: Gerente, Administrador, Asistente cobranzas y al contador.	Técnicas: Análisis documental y entrevista Instrumentos: Guía de entrevista y Guía de revisión documental	Procedimiento: Análisis de datos.			

Anexo 2: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

Cargo que desempeña	Gerente
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	28-10-2020
Lugar de la entrevista	La empresa
N°	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?
2	¿Cuál es su opinión acerca del manejo de las políticas de crédito de las cuentas por cobrar, de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?
3	¿Cuál es su opinión acerca del riesgo crediticio de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?
4	¿Cuáles fueron las técnicas de cobranzas que se utilizaron en las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?
5	¿Cuál es su opinión acerca de los clientes morosos de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?

Anexo 3: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Ficha de entrevista

Cargo que desempeña	Gerente
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	28-10-2020
Lugar de la entrevista	La empresa

Entrevistado 1 – Gerente

N°	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	Las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica no tienen una buena condición de control ya que algunas se encuentran en estado de incobrables, debido a que en muchos casos no se realiza un estudio previo del cliente y también porque que no hay un seguimiento oportuno por parte de los encargados de realizar las cobranzas.
2	¿Cuál es su opinión acerca del manejo de las políticas de crédito de las cuentas por cobrar, de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	La empresa tecnológica cuenta con políticas de crédito que no son ejecutadas al 100% y también estas políticas son muy factibles y deficientes al momento de realizar las cobranzas lo cual perjudica la liquidez de la empresa, estas políticas suelen ser a largo plazo ocasionando dificultad de liquidez a corto plazo, esto ocasiona que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones inmediatas.
3	¿Cuál es su opinión acerca del riesgo crediticio de la empresa	La empresa tuvo un riesgo crediticio alto, porque no tiene políticas enfocadas en la

	tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	recuperación de las cuentas incobrables, esto perjudica directamente la liquidez de la empresa.
4	¿Cuáles fueron las técnicas de cobranzas que se utilizaron en las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	Las técnicas más utilizadas por la empresa son las llamadas telefónicas, los mensajes por correo, las cartas simples para recordarles los días de atraso o deuda vencidas. También en algunos casos se han presentado las cuentas incobrables, en este caso la empresa considera la parte legal, esta opción ya es la última salida para aquellos clientes que no cumplieron con sus obligaciones.
5	¿Cuál es su opinión acerca de los clientes morosos de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	En relación a los clientes morosos ocurre debido a que la empresa no realiza un estudio previo de clientes y otorga los créditos sin previo estudio, algunos clientes no cuentan con la liquidez suficiente por ende es complicado cumplir con sus obligaciones, esto es perjudicial para la liquidez de la empresa ya que acumulara cuentas incobrables.

Ficha de entrevista

Cargo que desempeña	Administrador
Código de la entrevista	Entrevistado 2
Fecha	28-10-2020
Lugar de la entrevista	La empresa

Entrevistado 2 – Administrador

N°	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	Las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica no muestran un correcto control, debido a que nos son ejecutadas responsablemente por parte del área de cobranzas, no existe el control debido de los clientes por ende existen atrasos en los pagos y cuentas incobrables.
2	¿Cuál es su opinión acerca del manejo de las políticas de crédito de las cuentas por cobrar, de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	La empresa tecnológica no cumple con las políticas de crédito, no se realiza un estudio previo de clientes para saber su posición frente al cumplimiento de pagos.
3	¿Cuál es su opinión acerca del riesgo crediticio de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	La empresa tecnológica tuvo un riesgo de crédito alto, esto a causa de que no ha implementado nuevas políticas de cobranzas para mejorar la gestión, siguen existiendo clientes morosos y cuentas incobrables, no se presentan a tiempo las conciliaciones, es más en algunas oportunidades se realizan pagos dobles, esto debido a la mala gestión por

		parte del área de cobranzas, esto puede perjudicar con la liquidez de la empresa.
4	¿Cuáles fueron las técnicas de cobranzas que se utilizaron en las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	<p>La empresa realizó las siguientes técnicas de cobranzas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las llamadas telefónicas indicando a los clientes la deuda pendiente • Envíos de correo adjuntando o reenviando las facturas y sus sustentos • La acción legal en el caso de las cuentas incobrables.
5	¿Cuál es su opinión acerca de los clientes morosos de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	<p>En la empresa tecnológica no realiza una clasificación de clientes morosos y clientes puntuales con sus pagos, es decir no se realiza un estudio previo, por ende, se llegan a acumular cuentas incobrables, debido a que no se les da un seguimiento correcto por parte del área de cobranzas ya que no mantiene información actualizada, lo cual perjudica la fluidez de la empresa, en el caso de algunos clientes se les otorga el crédito en base a la confianza esto perjudica a la empresa ya que no realizan los pagos en la fecha de vencimiento.</p>

Ficha de entrevista

Cargo que desempeña	Contador
Código de la entrevista	Entrevistado 3
Fecha	28-10-2020
Lugar de la entrevista	La empresa

Entrevistado 3 – contador

N°	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	Las cuentas por cobrar reflejan un claro exceso por que la empresa no cumple con las políticas de crédito y cobranzas, no se sigue un correcto seguimiento a aquellos deudores que tienen créditos vencidos, por tal motivo es que el cliente no cumple con los pagos respectivos dentro de la fecha de vencimiento
2	¿Cuál es su opinión acerca del manejo de las políticas de crédito de las cuentas por cobrar, de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	Mayormente la empresa tecnológica emplea su política de 30 y 60 días en sus cuentas por cobrar, pero surgen casos en que los clientes no cumplen con el debido procedimiento de pago, también la política de 90 días es considerada para créditos altos, la empresa no realiza evaluaciones de crédito, por otro lado, también el área de cobranzas no realiza un seguimiento adecuado de cada cliente. Estas políticas son establecidas en una orden de compra o contrato, surgen cosas en las que no se llega a entregar la información respectiva dentro del plazo

		establecido, lo cual ocasiona atrasos en los pagos.
3	¿Cuál es su opinión acerca del riesgo crediticio de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	El riesgo crediticio está vinculado directamente con la capacidad de la empresa, lo cual la empresa representa un riesgo crediticio alto, esto perjudica a la empresa ya que no puede obtener efectivo a corto plazo y se pueden acumular las cuentas incobrables, ocasionará a que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones, por ende, considero que es un factor al cual debería tener más énfasis con el objetivo de mejorar esta situación.
4	¿Cuáles fueron las técnicas de cobranzas que se utilizaron en las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	La empresa utiliza con frecuencia las llamadas indicando al cliente las deudas que tiene pendiente, los mensajes mediante correo como recordatorio de la deuda, las cartas simples las cuales eran enviados a domicilio indicando las fechas límite de pago. Como último procedimiento utilizaba la técnica de acción legal, este es un proceso complicado ya que se llega a perder al cliente por diferentes desacuerdos, pero al mismo tiempo esta técnica cumple con la finalidad de recuperar lo invertido, aunque ocurrieron casos en los que los clientes se declaraban en quiebra con la finalidad de negarse a pagar la deuda, lo cual perjudicaba la liquidez de la empresa.
5	¿Cuál es su opinión acerca de los clientes morosos de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	La empresa no tiene una herramienta que clasifique a los clientes morosos y clientes con deudas incobrables, también no hay un seguimiento de clientes ya sea por objetivos,

		Infocorp, análisis de estados financieros, ventas anuales, los cuales ayudarán a identificar cual es la capacidad de pago de los clientes y así llegar a tener menos clientes morosos con el propósito de disminuir las cuentas incobrables o tener otro trato con el cliente quizá en el seguimiento o evaluar los plazos de vencimientos de dicho cliente.
--	--	--

Ficha de entrevista

Cargo que desempeña	Asistente de cobranzas
Código de la entrevista	Entrevistado 4
Fecha	28-10-2020
Lugar de la entrevista	La empresa

Entrevistado 4 – Asistente de cobranzas

N°	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	Las cuentas por cobrar son un factor importante para la empresa puesto que son activos exigibles a corto y largo plazo. Pero, desde mi punto de vista la empresa ha tenido un incremento de cuentas por cobrar eso significa que en área de cobranzas no está dando en manejo adecuado.

2	<p>¿Cuál es su opinión acerca del manejo de las políticas de crédito de las cuentas por cobrar, de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?</p>	<p>El manejo de políticas de cobranza no es estrictamente controlado, pero se trata de aplicar lo más adecuado posible. Pasan muchos casos en los que el cliente no cumple con el acuerdo de pago que se ha pactado por ambas partes y muchos de estos clientes llegan a pagar su deuda fuera del plazo establecido y algunos clientes a la fecha no cumplen con sus pagos.</p>
3	<p>¿Cuál es su opinión acerca del riesgo crediticio de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?</p>	<p>En mi opinión el riesgo crediticio es un factor importante el cual se debe tener un estricto control, ya que trae consecuencias para la empresa, las cuales afectan directamente a la liquidez, lo recomendable es que la empresa tenga un mejor control en otorgar crédito a sus clientes y evaluar a los clientes antes de otorgar los créditos.</p>
4	<p>¿Cuáles fueron las técnicas de cobranzas que se utilizaron en las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?</p>	<p>Entre las principales técnicas de cobranza que se utilizan son: el envío de correo electrónicos, las llamadas para la reprogramación de la deuda esta técnica era un acuerdo verbal la cual no existía un documento formal o un nuevo cronograma para realizar los cobros. En el caso que no funcionen estas técnicas se programa reuniones con los clientes con previo acuerdo de ambas partes con la finalidad de llegar a plantearse nuevas opciones para que cumplan con sus obligaciones.</p>

5	¿Cuál es su opinión acerca de los clientes morosos de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	En mi opinión los clientes morosos es el factor que ocasiona a la empresa la disminución de liquidez, por ende, es dado por el incumplimiento de sus obligaciones. En algunos casos la empresa ha utilizado la técnica de acción legal con la finalidad de recuperar, aunque sea la inversión destinado a este proyecto.
---	--	--

Anexo 4: Pantallazos del Atlas.ti

The screenshot displays the Atlas.ti software interface. On the left, the 'Explorador del proyecto' (Project Explorer) shows a tree view of the project structure, including 'Códigos' (Codes) and 'Clientes' (Clients). The central workspace contains a table with two rows of data. The right-hand pane shows a list of codes with their corresponding labels and timestamps.

Row	Code	Text	Code	Text
88	4	¿Cuáles fueron las técnicas de cobranzas que se utilizaron en las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica correspondiente al 2018 – 2019? ¿Por qué?	C1.3.1 Llamadas	La empresa utiliza con frecuencia las llamadas indicando al cliente las deudas que tiene pendiente, los mensajes mediante correo como recordatorio de la deuda, las cartas simples las cuales eran enviados a domicilio indicando las fechas límite de pago. Como último procedimiento utilizaba la técnica de acción legal, este es un proceso complicado ya que se llega a perder al cliente por diferentes desacuerdos, pero al mismo tiempo esta técnica cumple con la finalidad de recuperar lo invertido, aunque ocurrieron casos en los que los clientes se declaraban en quiebra con la finalidad de negarse a pagar la deuda, lo cual perjudicaba la liquidez de la empresa.
91	5	¿Cuál es su opinión acerca de los clientes morosos de la empresa tecnológica	C1.2.1 Riesgo crediticio alto	La empresa no tiene una herramienta que clasifique a los clientes morosos y clientes con deudas incobrables, también no hay un seguimiento de

TESIS_KELY JULCAHUANCA - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Crear grupo
 Crear grupo inteligente
 Código inteligente

Crear instantánea
 Duplicar códigos
 Renombrar códigos
 Eliminar códigos

Editar comentario
 Editar código inteligente
 Abrir administrador de grupos

Cambiar color
 Fusionar códigos
 Dividir código

Abrir red
 Árbol de códigos
 Nube de palabras
 Lista de palabras
 Informe
 Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar & Analizar

Explorador del proyecto

Administrador de redes Administrador de grupos de códigos D 1: . Administrador de códigos

Buscar

TESIS_KELY JULCAHUANCA

- Documentos (1)
- D 1: . (51)
- Códigos (13)
 - C1.1 Políticas de crédito {0-0}
 - C1.1.1 Corto plazo {13-0}
 - C1.1.2 Largo plazo {4-0}
 - C1.2 Riesgo crediticio {0-0}
 - C1.2.1 Riesgo crediticio alto {11-0}
 - C1.2.2 Riesgo crediticio bajo {4-0}
 - C1.3 Técnicas de cobranzas {0-0}
 - C1.3.1 Llamadas {9-0}
 - C1.3.2 Agencias de cobranzas {2-0}
 - C1.3.3 Acción legal {8-0}
 - C1.4 Clientes {0-0}
 - C1.4.1 Morosidad {11-0}
 - C1.4.2 Cuentas incobrables {9-0}
- Memos (0)
- Redes (6)
 - Clientes (17)
 - Clientes 2 (17)

Selecciona ítem para ver su comentario

Buscar grupos de códigos

Grupos de códigos

- Clientes (2)
- Cuentas por cobrar (13)
- Políticas de crédito (2)
- Riesgo crediticio (2)
- Técnicas de cobranzas (3)

Buscar códigos

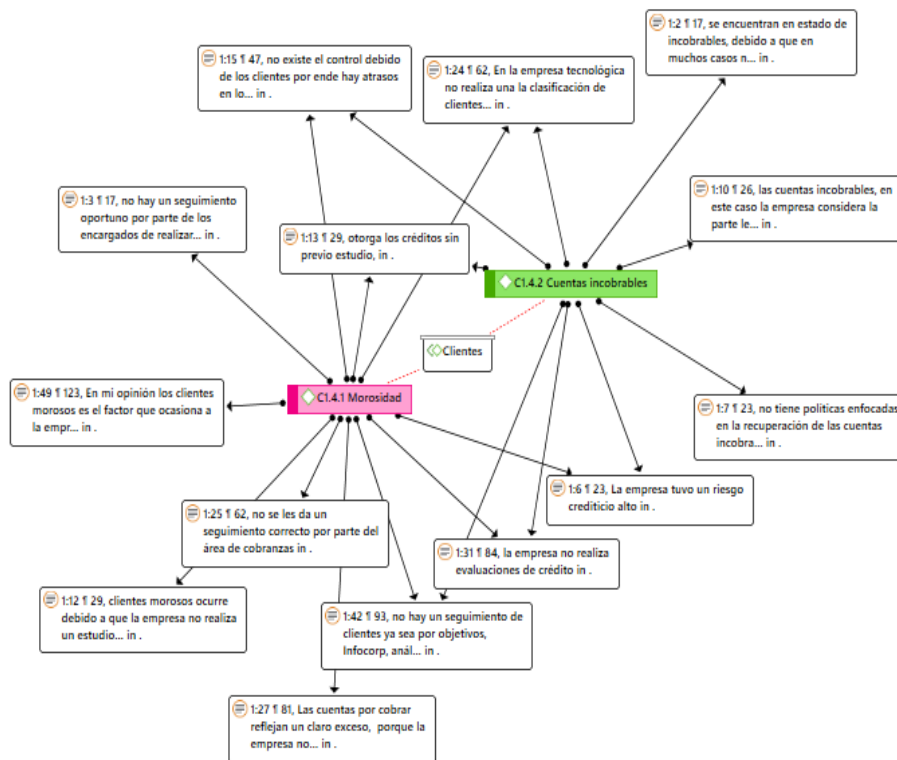
Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C1.1 Políticas de crédito	0	0	[Cuentas por cobrar]
C1.1.1 Corto plazo	13	0	[Cuentas por cobrar] [Políticas de crédito]
C1.1.2 Largo plazo	4	0	[Cuentas por cobrar] [Políticas de crédito]
C1.2 Riesgo crediticio	0	0	[Cuentas por cobrar]
C1.2.1 Riesgo crediticio alto	11	0	[Cuentas por cobrar] [Riesgo crediticio]
C1.2.2 Riesgo crediticio bajo	4	0	[Cuentas por cobrar] [Riesgo crediticio]
C1.3 Técnicas de cobranzas	0	0	[Cuentas por cobrar]
C1.3.1 Llamadas	9	0	[Cuentas por cobrar] [Técnicas de cobranzas]
C1.3.2 Agencias de cobranzas	2	0	[Cuentas por cobrar] [Técnicas de cobranzas]
C1.3.3 Acción legal	8	0	[Cuentas por cobrar] [Técnicas de cobranzas]
C1.4 Clientes	0	0	[Cuentas por cobrar]
C1.4.1 Morosidad	11	0	[Clientes] [Cuentas por cobrar]
C1.4.2 Cuentas incobrables	9	0	[Clientes] [Cuentas por cobrar]

Comentario:

Activar Windows
 Selecciona ítem para ver su comentario. Ve a Configuración para activar Windows.

Página 1 de 1

+ 100%



Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Administrar grupos Grupos de códigos

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos Abrir red Explorar en Internet Exportar a Excel

Administrador de redes Administrador de grupos de códigos D 1: Administrador de códigos

Explorador del proyecto

- Buscar
- C1.2 Riesgo crediticio bajo {4-0}
- ◇ C1.3 Técnicas de cobranzas {0-0}
 - C1.3.1 Llamadas {9-0}
 - ◇ C1.3.2 Agencias de cobranzas {2-0}
 - ◇ C1.3.3 Acción legal {8-0}
- C1.4 Clientes {0-0}
 - C1.4.1 Morosidad {11-0}
 - C1.4.2 Cuentas incobrables {9-0}
- Memos (0)
- Redes (6)
 - ▶ Clientes (17)
 - ▶ clientes 2 (17)
 - ▶ Cuentas por cobrar (54)
 - ▶ Políticas de crédito (16)
 - ▶ Riesgo crediticio (17)
 - ▶ Técnicas de cobranzas (20)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (5)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Selecciona ítem para ver su comentario

Administrador de grupos de códigos

Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Clientes	2	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:37	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:37
Cuentas por cobrar	13	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:36	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:36
Políticas de crédito	2	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:36	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:36
Riesgo crediticio	2	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:36	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:36
Técnicas de cobranzas	3	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:37	Kely Lizbeth Julcahuanca Jiménez	1/12/2020 00:37

Códigos en grupo:

- C1.4.1 Morosidad
- C1.4.2 Cuentas incobrables

Códigos no en grupo:

- C1.1 Políticas de crédito
 - C1.1.1 Corto plazo
 - C1.1.2 Largo plazo
- C1.2 Riesgo crediticio
 - C1.2.1 Riesgo crediticio alto
 - C1.2.2 Riesgo crediticio bajo
- C1.3 Técnicas de cobranzas
 - C1.3.1 Llamadas

Comentario:

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Página 2 de 2

+ 100%

Anexo 5: Matrices de trabajo

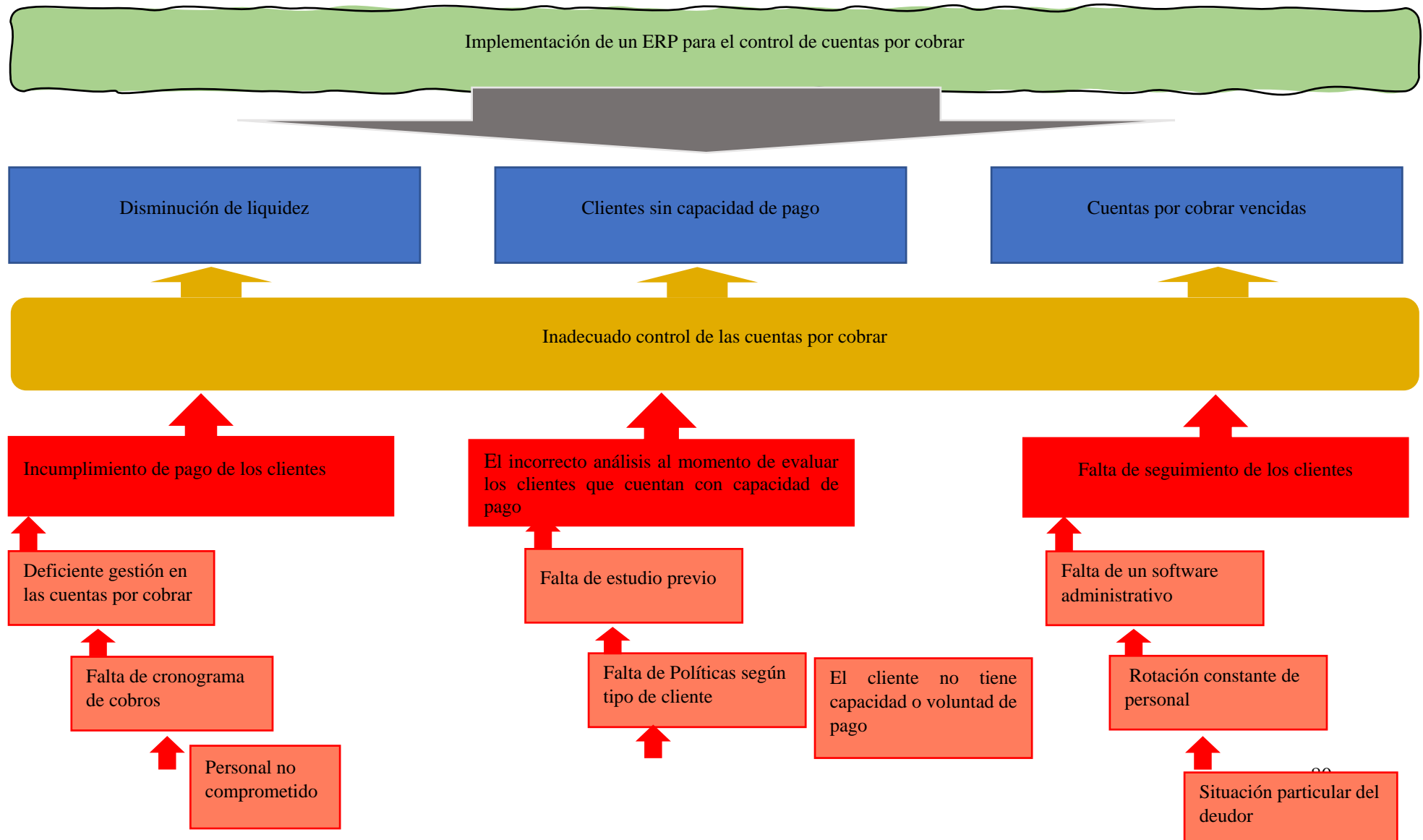
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar
Título del informe	Titularización de cuentas por cobrar como una alternativa para mejorar el flujo de efectivo, mitigación de riesgos y ganancia de impuestos.	Título del informe	Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"	Título del informe	Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015.
En el ámbito internacional, el artículo de alcance global menciona que debido a la crisis económica del Covid-19, en Brasil las empresas han llegado a un estado de falta de crédito, por este motivo muchas empresas están en busca de nuevas alternativas con la finalidad de llegar a mejorar su liquidez, por ello una de las alternativas es la titularización de las cuentas por cobrar, siendo este un nuevo proceso en el país que está dando buenos resultados. Indica, que la titularización de las cuentas por cobrar es un segmento que puede ayudar a compradores y vendedores a alcanzar los objetivos requiriendo de excelencia al momento de planificar la operación. Esta alternativa mayormente ha sido utilizada por el sector financiero (Group, 2019).		A nivel internacional en la ciudad de Guayaquil, se realizó la investigación denominada análisis de las cuentas por cobrar en una empresa privada, se identificó los siguientes problemas: existe una cartera vencida de clientes totalmente altas, provocando una disminución de liquidez y no tiene políticas de crédito, lo que conlleva a la existencia de falta de liquidez, pérdida de clientes y descoordinaciones en el sistema de cobro ya que no tenía políticas definidas (Lozada, 2018).		A nivel internacional en la ciudad de Guayaquil se identificaron diversas problemáticas sobre el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa Induplasma. Estas problemáticas son: bajo nivel de confianza de créditos, alto nivel de riesgo representando un 70% de preocupación en la empresa, esto surge a causa de que la empresa no tiene políticas establecidas de cobranzas, la empresa no define los objetivos a los que se desea llegar por área; no hay una buena gestión de cobro por parte del personal. Asimismo, la empresa no tiene un buen control en el proceso de cobranzas, ya que no se realizó la clasificación de clientes por importe y capacidad de pago (Carrera, 2017).	
Evidencia del registro en Ms word	Group. (2019). Titularización de cuentas por cobrar como una alternativa para mejorar el flujo de efectivo, mitigación de riesgos y ganancia de impuestos. <i>Alcance global conocimiento local</i> , 1-1.	Lozada, A. (2018). <i>Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"</i> . . Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.		Carrera, S. (2017). <i>Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015</i> . Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.	

Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Políticas de créditos y cobranzas
Título del informe	7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax.	Título del informe	Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa de decoración de interiores, Lima 2018	Título del informe	Préstamos de capital: Conoce estas cuatro opciones para financiar tu negocio.
<p>Revisando los aportes nacionales según Equifax (2017), menciona que en el Perú existen muchas empresas que no tienen un buen proceso de cobranzas, algunas mantienen un alto acumulado de deudas debido a que se sigue practicando procesos de cobranzas manuales, por tal motivo brinda siete recomendaciones que pueden resultar esencial en el proceso de cobranzas, tenemos: conocimiento de tu cliente, las estrategias optimizadas, el manejo de los canales de gestión internos y externos, conversaciones informadas, cumplimiento de las normativas, experiencia de cobranza y el uso de la tecnología.</p>		<p>Mejía (2019) realizó su estudio enfocado en las cuentas por cobrar de una empresa privada, determinando que las problemáticas que enfrenta la empresa son las siguientes: (a) no realizó una evaluación exhaustiva para precisar e identificar cuáles son los clientes que sean capaces de asumir sus responsabilidades de pagos; (b) al momento de realizar la evaluación para acceder el crédito en algunos casos se determina a base de la confianza en los clientes antiguos; (c) se determinó que la empresa no logra cobrar todas sus cuentas dentro del plazo establecido, debido a la falta de procesos de cada colaborador, ya sea en la entrega de documentos con sus debidos sustentos y (d) a que no hay un compromiso de control y responsabilidad de las altas jerarquías sobre sus subordinados.</p>		<p>El BCR (2020), en su artículo de políticas de créditos y cobranzas, indica que en el Perú uno de los problemas que enfrentan los empresarios para emprender su negocio es el financiamiento, por tal motivo se presentan las siguientes alternativas para financiar un negocio por montos superiores a cien mil soles: los préstamos bancarios, las líneas de crédito, cajas municipales y los préstamos fintech. Los cuales exigen como principal requisito contar con una garantía hipotecaria registrada en SUNARP, hace mención que el préstamo debe representar el 40% del valor de la propiedad.</p>	
Evidencia del registro en Ms word	Equifax. (17 de 08 de 2017). 7 Claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax. <i>Gestión</i> , pág. 1.	Mejia, H. (2019). <i>Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa de decoración de interiores, Lima 2018</i> . Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.		BCR. (17 de 08 de 2020). Crédito a empresas crece a doble dígito, pero se desaceleran los de consumo. <i>El comercio</i> .	

Matriz 2. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Categoría problema
Causa Incumplimiento de pago de los clientes	Deficiente gestión en las cuentas por cobrar	No existen políticas de cobranzas	<p>En la empresa Tecnológica, se identificaron diferentes causas que conllevaron al problema principal de la investigación, las causas son:</p> <p>(a) incumplimiento de pago de los clientes</p> <p>(b) el incorrecto análisis al momento de evaluar los clientes que cuentan con capacidad de pago</p> <p>(c) la falta de seguimiento de los clientes.</p> <p>Ante el incumplimiento de los pagos del cliente la empresa afronta una baja liquidez para cumplir sus obligaciones, esto debido al incorrecto seguimiento de las cuentas por cobrar, no existe un cronograma de cobro y en relación al personal no se compromete con sus actividades.</p> <p>Existe un incorrecto análisis de los clientes frente a la capacidad de pago que tengan, la empresa puede acumular cuentas incobrables las cuales serían perjudiciales, esto es debido a la falta de estudio previo, falta de políticas según el tipo de cliente y también debido a que el cliente no tiene voluntad de pago</p> <p>Por la falta de seguimiento de los clientes, la empresa no tiene claro cuáles son los clientes que tienen deuda pendiente, tampoco tendrá claro los días de cobranza, generando esto una distorsión de información, esto se debe a la falta de un software administrativo que involucre a todas las áreas, a la rotación constante del personal y también por la falta de conocimiento de las diferentes situaciones del deudor, por tal motivo es que se debería aplicarse un estudio previo de clientes.</p>
	Falta de cronograma de cobros	Falta de coordinaciones de los trabajadores	
	Personal no comprometido	No se les brinda capacitaciones	
Causa El incorrecto análisis al momento de evaluar los clientes que cuentan con capacidad de pago	Falta de estudio previo	No hay un personal destinado a evaluación de clientes	
	Falta de Políticas según tipo de cliente	No existe una evaluación sobre la capacidad de pago para estos clientes	
	El cliente no tiene capacidad o voluntad de pago	El cliente no tiene claro las políticas de cobranzas con que mantiene la empresa	
Causa 3 Falta de seguimiento de los clientes	Falta de un software administrativo	Temor al uso de la tecnología	
	Rotación constante de personal	No se pueden involucrar bien con los clientes	
	Situación particular del deudor	Problemas financieros que afronta	

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente Internacional X: Cuentas por cobrar			
Título	Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”.	Metodología	
Autor	Lozada Díaz , Ana Cristina	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ambato	Tipo	Descriptiva
Año	2018	Diseño	
Objetivo	Analizar los procedimientos de cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado en la ciudad de Ambato.	Método	
Resultados	Al analizar las cuentas por cobrar de la empresa “Hércules Infantil” indica que en el año 2014 tiene un porcentaje de 32% sobre el total del activo y en el año 2015 aumento en 17.91%, indicando estos movimientos que nos son favorables para la empresa, también se analizaron los resultados de rentabilidad de los años 2014 al 2016, se refleja que no son del todo buenos para la empresa. Al año 2016 la empresa tiene en elevada cartera vencida el 222.4% del total de la cartera.	Población	Pequeñas empresas
		Muestra	Pequeñas empresas
		Unidades informantes	
Conclusiones	De acuerdo al análisis efectuado de las cuentas por cobrar y los estados financieros de los años 2014 - 2015 y 2016, proporcionados por calzado “Hércules Infantil” se puede concluir que los niveles de cartera vencida con los que trabaja la empresa son notablemente altos provocando la disminución de liquidez, causando que no se pueda responder a las obligaciones contraídas con proveedores, empleados, socios e instituciones financieras. La empresa “Hércules Infantil” cuenta con políticas de crédito definidas de manera verbal a la persona encargada de los cobros, sin embargo, la carencia de estas por escrito ha generado problemas al momento de otorgar crédito por ventas, provocando falencias en el sistema de cobro, pérdidas significativas de clientes y falta de liquidez en la empresa.	Técnicas	Entrevista y cuestionario
		Instrumentos	Guía de la entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes internacionales, en la investigación de Lozada (2018) tuvo como objetivo llevar a cabo un estudio de las operaciones de las cuentas por cobrar de las empresas de calzado, donde se utilizó una metodología de enfoque mixto de tipo descriptiva. El estudio comprendió a las pequeñas empresas de calzado y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados obtenidos indicaron que la empresa Hércules Infantiles en el año 2014 tuvo un porcentaje de 32% sobre el total del activo y el año 2015 aumento en 17.91%, los cuales no son favorables para la empresa. En el 2016 la empresa tuvo una elevada cartera vencida de 222.4% del total de la cartera. Se concluye que existió una liquidez baja, lo cual la empresa mantiene un alto número de clientes con cuentas vencidas, provocando problemas con el pago a los proveedores y empleados. Por otro lado, la empresa Hércules Infantil no tiene buenas políticas ya que eran definidas de manera verbal y muchas de ellas ocasionaron problemas.</p> <p>(Lozada, 2018) Los resultados obtenidos indicaron que la empresa Hércules Infantiles en el año 2014 tuvo un porcentaje de 32% sobre el total del activo y el año 2015 aumento en 17.91%, los cuales no son favorables para la empresa. En el 2016 la empresa tuvo una elevada cartera vencida de 222.4% del total de la cartera. Se concluye que existió una liquidez baja, lo cual la empresa mantiene un alto número de clientes con cuentas vencidas, provocando problemas con el pago a los proveedores y empleados. Por otro lado, la empresa Hércules Infantil no tiene buenas políticas ya que eran definidas de manera verbal y muchas de ellas ocasionaron problemas. Del presente estudio se utilizará el marco conceptual y sus dimensiones de las cuentas por cobrar.</p>		
Referencia	Lozada, A. (2018). <i>Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”</i> . . Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.		

Datos del antecedente Internacional X: Cuentas por cobrar

Título	Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Indoplasma S.A. en el año 2015.	Metodología	
Autor	Carrera Navarrete, Shirley Iliana	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptivo – Explicativa causal
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	No experimental de tipo transversal
Resultados	Al analizar las cuentas por cobrar de la empresa Indoplasma S.A. Indica que, no existe una organización de los encargados de las cobranzas todos realizan sus funciones como creen conveniente, la cartera de clientes se encuentra dividida por la segmentación es decir clasificar a los morosos y a los que tienen poco tiempo. existe un solo proceso al momento de realizar la gestión de cobro que es el cobro de la factura a la fecha de vencimiento y el de otorgar créditos a todos los clientes. No se logra minimizar el tiempo a momento que realizan sus funciones mediante la tecnología.	Método	Deductivo y análisis sintético y documental
		Población	7 personas
		Muestra	7 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	De acuerdo al análisis realizado a la empresa Indoplasma S.A. se concluyó que la empresa tiene un nivel de confianza bajo del 30% y nivel de riesgo de 70% que es moderado. Asimismo, la empresa no define periódicamente sus objetivos para cada área, en la entrevista se admite que existe una estructura para el cobro de las cuentas por cobrar pero que no se efectúa, para el estudio de entrega de créditos mayormente se basa mediante la confianza y no utilizan criterios. Por lo tanto, la empresa no tiene una efectiva gestión de cobro debido a que carecen de un manual de monitoreo con el propósito de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas.	Técnicas	Entrevista, Observación Encuesta
		Instrumentos	Guía de encuesta, guía de entrevista
		Método de análisis de datos	Escala de Likert
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes internacionales, se revisó la investigación del autor (Carrera, 2017) en su estudio tuvo como finalidad realizar un análisis de los procedimientos de cobro de una empresa privada en el año 2015 mediante el método COSO I, lo cual le permitió conocer cuáles son las debilidades al momento de realizar los cobros. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – explicativa causal y diseño no experimental de tipo transversal. El estudio comprendió un total de 7 personas y las técnicas utilizadas fueron: la entrevista; observación y la encuesta, se empleó la guía de análisis y guía de entrevista como instrumento. En cuanto a los resultados, se evidencio que no hay una buena coordinación del personal de cobranzas; es decir, no realizan sus actividades como lo establece la empresa, sino de la manera que les parezca a ellos, también clasifican a los clientes morosos y a los que tienen poco tiempo en relación a la deuda. También, al momento de realizarse el cobro se basan en la fecha de vencimiento lo cual es el único proceso que emplean y otorgan créditos sin evaluar a los clientes. Mediante la tecnología, se evidencio que no se logra disminuir el tiempo que emplea el personal en realizar sus actividades. De acuerdo al análisis se concluye, que la empresa industrial tuvo un nivel de confianza bajo del 30% y un nivel de riesgo de 70% que es moderado. Además, la empresa no tiene definido sus objetivos para cada área, con los datos obtenidos de la entrevista se evidencia que existe un procedimiento de las cuentas por cobrar, pero al mismo tiempo no es efectuado. Para el estudio de entrega de créditos mayormente se basa mediante la confianza y no utilizan criterios. Por lo tanto, la empresa no tiene una efectiva gestión de cobro ya que no cuenta con un manual de monitoreo para verificar el proceso de estas cuentas.</p> <p>Carrera, 2017 en los resultados, se evidencio que no hay una buena coordinación del personal de cobranzas; es decir, no realizan sus actividades como lo establece la empresa, sino de la manera que les parezca a ellos, también clasifican a los clientes morosos y a los que tienen poco tiempo en relación a la deuda. También, al momento de realizarse el cobro se basan en la fecha de vencimiento lo cual es el único proceso que emplean y otorgan créditos sin evaluar a los clientes. Mediante la tecnología, se evidencio que no se logra disminuir el tiempo que emplea el personal en realizar sus actividades. De acuerdo al análisis se concluye, que la empresa industrial tuvo un nivel de confianza bajo del 30% y un nivel de riesgo de 70% que es moderado. Además, la empresa no tiene definido sus objetivos para cada área, con los datos obtenidos de la entrevista se evidencia que existe un procedimiento de las cuentas por cobrar, pero al mismo tiempo no es efectuado. Para el estudio de entrega de créditos mayormente se basa mediante la confianza y no utilizan criterios. Por lo tanto, la empresa no tiene una efectiva gestión de cobro ya que no cuenta con un manual de monitoreo para verificar el proceso de estas cuentas. De esta investigación se utilizará los conceptos del marco conceptual para así tener un mejor entendimiento con respecto a mi categoría, también la parte de la metodología para poder realizar comparaciones en referencia a la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación.</p>		
Referencia	Carrera, S. (2017). <i>Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015</i> . Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.		

Datos del antecedente Internacional X: Cuentas por cobrar

Título	Análisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa “Deco Hogar” S.A. en el Periodo fiscal 2015-2016	Metodología	
Autor	Cunin Shinin, Marcelo Fernando	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Cuenca – Ecuador	Tipo	Explicativa
Año	2017		
Objetivo	Analizar el proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar”.	Diseño	Diseño no experimental
Resultados	Al analizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Deco Hogar S.A. Indica que, En la actualidad la empresa no cuenta con un manual de políticas de crédito todo se lleva a cabo mediante como uno cree que está bien el funcionamiento, no se estudian los antecedentes de los clientes para poder otorgarles un crédito posteriormente lo que se procede hacer es tomar datos de la empresa o del cliente y se les otorga el crédito directamente, la única política que se tiene en el departamento de cobranzas es que los clientes tienen un plazo de 120 días para cancelar sus facturas y que a partir de esta fecha se procederá a las notificaciones respectivas, la empresa no cuenta con políticas en las condiciones de cobranzas todo se hace como se cree que estaría bien pero no se encuentran en un manual establecido.	Método	Inductivo y deductivo
		Población	La empresa Deco Hogar S.A.
		Muestra	Anexos, balances y diferentes reportes
		Unidades informantes	
Conclusiones	De acuerdo a la investigación sobre las gestión de cuentas por cobrar de la empresa Deco Hogar S.A, se concluyó que estudio asienta todas las bases teóricas que permitirán la ejecución de este análisis en la práctica, por tal motivo se realizó un estudio del proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar” determinando que la existencia de políticas que no han sido plasmadas y que por ende el local logra orientarse y ganar los beneficios que una buena política de crédito genera, se identificaron las causas del incremento de las cuentas por cobrar de Deco Hogar.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes internacionales, se revisó la investigación del autor Cunin , (2017) tuvo como objetivo realizar un análisis del proceso de las cuentas por cobrar utilizado en la empresa Deco Hogar. Se utilizó una metodología con enfoque cualitativo, de tipo explicativa y diseño no experimental. El estudio está basado en la empresa, como técnica se utilizó la entrevista y la guía de entrevista como instrumento. Al estudiar el procedimiento de las cuentas por cobrar, indica que la empresa no tiene un manual de políticas de créditos, realizan las actividades mediante lo que creen que es correcto, no se realizan estudios a los clientes para que se les otorgue el crédito, simplemente toman datos de la empresa o cliente y se les permite el crédito, solo tienen establecido la política del departamento de cobranzas, consistiendo en otorgar un plazo de 120 días para cancelar sus facturas y así después del vencimiento es cuando prosigue a las notificaciones o correos, tampoco existe un manual establecido de cobranzas. Se concluyó que el estudio asienta todas las bases teóricas que permitirán la ejecución de este análisis en la práctica, realizándose una investigación del procedimiento de las cuentas por cobrar de la empresa, estableciendo que existen políticas de cobranzas que no han sido empleadas en el proceso de cobro.</p> <p>Cunin (2017) en los resultados obtenidos indica que la empresa no tiene un manual de políticas de créditos, realizan las actividades mediante lo que creen que es correcto, no se realizan estudios a los clientes para que se les otorgue el crédito, simplemente toman datos de la empresa o cliente y se les permite el crédito, solo tienen establecido la política del departamento de cobranzas, consistiendo en otorgar un plazo de 120 días para cancelar sus facturas y así después del vencimiento es cuando prosigue a las notificaciones o correos, tampoco existe un manual establecido de cobranzas. Se concluyó que el estudio asienta todas las bases teóricas que permitirán la ejecución de este análisis en la práctica, realizándose una investigación del procedimiento de las cuentas por cobrar de la empresa, estableciendo que existen políticas de cobranzas que no han sido empleadas en el proceso de cobro. De esta investigación utilizaré como referencia el enfoque cualitativo para poder orientarme ya que es el mismo, los conceptos del marco teórico para así tener un mejor entendimiento con respecto a mi categoría.</p>		
Referencia	Cunin , M. (2017). <i>Análisis a la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Deco Hogar S.A. en el periodo fiscal 2015-2016</i> . Cuenca - Ecuador : Universidad Católica de Cuenca .		
Datos del antecedente Internacional X: Cuentas por cobrar			

Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA	Metodología	
Autor	Avelino Ramírez, Mónica Alexandra	Enfoque	cualitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptiva
Año	2017		
Objetivo	Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	Diseño	
Resultados	Al analizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ADECAR CIA LTDA, indica que la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, tampoco una adecuada política y procedimiento lo que podría ocasionar cartera vencida e incobrabilidad, determinando un riesgo de deterioro de cartera y a su vez un riesgo para el activo que respalda la actual emisión, hay insuficiencia en lo que es la liquidez se da porque no se llevan al 100% el procedimiento o desarrollo de la cobranza, de forma eficaz y eficiente, la empresa no dispone con todos los sistemas necesarios, pero que a su vez se pueden implementar para que no perjudique en este caso la liquidez de la empresa.	Método	Inductivo - Deductivo
		Población	20
		Muestra	4
		Unidades informantes	
Conclusiones	De acuerdo a la investigación realizada a la empresa ADECAR CIA LTDA, se ha demostrado mediante diferentes indicadores financieros que la inadecuada administración de las Cuentas por Cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA. Al aplicar los ratios financieros se observa que la empresa tiene una razón corriente para el año 2015 de 1.86 veces adquiriendo la liquidez suficiente para poder respaldar las obligaciones tanto internas como externas. Se pudo observar que existe una falta de comunicación entre los departamentos de ventas y cobranzas., Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo.	Técnicas	Análisis observatorio entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación el autor Avelino, (2017) tuvo como finalidad analizar la situación de las cuentas por cobrar y cómo influye en la liquidez de la empresa privada. Utilizó el enfoque cualitativo como metodología, de tipo descriptiva y método inductivo - deductivo. El estudio comprendió un total de 20 personas, con muestra de 4 personas y utilizó como técnica la guía de entrevista y la guía de la entrevista como instrumento. Los resultados obtenidos indican que la empresa tiene un bajo control de cobranza, por tal motivo se evidencia que sus políticas de cobros no están siendo efectivas, existe insuficiencia en la liquidez debido a que sus políticas no son cumplidas al 100%. Por lo tanto, no mantiene una información eficaz y eficiente. Por otro lado, la empresa no contaba con un sistema adecuado para el correcto desarrollo. En conclusión de la presente investigación, sostuvo que la empresa en sus indicadores financieros indica una incorrecta administración de las cuentas por cobrar , lo cual conlleva a obtener un resultado de 1.86 veces de razón corriente, siendo favorable para la empresa ya que representa la liquidez suficiente para el cumplimiento de pagos y diferentes obligaciones ya sean internas o externas, también se evidencia que no hay una buena comunicación entre el área de ventas y cobranzas, en algunos casos las facturas vencen porque no existe el seguimiento adecuado.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Avelino, (2017) Los resultados obtenidos indican que la empresa tiene un bajo control de cobranza, por tal motivo se evidencia que sus políticas de cobros no están siendo efectivas, existe insuficiencia en la liquidez debido a que sus políticas no son cumplidas al 100%. Por lo tanto, no mantiene una información eficaz y eficiente. Por otro lado, la empresa no contaba con un sistema adecuado para el correcto desarrollo. En conclusión de la presente investigación, sostuvo que la empresa en sus indicadores financieros indica una incorrecta administración de las cuentas por cobrar , lo cual conlleva a obtener un resultado de 1.86 veces de razón corriente, siendo favorable para la empresa ya que representa la liquidez suficiente para el cumplimiento de pagos y diferentes obligaciones ya sean internas o externas, también se evidencia que no hay una buena comunicación entre el área de ventas y cobranzas, en algunos casos las facturas vencen porque no existe el seguimiento adecuado. De esta investigación utilizaré como referencia para poder orientarme ya que mi enfoque es el mismo; de igual manera, los conceptos del marco teórico para así tener un mejor entendimiento con respecto a mi categoría.</p>		
Referencia	Avelino, M. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.</i> . Guayaquil : Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil .		
Datos del antecedente Internacional X: Cuentas por cobrar			

Título	Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa San Felix CA, periodo 2011	Metodología	
Autor	Adriana Gonzales, Aderlys Vera	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Guayana	Tipo	Descriptivo
Año	2017		
Objetivo	Evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros san Feliz C.A, Periodo 2011.	Diseño	
Resultados	Al analizar investigación de la empresa San Felix indica que se dedica a la venta de materiales de construcción lo cual maneja gran cantidad de clientes, que abarca a 14 zonas, de la investigación se evidencia que existe la falta de planificación y organización en los procesos de cobro, falta de delegación de funciones llegando al punto que el departamento de ventas realizaba actividades que están fuera de sus funciones, la empresa no lleva un control debido del vencimiento de sus facturas asimismo. Asimismo, no tiene un programa de cobros.	Método	
		Población	5 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	De acuerdo a la investigación realizada a la empresa San Felix C.A se concluye que la empresa no lleva manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el correcto desempeño del área de créditos cobranzas, existen algunos casos en que las cuentas por cobrar vencen debido a la falta de seguimiento correcto por parte del personal, la empresa no emplea medias de presión para los clientes morosos, no hay una buena comunicación entre el área de ventas y el área de cobranzas, por otro lado se puede observar que la empresa no maneja provisiones para las cuentas incobrables.	Técnicas	Entrevista , cuestionario
		Instrumentos	Guía de la entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes internacionales, en la investigación de Adriana, (2013) planteó el estudio sobre el análisis del proceso de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa privada, del año 2011. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo descriptivo. El estudio comprendió un total de 5 personas, las técnicas utilizadas es el cuestionario. Los resultados indican que en la empresa no existe una debida estructura y coordinación en los métodos de cobro. Del mismo modo, existe la falta de delegación de funciones llegando al punto que el departamento de ventas realizaba actividades que están fuera de sus funciones y también la empresa no lleva un control debido del vencimiento de sus facturas. Por último, la empresa no tiene un cronograma de cobros. Se concluye que la empresa no cuenta con buenas políticas de cobranzas, generando dificultades en el área de créditos y cobranzas para realizar las cobranzas respectivas, menciona que dichas cuentas vencen debido a la falta de seguimiento por parte del personal, la empresa no emplea medidas de presión para los clientes morosos, no hay una buena comunicación entre el área de ventas y el área de cobranzas. Por otro lado, se puede observar que la empresa no tiene claras las medidas a tomar para las cuentas incobrables.</p> <p>Adriana, (2013) Los resultados indican que en la empresa no existe una debida estructura y coordinación en los métodos de cobro. Del mismo modo, existe la falta de delegación de funciones llegando al punto que el departamento de ventas realizaba actividades que están fuera de sus funciones y también la empresa no lleva un control debido del vencimiento de sus facturas. Por último, la empresa no tiene un cronograma de cobros. Se concluye que la empresa no cuenta con buenas políticas de cobranzas, generando dificultades en el área de créditos y cobranzas para realizar las cobranzas respectivas, menciona que dichas cuentas vencen debido a la falta de seguimiento por parte del personal, la empresa no emplea medidas de presión para los clientes morosos, no hay una buena comunicación entre el área de ventas y el área de cobranzas. Por otro lado, se puede observar que la empresa no tiene claras las medidas a tomar para las cuentas incobrables. De este estudio utilizaré los diferentes conceptos del marco teórico ya que tienen relación con mi investigación, para tener un mejor entendimiento con respecto a mi categoría, también la parte de la metodología para poder realizar comparaciones en referencia a la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación. Por otro lado, se podrá rescatar algunos datos de la entrevista y verificar como estaba basada, llevándome a un mejor análisis y entendimiento.</p>		
Referencia	Adriana, E. (2013). <i>Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, Periodo 2011</i> . Guayana: Universidad Nacional Experimental de Guayana.		

Datos del antecedente Nacional X: Cuentas por cobrar			
Título	Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 – 2017	Metodología	
Autor	Taco Yana, Eli	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Sustantiva
Año	2018	Diseño	Descriptivo simple
Objetivo	Comparar las cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016-2017.	Método	Deductivo
Resultados	<p>Los resultados obtenidos sobre la comparación entre el año 2016 y 2017, de los bienes comprendidos como: cilindro de metal por 55 galones, envases de plástico por 200 litros y tanques de 1000 litros, indicaron una variación total del -56.93%, esto fue producto a que la empresa otorgó demasiado tiempo de crédito, una de las empresas es Basf Construction Chemicals Perú, a quien se le ejecutó ventas a crédito con un plazo de 90 días, sin embargo la empresa comercial cobraba con anticipación mediante el factoring, pero este cobro anticipado produjo comisiones, las cuales perjudicaron a la empresa ya que parte de la liquidez se va para la cancelación de la comisión, también se debe a que la empresa no realizó una correcta evaluación a algunos clientes nuevos, para otorgarle el crédito, asimismo no efectuaron un seguimiento efectivo de las cobranzas.</p> <p>También indica que por los servicios como: lavado de tanques, montaje y desmontaje, se obtuvo como resultado que en el año 2016 no existe ninguno de los servicios mencionados. Pero, desde el año 2017 se implementó estos servicios debido a la demanda que existe en el mercado comercial, por ello se obtuvieron 4 clientes nuevos. Sin embargo, no se realizó una correcta evaluación para otorgar las ventas a crédito y tampoco se ejecutó los procedimientos de políticas de cobranza, ya que dos de las empresas nuevas no cumplieron con el pago en la fecha del vencimiento del crédito.</p>	Población	Cuentas por cobrar del año 2016 y 2017 de una empresa comercial de envases industriales, en el distrito de Ate Vitarte.
		Muestra	La empresa
		Unidades informantes	
Conclusiones	<p>La comparación de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017 sobre los bienes y servicios, aporta un resultado mediante el análisis cuantitativo, el cual arrojó una variación de -20.33%, este resultado se debió a que la empresa no realizó los siguientes procedimientos como: las evaluaciones sobre el perfil del cliente, la conducta que tiene con otros proveedores, la averiguación correspondiente sobre la situación de la empresa, también la capacidad de pronto pago.</p>	Técnicas	Análisis de documentos
		Instrumentos	Guía de análisis documental
		Método de análisis de datos	Estadística descriptiva
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, el autor Taco (2018) tuvo como objetivo el análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo y diseño descriptivo simple. El estudio comprendió el análisis de los años 2016 y 2017. Los instrumentos utilizados son la guía de análisis documental y su metodología es la estadística descriptiva. En los resultados obtenidos en comparación a los años 2016 – 2017 muestran que algunos bienes indicaron una variación de -56.93%, esto se generó debido a que la empresa otorga mucho periodo de crédito a algunos clientes, también hace mención que se implementó un nuevo servicio de limpieza de tanques, llegando a obtener 4 nuevos clientes de los cuales no se realizó un correcto estudio de la capacidad de pago y no se establecieron las políticas correctas, lo cual generó que dos de estos clientes no cumplieron con el pago respectivo en la fecha límite de vencimiento. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las cuentas por cobrar arrojan una variación de -20.33% debido a que la empresa no aplicó los procedimientos respectivos.</p> <p>Taco (2018), Los resultados obtenidos en comparación a los años 2016 – 2017 muestran que algunos bienes indicaron una variación de -56.93%, esto se generó debido a que la empresa otorga mucho periodo de crédito a algunos clientes, también hace mención que se implementó un nuevo servicio de limpieza de tanques, llegando a obtener 4 nuevos clientes de los cuales no se realizó un correcto estudio de la capacidad de pago y no se establecieron las políticas correctas, lo cual generó que dos de estos clientes no cumplieron con el pago respectivo en la fecha límite de vencimiento. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las cuentas por cobrar arrojan una variación de -20.33% debido a que la empresa no aplicó los procedimientos respectivos. De esta investigación utilizaré como referencia la teoría del marco teórico, también la metodología para poder realizar comparaciones en referencia a la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación. Por otro lado, también se podrá rescatar algunos conceptos del marco conceptual.</p>		
Referencia	Taco, E. (2018). <i>Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016-2017</i> . Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.		

Datos del antecedente Nacional X: Cuentas por cobrar			
Título	Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima – 2018	Metodología	
Autor	Yerren Chapoñan, Elena Elizabeth	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Analizar las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima - 2018.	Diseño	
Resultados	Los resultados se obtuvieron mediante la utilización de la triangulación de datos, realizado mediante un software de nombre Atlas ti, donde se logró resumir la información de los análisis de las cuentas por cobrar. Al analizar las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima – 2018 se concluye que estas cuentas por cobrar tienen una gran importancia ya que abarcan la liquidez e ingresos de la empresa y claramente la empresa no cuenta con estrategias de cobro, capacitación al personal y software. Asimismo, al analizar el tipo de empresa en las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima 2018, indica que las empresas a las que venden el producto deben ser analizadas ya que son las franquicias y debe ser mediante un contrato según el tipo de empresa.	Método	Inductivo
		Población	La empresa Babymodas SAC
		Muestra	4 trabajadores de la empresa
		Unidades informantes	Contador público, jefe de finanzas y el jefe comercial
Conclusiones	Se concluyó que la entidad no cuenta con un área de créditos y cobranzas ni facturación, y las personas que lo realizan, lo hacen empíricamente ya que no existe capacitación. Asimismo, Se está tratando de poder llevar un buen manejo en los bienes y servicio para que los ingresos sean cobrados correctamente con los documentos respectivos por del departamento de contabilidad. se concluye que la empresa Babymodas tiene que programar y gestionar con ayuda de los encargados un plan estratégico que ayude a mejorar y se cumpla para el bien de la entidad.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, Yerren (2019) realizó un estudio del análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas. Presentó una metodología con un enfoque cualitativo y método inductivo. El estudio estuvo realizado en la empresa Babymodas, se utilizó como técnica la entrevista y la guía de entrevista como instrumento, el método utilizado fue la triangulación de datos. El resultado obtenido se concluye que estas cuentas por cobrar tienen una gran importancia ya que abarcan la liquidez e ingresos de la empresa y claramente la empresa no tiene estrategias de cobranza, no realiza capacitaciones al personal y no tiene un software adecuado para el seguimiento de estas cuentas por cobrar, también indican que sus clientes deben ser analizados ya que son franquicias y con estos clientes se debe trabajar mediante un contrato según el tipo de empresa. En conclusión, la presente investigación sostuvo que en la empresa no existe un área de créditos y cobranzas, tampoco de facturación. Igualmente, la empresa tendría que programar y gestionar un plan estratégico para el desarrollo de la empresa y que sea cumplido.</p> <p>Yerren (2019) Los resultados obtenidos se concluye que estas cuentas por cobrar tienen una gran importancia ya que abarcan la liquidez e ingresos de la empresa y claramente la empresa no tiene estrategias de cobranza, no realiza capacitaciones al personal y no tiene un software adecuado para el seguimiento de estas cuentas por cobrar, también indican que sus clientes deben ser analizados ya que son franquicias y con estos clientes se debe trabajar mediante un contrato según el tipo de empresa. En conclusión, la presente investigación sostuvo que en la empresa no existe un área de créditos y cobranzas, tampoco de facturación. Igualmente, la empresa tendría que programar y gestionar un plan estratégico para el desarrollo de la empresa y que sea cumplido. De esta investigación tomaré como referencia el enfoque ya que será el mismo en mi investigación, los conceptos y la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación y las referencias ya que me ayudara en la búsqueda de mi información.</p>		

Referencia	Yerren, E. (2019). <i>Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima - 2018</i> . Lima : Universidad Privada Norbert Wiener.
------------	--

Datos del antecedente Nacional X: Cuentas por cobrar			
Título	Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017	Metodología	
Autor	Jara Jara , Elena	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Investigación sustantiva
Año	2018		
Objetivo	Comparar las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016 – 2017.	Diseño	Descriptivo simple
Resultados	En cuanto a las cuentas por cobrar nos indica que existe un aumento de 19% para el año 2017, debido a que los procedimientos que mantiene la empresa no están establecidos de manera formal, también no se realiza la evaluación de los clientes, además el índice de liquidez indica que existe una disminución 1.41 a 1.23, ocasionando esto atrasos en los pagos de planilla y proveedores.	Método	
		Población	Estados financieros
		Muestra	
Conclusiones	La empresa muestra que no está realizando gestiones para recuperar las cuentas por cobrar, no existe lineamientos establecidos, los reflejan que han aumentado en 19% las cuenta por cobrar y existe una disminución en la liquidez de la empresa. Al realizarse las comparaciones en las cuentas por cobrar por cada producto, en donde se refleja un aumento del 28% en el material drill, también presenta S/ 51,191.00 en cuentas incobrables siendo estas facturas incobrables las cuales los clientes han presentado dificultades de liquidez, mayormente estas cuentas representan una pérdida para la empresa.	Técnicas	Análisis documental
		Instrumentos	Guía de análisis documental
		Método de análisis de datos	Estadística descriptiva
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, Jara (2018) en su investigación del análisis de los años 2016 y 2017 de las cuentas por cobrar de la empresa de productos textiles. Utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo y diseño descriptivo simple. El estudio comprendió en los estados financieros y los instrumentos utilizados fue la guía de análisis documental y una metodología de estadística descriptiva. Los resultados obtenidos indican que ha surgido un aumento de 19% en las cuentas por cobrar, debido a que no tienen procedimientos formales y por no realizar evaluación de los clientes. Por otro lado, indica que la liquidez disminuye de 1.41 a 1.23, ocasionando la falta de pago de planillas y proveedores. En conclusión, de la presente investigación, sostuvo que la empresa no está realizando gestiones para mejorar las cuentas por cobrar ya que representa un aumento de 19%, también menciona que el material dril representa el 28% siendo el aumento más alto en comparación con otros materiales.</p> <p>Jara (2018) Los resultados obtenidos indican que ha surgido un aumento de 19% en las cuentas por cobrar, debido a que no tienen procedimientos formales y por no realizar evaluación de los clientes. Por otro lado, indica que la liquidez disminuye de 1.41 a 1.23, ocasionando la falta de pago de planillas y proveedores. En conclusión, de la presente investigación, sostuvo que la empresa no está realizando gestiones para mejorar las cuentas por cobrar ya que representa un aumento de 19%, también menciona que el material dril representa el 28% siendo el aumento más alto en comparación con otros materiales. De esta investigación utilizaré los conceptos del marco teórico que <u>guardan relación con mi investigación, también la parte de la aplicación de las teorías y la metodología.</u></p>		
Referencia	Jara, E. (2018). <i>Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017</i> . Lima: Universidad Privada Norbeth Wiener.		

Datos del antecedente Nacional X: Cuentas por cobrar			
Título	Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019	Metodología	
Autor	Ccorahua Quispe, Bertha	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Sustantivo
Año	2019	Diseño	Descriptivo comparativo
Objetivo	Comparar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019.	Método	
Resultados	En cuanto a los resultados adquiridos se demostró que sí fue necesario determinar las tendencias, las rotaciones en días como en veces, de esa manera se pudo observar mediante estos indicadores que los años afectados tanto en cobranzas como en la liquidez fue por falta de aplicación de políticas de cobranza, porque el personal no ha estado siguiendo los procedimientos de la cobranza, confianza extrema en el personal de captación de clientes, la falta de conocimientos de leyes a causa de ello se percibieron sumas grandes multas.	Población	Estados financieros
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que existe deficiencia del control de seguimiento de cobranzas y las políticas en aplicación correcta por lo que muestra el 21.95% y 54.03% entre los años 2017 y 2018, por la insensatez del personal que cometió el hurto inesperado y la falta de conocimiento en cuanto las leyes por el mal aplicación de conceptos en cuanto a las moras. Se realizó la comparación de los créditos mediante el análisis vertical de las dos cuentas contables de 12 y 10, que reflejan incrementos de porcentajes de por cobrar en comparación de la cuenta de efectivo esta mínima diferencia porque se realizó el préstamo de entidades financieras para no afectar la liquidez	Técnicas	Análisis de datos
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Estadística descriptiva
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, Ccorahua (2019) realizó este estudio con la finalidad de comparar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos. Presentó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo y de diseño descriptivo comparativo. El estudio se basa en analizar los estados financieros y la metodología utilizada fue estadística descriptiva. Los resultados obtenidos indican que fue necesario determinar las tendencias y rotaciones, ya que se pudo observar mediante estos indicadores que los años afectados tanto en cobranzas y liquidez fueron por falta de políticas de cobranzas y falta de conocimiento de las mismas. En conclusión, la presente investigación sostuvo que en los años 2017 y 2018 existe deficiencia de control de seguimiento de cobranzas, mostrando un 21,95% y 54.03%, debido a la insensatez del personal por el desconocimiento de las políticas de la empresa.</p> <p>Ccorahua (2019) Los resultados obtenidos indican que fue necesario determinar las tendencias y rotaciones, ya que se pudo observar mediante estos indicadores que los años afectados tanto en cobranzas y liquidez fueron por falta de políticas de cobranzas y falta de conocimiento de las mismas. En conclusión, la presente investigación sostuvo que en los años 2017 y 2018 existe deficiencia de control de seguimiento de cobranzas, mostrando un 21,95% y 54.03%, debido a la insensatez del personal por el desconocimiento de las políticas de la empresa. De esta investigación utilizaré los conceptos del marco teórico que guardan relación con mi investigación, también la parte de la aplicación de las teorías y la metodología.</p>		
Referencia	Ccorahua, B. (2019). <i>Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019</i> . Lima: Universidad Privada Norbeth Wiener.		

Datos del antecedente Nacional X: Cuentas por cobrar			
Título	Análisis de las Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.	Metodología	
Autor	Mas gra, Deysi	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2019	Diseño	
Objetivo	Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.	Método	Analítico
Resultados	Indica que la empresa la empresa comercializadora tiene un exceso de cuentas por cobrar debido a que el personal no desarrolla adecuadamente el control o seguimiento para recuperar los créditos otorgados, de tal manera la empresa se ve afectada con el efectivo que maneja. Las cuentas por cobrar de la empresa comercial entre el año 2016-2017 en los dos rubros de venta de bienes y prestación de servicio no cumplen con las políticas establecidas de los créditos otorgados a sus clientes de corto y largo plazo, esto se debe a que las políticas de la empresa son muy factibles para los clientes y poco deficientes para su cobranza, asimismo no cuenta con políticas de medición y no realiza nuevos métodos para recuperar las cuentas por cobrar, del mismo modo no efectúa una evaluación previa para conceder los créditos a sus clientes. Asimismo, mediante las entrevistas indican que la empresa al no optar por nuevos métodos de políticas aumenta las cuentas por cobrar donde el más afectados es el indicador de cobranza en el cual se vio reflejado con un déficit, así llegando a tener la empresa una rotación de cobranza muy deficiente y un riesgo muy alto.	Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Área de contabilidad , ventas y cobranzas
		Técnicas	Entrevistas
Conclusiones	Se analizó las condiciones de las cuentas por cobrar, donde se concluyó que la empresa tiene un exceso de cuentas por cobrar esto se debe a que no realiza un seguimiento adecuado para recuperar la cuenta por cobrar. Las políticas de crédito de la empresa comercializadora no cumplen según los plazos establecidos, esto se dio debido a que la empresa no realiza contratos formales sobre las ventas por ende no hay un documento que señale los plazos establecidos de los créditos, Se concluyó que la empresa tiene un alto riesgo de crédito debido a que no realizo evaluaciones sobre el riesgo crediticio de las empresas a quienes vendió al crédito.	Instrumentos	Guía de instrumentos
		Método de análisis de datos	Triangulación de datos

<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Revisando las fuentes nacionales, en la instigación de Mas (2019), tuvo como finalidad llevar a cabo un análisis de las condiciones de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora. Presento una metodología con enfoque cualitativo. Los instrumentos utilizados fueron las guías de instrumentos y el método fue la triangulación de datos. Los resultados obtenidos indican que una de las causas que debilitan el correcto funcionamiento de las cuentas por cobrar es el personal, los cuales no están cumpliendo con las expectativas esperadas, esto conlleva a que la empresa tenga en exceso gran cantidad en cuentas incobrables. La empresa mantiene dos rubros de bienes y servicios, los cuales se evidencia que no hay un correcto funcionamiento de las políticas al momento que se otorgan los créditos, debido a que estas políticas de la empresa son muy factibles. Igualmente, indica que la empresa no está implementando nuevas políticas por lo cual muestra un indicador de cobranza con déficit muy alto. Se concluyó que el aumento de las cuentas por cobrar está en relación al personal ya que no realizan el debido seguimiento. Asimismo, la empresa no mantiene acuerdos formales sobre ventas, lo cual ocasionará a que no exista un reglamento indicando los términos establecidos de los créditos. Por otro lado, la empresa no realiza evaluaciones de riesgos crediticios de las empresas a quien les vende, generando esto un alto riesgo de crédito.</p> <p>Mas (2019) Los resultados obtenidos indican que una de las causas que debilitan el correcto funcionamiento de las cuentas por cobrar es el personal, los cuales no están cumpliendo con las expectativas esperadas, esto conlleva a que la empresa tenga en exceso gran cantidad en cuentas incobrables. La empresa mantiene dos rubros de bienes y servicios, los cuales se evidencia que no hay un correcto funcionamiento de las políticas al momento que se otorgan los créditos, debido a que estas políticas de la empresa son muy factibles. Igualmente, indica que la empresa no está implementando nuevas políticas por lo cual muestra un indicador de cobranza con déficit muy alto. Se concluyó que el aumento de las cuentas por cobrar está en relación a los trabajadores ya que no realizan el debido seguimiento. Asimismo, la empresa no mantiene acuerdos formales sobre ventas, lo cual ocasionará a que no exista un reglamento indicando los términos establecidos de los créditos. Por otro lado, la empresa no realiza evaluaciones de riesgos crediticios de las empresas a quien les vende, generando esto un alto riesgo de crédito. De esta investigación utilizaré el enfoque cualitativo, también aportará muchos los conceptos del marco teórico referidos a las cuentas por cobrar, se suma a esto la parte de la aplicación de las teorías y la metodología para poder realizar comparaciones en referencia a la técnica e instrumento ya que concuerdan con mi investigación.</p>
<p>Referencia</p>	<p>Mas, D. (2019). <i>Análisis de las Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017</i>. Lima: Universidad Privada Norbeth Wiener.</p>

Datos del antecedente Nacional X: Cuentas por cobrar			
Título	Análisis de las cuentas por cobrar en las microempresas de La Victoria 2017	Metodología	
Autor	Sandoval Tangoa, Elizabeth	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2018	Diseño	
Objetivo	Analizar la operatividad de las cuentas por cobrar en las microempresas del distrito de la victoria 2017	No experimental	
Resultados	Mediante las entrevistas y opiniones unánimes, señalan que las cuentas por cobrar son el activo importante representando en dinero y ser parte de la liquidez; como resultado los créditos le afectan directamente a su liquidez, a causa de eso es inadmisibles que den al crédito porque no realizan políticas ni condiciones de cobro dado que sus ingresos no favorecen de manera económica a las microempresas. Los resultados obtenidos afirman que las políticas de crédito si inciden directamente a las microempresas por el bajo capital, es decir también por los movimientos de efectivos cortos en circulación, dicho de otra manera, las microempresas necesitarían de un garante o aval, para generar un tipo de préstamo a entidades financieras.	Método	Analítico inductivo
		Población	La población está conformada por las microempresas de la Victoria 2017
		Muestra	
Conclusiones	Se analizó que las políticas de crédito inciden directamente en las microempresas, porque venden y realizan servicio generalmente al contado en menor proporción a los demás, logrando solo mantener sus propias cifras en el mercado y por ende tienen pocos recursos financieros, sobre todo porque su capital social limitado, donde se les establecen plazos cortos de crédito. Asimismo, las políticas de cobro que inciden de manera lineal en las microempresas porque no existe objetivos establecidos de parte de las microempresas para este tipo de cobranza de los créditos otorgados hacia los clientes, por lo tanto, se tendrían que realizar un marco de referencia para establecer estos tipos de políticas de cobro	Unidades informantes	Contadora
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Sandoval (2018) realizó un estudio sobre las cuentas por cobrar en las microempresas. En su metodología presentó un enfoque cualitativo con diseño no experimental. El estudio comprendió a las empresas de la victoria del año 2017 y utilizó a la guía de entrevista como instrumento, el método de análisis fue la triangulación de datos. Con referencia a los resultados señala que estas cuentas simbolizan el activo para la empresa representado en dinero, en este caso no se realiza políticas ni condiciones de crédito, también hace mención que los microempresarios necesitan un garante ante las entidades financieras para que puedan acceder a algún préstamo. En conclusión, la presente investigación demuestra que las políticas de crédito de la empresa inciden directamente en las microempresas, no existen objetivos claros en las políticas de cobro. Sandoval (2018) Los resultados señalan que estas cuentas simbolizan el activo para la empresa representado en dinero, en este caso no se realiza políticas ni condiciones de crédito, también hace mención que los microempresarios necesitan un garante ante las entidades financieras para que puedan acceder a algún préstamo. En conclusión, la presente investigación demuestra que las políticas de crédito de la empresa inciden directamente en las microempresas, no existen objetivos claros en las políticas de cobro. Utilizaré de esta investigación el enfoque cualitativo también aportará mucho los conceptos del marco teórico referidos a las cuentas por cobrar y las teorías utilizadas.	Método de análisis de datos	Triangulación de datos
Referencia	Sandoval, E. (2018). <i>Análisis de las cuentas por cobrar en las microempresas de La Victoria 2017</i> . Lima : Universidad Privada Norbeth Wiener.		

Datos del antecedente Nacional X: Cuentas por cobrar			
Título	La Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la empresa de Proveduría Marítima Zeus Maritime S.R.L periodo 2015 y 2016	Metodología	
Autor	Barrientos Mejahuanca, Yeny Yaneth Garro Zubieta, Iris Milagros	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Callao	Tipo	Aplicada
Año	2017		
Objetivo	Determinar que la gestión de cuentas por cobrar influye en la Situación financiera de la empresa de proveeduría marítima Zeus Marítima S.R.L.	Diseño	No experimental
Resultados	Se observó que no se practicó una buena y eficiente gestión de cuentas por cobrar. Agregar también que no se toman buenas decisiones de crédito y que no se establece apropiadamente las condiciones de crédito. Finalmente ha quedado demostrado y validado que al no exigir a los clientes en cumplir con las políticas de cobranza permiten obtener un nivel inadecuado de iliquidez y la incapacidad de solventar sus obligaciones a largo plazo, de manera que la empresa no goce de una situación financiera saludable.	Método	
		Población	Estados Financieros de la empresa Zeus Marítima S.R.L.
		Muestra	Estados Financieros de los años 2015 y 2016
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que la gestión de cuentas por cobrar influye positivamente en la situación financiera, de manera que, al implementarse el plan de mejora con una buena aplicación de las políticas de crédito y cobranza, se logra cumplir con los objetivos de la empresa, tuvo como resultado un buen manejo de las cuentas por cobrar, logrando que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo en menor tiempo, obteniendo una Liquidez considerable y bajo nivel de endeudamiento. Asimismo, se obtuvo una disminución de las cuentas por cobrar debido al control de cartera de clientes, generando un aumento de liquidez de la empresa.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, los autores Barrientos y Garro (2017) presentaron un estudio sobre el análisis de las cuentas por cobrar en una empresa marítima. Presentó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental. El estudio comprendió los estados financieros de la empresa marítima. Los resultados obtenidos indican que no se practicó un eficaz procedimiento de las cuentas por cobrar, no se consideraron buenas decisiones de crédito, tenían un inadecuado nivel de liquidez debido a que no se exigían a los clientes cumplir con las políticas de la empresa. Se puede concluir en el estudio, que las cuentas por cobrar tienen importancia en relación a la situación financiera, por lo cual implementaron un plan de mejora logrando que las cuentas pendientes de cobro se conviertan en efectivo en corto tiempo.</p> <p>Barrientos y Garro (2017) Los resultados obtenidos indican que no se practicó un eficaz procedimiento de las cuentas por cobrar, no se consideraron buenas decisiones de crédito, tenían un inadecuado nivel de liquidez debido a que no se exigían a los clientes cumplir con las políticas de la empresa. Se puede concluir en el estudio, que las cuentas por cobrar tienen importancia en relación a la situación financiera, por lo cual implementaron un plan de mejora logrando que las cuentas pendientes de cobro se conviertan en efectivo en corto tiempo. Esta investigación aportará a mi estudio en los conceptos del marco teórico referidos a las cuentas por cobrar, también la parte de la aplicación de las teorías ya que concuerdan con mi investigación y las referencias para la búsqueda de diferentes libros que me ayuden a la formulación de mi investigación.</p>		
Referencia	<p>Barrientos, Y., & Garro, M. (2017). <i>La Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la empresa de Proveduría Marítima Zeus Maritime S.R.L Periodo 2015 Y 2016</i>. Callao: Universidad Nacional del Callao.</p>		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
I. Teoría General Sistemas	Ludwig von Bertalanffy (1950)	La teoría general de sistemas es considerada como una herramienta poderosa que permite la explicación de los hechos reales que suceden, haciendo posible dar ideas de lo que sucederá más adelante. Esta teoría está fijada con un nivel de ambición bajo, pero con un alto grado de confianza. (Johansen, 2004)	Porque mi variable de cuentas por cobrar, según (Bernal F. , 2010) indica que son derechos que le pertenecen a la empresa adquiridos por letras, pagares u otros, correspondientes por la actividad comercial que realiza la empresa. Asimismo, coincide con mi teoría general de sistemas porque según (Chiavenato, 2007) sostiene que esta teoría se encarga de interconectar las diversas ciencias, cumplen un rol muy importante en el intercambio de información, incurre en la determinación de las funciones. Por lo tanto, (Bernal F. , 2010) y (Chiavenato, 2007) guardan relación porque se tendrá que estudiar las diversas áreas de la empresa.

Teorías de Contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
Teoría de la contabilidad y control	Shyam Sunder (2004)	La teoría de contabilidad y control indica que para ser entendida es necesario tener en cuenta que todas las organizaciones son contratos de individuos, las organizaciones son acuerdos contractuales entre los factores para producir. Hay un agente racional que lidera los factores esperando beneficios para su organización, se puede concluir que estos agentes tienen un aporte muy importante cuando se logra obtener resultados positivos, por lo tanto, la contabilidad ya que es un instrumento de control y análisis para la toma de decisiones y como un medio que permite acuerdos de una organización mediante estructuras y evaluaciones. (Bello & Villarraca, 2014)	Porque mi categoría de cuentas por cobrar, según (Barrón, 2003) indica que forman parte del activo, por la que el comprador tiene la obligación de pagar por el servicio o adquisición de bienes. Asimismo, coincide con mi teoría de contabilidad porque según Sunder, (2005) sostiene que la contabilidad está sujeta a un conjunto de organizaciones, con diferentes operaciones y estudios, que conllevan a análisis económicos y financieros, cumpliendo con los principios que rigen la contabilidad. Por lo tanto (Barrón, 2003) y Sunder, (2005) guardan relación porque verificar si la empresa registra correctamente las operaciones y se podrá evidenciar si cumple con los principios contables.

<p>1. Teoría económica</p>	<p>Adam Smith</p>	<p>Esta teoría analiza los procesos y la interacción de causa y efecto, mediante métodos, hipótesis y variables. Esta teoría es utilizada para el estudio de la realidad económica, los principios y análisis lógicos. (Resico, 2010)</p>	<p>Porque mi variable de cuentas por cobrar según (Ortega, Pacherras y Díaz, (2010) Indican son ingresos obtenidos por el pago de servicios bienes y servicio. Asimismo, coincide con mi teoría de economía porque según Resico, (2010) indica que esta ciencia se encarga de analizar la situación económica a través de los métodos, hipótesis y variables. Por lo tanto, Ortega, Pacherras y Díaz (2010) y Mas, (2019) guardan relación porque se podrá obtener información real de la situación de la empresa, lo cual conllevará a la toma de decisiones.</p>
-----------------------------------	--------------------------	---	--

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: -----			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La TGS tiene un aporte conceptual esencial para el tratamiento de la demanda social frente a la naturaleza bajo la unidad conceptual y metodológica que de ella se deriva y avanzar en el uso de las herramientas fundamentales del análisis sistémico adaptadas a la reflexión sobre las relaciones hombre y naturaleza. La TGS que busca formular principios válidos para sistemas en general, sea cual fuere la naturaleza de sus Componentes y las fuerzas interactivas o de organización presentes en ellas. (Flóres & Thomas, 1987)	Esta teoría implica la concepción de las organizaciones como conjuntos de contratos, indica que las organizaciones son acuerdos contractuales entre los diversos factores necesarios para producir, Cada factor de producción está en cabeza de un agente racional, el cual espera una retribución positiva por su aporte a la organización, también especifica la noción de la contabilidad como un medio que viabiliza y permite la estructuración y evaluación de los acuerdos que constituyen la organización. Finalmente, plantea su concepción del control señalando que, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de los participantes. La contabilidad aporta para conseguir que la cooperación regule el interés individual y que los acuerdos organizacionales persistan. (Mauricio, 2005)	La teoría económica tiene por objeto descubrir y formular leyes sociales que rigen la actividad económica, la producción y distribución de los bienes, contribuye a proporcionar al hombre un conocimiento sistemático del mundo en que vive mostrándole las fuerzas determinantes de los fenómenos económicos que le afectan. Al mismo tiempo, le hace posible prever las consecuencias de las diversas soluciones alternativas y le entrega una herramienta analítica para practicar una elección inteligente. Esta teoría estudia criterios o uniformidades, contiene principios que rigen la conducta humana como relación entre fines alternativos y medios limitados. (Baltra, 1973)
Parafraseo	Según (Flóres & Thomas, 1987) la teoría general de sistemas tiene como propósito avanzar con el uso de las herramientas del análisis sistemático, también formula principios para los sistemas en general. Es decir, que la teoría de sistemas abarca todo tipo de organizaciones, es un proceso de diferentes herramientas fundamentales que optimiza a mejorar una organización.	Según (Mauricio, 2005) sostiene que la teoría de contabilidad y control son un conjunto de contratos en las organizaciones mediante factores positivos y racionales para producir. Por lo tanto, esta teoría está relacionada a diferentes balances y equilibrios de las organizaciones, considerando que el control es fundamental para lograr objetivos. Es decir, la contabilidad en una organización tiene un rol muy importante ya está relaciona con diferentes balances, equilibrios y análisis para lograr objetivos positivos para producir.	Según (Baltra, 1973) esta teoría económica descubre y formula leyes sobre la actividad económica, le muestra al hombre los fenómenos que le afecta, le permite predecir un conocimiento sistemático de lo que se vive día a día, haciendo posible conocer los fenómenos económicos que le afecta al hombre. Experimenta criterios o uniformidades. Es decir, que la teoría económica consiste en identificar la actividad económica, la producción y la distribución de bienes. Asimismo, estudia igualdades, semejanzas y criterios mediante métodos hipótesis y variables.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Flóres, A., & Thomas, J. (1987). La Teoría General de Sistemas. <i>Dialnet</i> , 137.	Mauricio, G. (2005). Teoría de la contabilidad y control. <i>Innovar</i> , 140-143.	Baltra, A. (1973). <i>Teoría económica</i> . Santiago: Andres Bello.
Relación de la teoría con el estudio	<p>Porque mi variable de cuentas por cobrar, según Bernal F, (2010) indica que son derechos que le pertenecen a la empresa adquiridos por letras, pagares u otros, correspondientes por la actividad comercial que realiza la empresa. Asimismo, coincide con mi teoría general de sistemas porque según (Chiavenato, 2007) sostiene que esta teoría se encarga de interconectar las diversas ciencias, cumplen un rol muy importante en el intercambio de información, incurre en la determinación de las funciones. Por lo tanto, (Bernal F. , 2010) y (Chiavenato, 2007) guardan relación porque se tendrá que estudiar las diversas áreas de la empresa.</p> <p>Porque mi categoría de cuentas por cobrar, según Barrón, (2003) indica que forman parte del activo, por la que el comprador tiene la obligación de pagar por el servicio o adquisición de bienes. Asimismo, coincide con mi teoría de contabilidad y control porque según Sunder, (2004) sostiene que la contabilidad está sujeta a un conjunto de organizaciones, con diferentes operaciones y estudios, que conllevan a análisis económicos y financieros, cumpliendo con los principios que rigen la contabilidad. Por lo tanto, Barrón (2003) y Sunder (2004) guardan relación que se podrá verificar si la empresa registra correctamente las operaciones y se podrá evidenciar si cumple con los principios contables.</p> <p>Porque mi variable de cuentas por cobrar según Ortega Pacherras y Díaz, (2010) Indican son ingresos obtenidos por el pago de servicios bienes y servicio. Asimismo, coincide con mi teoría de economía porque según Mas, (2019) esta ciencia se encarga de analizar la situación económica a través de los métodos, hipótesis y variables. Por lo tanto, Ortega, Pacherras y Díaz (2010) y Mas (2019) guardan relación porque se podrá obtener información real de la situación de la empresa, lo cual conllevará a la toma de decisiones.</p>		
Redacción final	<p>Revisando las bases teóricas que dan soporte a la presente investigación. Tenemos la teoría general de sistemas tiene como propósito avanzar con el uso de las herramientas del análisis de diferentes sistemas, también formula principios para los sistemas. Es decir, la teoría de sistemas abarca todo tipo de organizaciones, siendo un proceso de diferentes herramientas las cuales optimizan para mejorar una organización (Flóres y Thomas, 1987).</p> <p>La teoría de contabilidad y control está relacionada a un conjunto de contratos en las organizaciones mediante factores positivos y racionales para producir. Por lo tanto, esta teoría está relacionada a diferentes balances y equilibrios de las organizaciones, considerando que el control es fundamental para lograr objetivos. Indica que la contabilidad en una organización, tiene un rol muy importante ya que está relacionada con diferentes balances, equilibrios y análisis para lograr objetivos positivos para producir (Mauricio, 2005).</p> <p>La teoría económica está vinculada con el descubrimiento y formulación de leyes sobre la actividad económica, le muestra al hombre los casos que le afecta, le permite predecir un conocimiento sistemático de lo que se vive día a día, haciendo posible conocer los fenómenos económicos que le afecta al hombre. Asimismo, la teoría económica consiste en identificar la actividad económica, la producción y la distribución de bienes. Estudia igualdades, semejanzas y criterios mediante métodos hipótesis y variables. Por lo tanto, mi teoría guarda relación con mi categoría porque permitirá realizar un estudio profundo del análisis y procedimiento que aplica la empresa para realizar sus cobros, se evaluará si la empresa cuenta con un sistema integrado para todas las áreas, se podrá evidenciar si cumple con los principios contables y también se analizará la situación económica de la empresa (Baltra, 1973).</p>		

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Cuentas por cobrar					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	<p>Cita 1 las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, así como las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados, y anticipos a empleados que da la empresa (Meza, 1996).</p>	<p>Cita 2 Las cuentas por cobrar se define como un activo ya que representa una obligación para el cliente o deudor y para nosotros representa un derecho, el cual queda cancelado en el momento que el cliente se pone al día con su cuenta. Granados , Latorre y (Ramirez, 1978).</p>	<p>Cita 3 según los autores Lawrence y Chad, (2012) las cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por ventas al crédito. El objetivo de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas.</p>	<p>Cita 4 según Garcia J, (2011) Las cuentas por cobrar forma parte del activo de la empresa, clasificada como exigible, es reconocido anteriormente a su valor razonable que generalmente es igual al costo; posteriormente, con fines de la presentación de las mismas en los estados financieros, es medido a su costo amortizado. Del cual, si hubiera una disminución respecto a la medición inicial, se debe realizar el respectivo ajuste con efecto a resultados.</p>	<p>Cita 5 Las cuentas por cobrar, desde la perspectiva de la contabilidad es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo (Araiza, 2005).</p>
Parafraseo	<p>Se define a las cuentas por cobrar, como importe que deben otras personas a la empresa, estas cuentas por cobrar se clasifican en, a) operaciones por la misma empresa y b) operaciones ajenas a la empresa, así</p>	<p>Las cuentas por cobrar son activos y representan un derecho para la empresa, y actúan como una obligación para el deudor. Es decir, se podrá identificar, verificar y reconocer que cuanto de efectivo tiene la empresa.</p>	<p>Las cuentas por cobrar son las ventas totales de una empresa, es decir simbolizan el dinero que los clientes de deben a la empresa. se aplicará las políticas de cobranzas y la rotación para el cobro de estas cuentas. Es</p>	<p>Las cuentas por cobrar están incluidas en el elemento 1 del plan contable empresarial, tienen una gran importancia en los estados financieros ya que se puede identificar los diferentes</p>	<p>Las cuentas por cobrar provienen de ventas o servicios que son considerados como activos ya que en un corto plazo pueden convertirse en efectivo. Es decir, indicara a la empresa</p>

	como los préstamos y anticipos a empleados. es decir, se podrá reconocer si las cuentas por cobrar son provienen directamente de la actividad de la empresa o surgen debido a préstamos a los empleados. Meza (1996)	Granados , Latorre y Ramirez (1978)	decir, se podrá verificar si la empresa esté cumpliendo con las cobranzas correspondientes y mediante las políticas empleadas. (Lawrence y Chad 2012)	saldos que existen, determinara las deudas pendientes de cobro y las deudas incobrables. es decir, se podrá identificar los saldos de empresa (Garcia, 2011).	sobre el efectivo obtenido al instante. Araiza (2005)
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Meza, C. (1996). <i>Contabilidad. Análisis de cuentas</i> . Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia .	Granados, I., Latorre, L., & Ramírez, E. (1978). <i>Contabilidad Gerencial. Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad</i> . Colombia: Universidad Nacional de Colombia.	Lawrence, G., & Chad, Z. (2012). <i>Principios de administración financiera</i> . México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.	Garcia, J. (2011). Cuentas por cobrar comerciales - Programa de auditoría sugerido. <i>Actualidad Empresarial, N° 245 - Segunda Quincena de Diciembre 2011</i> , v-1.	Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. <i>Comité técnico nacional de tesorería</i> , 7.
Utilidad/ aporte del concepto	Estos conceptos ayudaran a entender con mayor facilidad las cuentas por cobrar de la empresa y me servirá para poder fundamentar mi marco conceptual.				
Redacción final	Estas cuentas son importes los cuales deben otras personas a una entidad, estas cuentas se clasifican en: operaciones por la misma empresa y operaciones ajenas a la empresa, así como los préstamos y anticipos a empleados. Es decir, se podrá reconocer si estas cuentas provienen claramente de la actividad de la empresa o surgen debido a préstamos otorgados a los empleados. En el mismo contexto, las cuentas por cobrar son activos y simbolizan un derecho para la empresa actuando como una obligación para el deudor. Es decir, se podrá identificar, verificar y reconocer la cantidad de efectivo de la empresa. Estas cuentas pendientes de cobro constituyen las ventas totales de una empresa, simbolizando el dinero que los clientes deben a la empresa. Se aplicarán las políticas de cobranzas y la rotación para el cobro de estas cuentas. Mediante las políticas empleadas se verificará si la empresa está cumpliendo con las cobranzas correspondientes. Estas cuentas por cobrar son incluidas en el elemento 1 del plan contable empresarial, tienen una gran importancia en los estados financieros ya que se puede identificar los diferentes saldos que existen, determinando las deudas pendientes de cobro y las deudas incobrables. Las cuentas por cobrar provienen de ventas o servicios siendo consideradas como activos ya				

	que en un corto plazo pueden convertirse en efectivo. Es decir, indicará a la empresa sobre el efectivo obtenido al instante. (Meza, 1996; Granados, Latorre y Ramirez, 1978; Lawrence y Chad , 2012; Garcia, 2011; Araiza, 2005).							
Redacción de la categoría de estudio	Las cuentas por cobrar provienen de ventas o servicios que son considerados como activos ya que en un corto plazo pueden convertirse en efectivo. Es decir que indicara a la empresa sobre el efectivo obtenido al instante. Araiza (2005)							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	Políticas de crédito		Riesgo crediticio		Técnicas de cobranzas		Clientes	
Construcción de los indicadores	I1	Corto plazo	I5	Riesgo crediticio alto	I9	Llamadas	I13	Morosidad
	I2	Largo plazo	I6	Riesgo crediticio bajo	I10	Agencias de crédito	I14	Cuentas incobrables
	I3		I7		I11	Acción legal	I15	
Cita textual los indicadores	Fuente 1 Las políticas de crédito a corto plazo son aquellos con disponibilidad inmediata dentro del de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance. Saucedo, (2020)		Fuente 1 Según Navarro (2007) este procedimiento de créditos, permite al encargado tener información mensual acerca de los resultados obtenidos, estas cuentas deben manejarse por separado para llevar un mejor control y registrarse en la hoja de análisis de alto riesgo.		Fuente 1 El gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago. Córdoba (2012)		Fuente 1 Según (Alvares & Apaza , 2019) La morosidad es entendida como una cualidad; dentro del ámbito económico, es la situación jurídica en la que un sujeto de naturaleza jurídica o natural está obligado a cumplir con un compromiso asumido por la prestación monetaria bajo términos establecidos, es el retraso en el cumplimiento de la obligación de cualquier clase que esta sea. Suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.	
	Fuente 2 Cuando una empresa se financia con una deuda a largo plazo conoce con exactitud el coste de los intereses del periodo en que necesita los fondos y		Fuente 2 Según Aranguiz y Gallegos (2018) Con la finalidad de disminuir los riesgos de crédito, es decir para la recuperación de las cuentas por cobrar,		Fuente 2 La utilización de agencias de crédito se da cuando, una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de		Fuente 2 La revista menciona que las cuentas incobrables corresponden a un monto del valor total de las ventas que los clientes o deudores no llegan a cancelar. este monto de	

	muchos de estos intereses son mayores a los del corto plazo Córdoba, (2012).	se recomienda analizar la industria en la cual participa el cliente, el comportamiento histórico y la capacidad potencial de pago	cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente, los honorarios por esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible, que reciban un porcentaje menor del que se espera recibir. Córdoba (2012)	incobrables tiene un impacto en las empresas porque representa un gasto. Así, lo importante es reconocer dicha pérdida en los estados financieros y prever que siempre va a ocurrir, aunque sea en una pequeña magnitud. Westreicher (2020)
			Fuente 3 La acción legal, es el paso más estricto en el proceso del cobro, donde las empresas pueden utilizar empresas especializadas en cobranzas, procedimiento que además de costoso puede implicar la pérdida del cliente, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios. Córdoba (2012)	
Parfraseo	Parfraseo de la fuente 1 Según Saucedo (2020) sostiene que estas políticas de crédito a corto plazo tienen una duración que no supera el año, estas políticas benefician tanto al cliente como al deudor, ya que el deudor tendrá menos interés por pagar y el cliente obtendrá el efectivo a corto tiempo para seguir trabajándolo.	Parfraseo de la fuente 1 Según Navarro (2007) sostiene que los riesgos altos muestran un alto nivel de cuentas por cobrar esto debido a que no hay un seguimiento constante de estas cuentas. Asimismo, permite al encargado mantener una información real de cada saldo deudor.	Parfraseo de la fuente 1 Según (Córdoba, 2012) una de las técnicas de cobranzas es la llamada, en la cual el gerente de cobranzas está en su facultad de llamar al cliente y exigir el pago por los servicios brindados o la compra de bienes. Asimismo, mediante este medio realizar diferentes acuerdos con la finalidad de brindar soluciones y alternativas sin que se perjudiquen ambas partes.	Parfraseo de la fuente 1 Según Alvares y Apaza (2019) menciona en la revista que la morosidad es una condición en la que una persona natural o jurídica no haya cumplido con sus obligaciones dentro del plazo establecido, y por ende se puede considerar como el atraso de pago de prestación de servicios o compra de bienes.
	Parfraseo de la fuente 3 Según Córdoba (2012), indica que las políticas a largo plazo tienen un periodo de tiempo mayor a un año, este tipo de deuda permite conocer	Parfraseo de la fuente 2 Según Aranguiz y gallegos (2018) indica que el riesgo crediticio bajo no afecta directamente a la empresa, por lo cual se sugiere examinar el comportamiento histórico de la	Parfraseo de la fuente 2 Según Córdoba (2012) sostiene que para el proceso de cobranzas existen las agencias de crédito cuya finalidad es de hacerse cargo de aquellas cuentas en cobranza	Parfraseo de la fuente 2 Según Westreicher (2020) en la revista menciona que son cuentas incobrables aquellas que los clientes no cumplieron con su obligación de pago. Estas cuentas

	el valor de los intereses reflejados por esta deuda.	empresa y también la capacidad de pago.	dudosa y hacerlas efectivas. indica que muchos de estos procesos tienen altos costos y en algunos casos reciben un porcentaje de lo que se espera recuperar.	representan una pérdida para la empresa afectando a la liquidez.
			Parafraseo de la fuente 3 Asimismo, Córdoba (2012) indica que para estos procesos también existe la acción legal siendo el proceso más complicado porque puede ser costoso y en muchos de los casos hay pérdida de los clientes.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Saucedo, H. (2020). <i>Capital de trabajo</i> . México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Córdoba, M. (2012). <i>Gestión financiera</i> . Bogotá: Ecoe Ediciones.	Navarro, M. (2007). <i>Técnicas de crédito de cobranza</i> . México: Colegio de Bachilleres del estado de Sonora. Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgos Crediticio, propuesta del modelo credit scoring. <i>Facultad de ciencias económicas: investigación y reflexión</i> , 181-207.	Cór Córdoba, M. (2012). <i>Gestión financiera</i> . Bogotá: Ecoe Ediciones.	Alvares, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. <i>Universidad Peruana Unión</i> , 26-32. Westreicher, G. (2020). Cuentas incobrables. <i>Economipedia</i> , 1.
Redacción final	Estas políticas, son normas establecidas en una empresa, es uno de los componentes más importantes de la empresa de los cuales en algunas oportunidades es donde se genera mayor preocupación, ya que escapa de las manos de los encargados, debido a diferentes factores los cuales ponen en riesgo de liquidez a la empresa. Estas	Córdoba (2012) menciona que el riesgo crediticio es el análisis de las consecuencias que tendría al vender a nuevas empresas o las líneas de crédito que se les otorga. Esta subcategoría tiene los siguientes indicadores: riesgo crediticio alto y riesgo crediticio bajo. Como expresa Navarro (2007), que los riesgos crediticios altos se dan debido a que no hay un seguimiento constante	Las técnicas de cobranzas son procesos de cobranzas que se realizan debido a la falta de pago por un bien o servicio. Esta subcategoría tiene los siguientes indicadores: la llamada, en la que el gerente de cobranzas está en su derecho de llamar al cliente y exigir el pago por los servicios o compra de bienes. Mediante este	Los clientes son considerados como la persona que tiene la capacidad de adquirir un buen servicio. Esta subcategoría tiene los siguientes indicadores: la morosidad y las cuentas incobrables. La morosidad es una condición en la que una persona natural o jurídica no haya cumplido con sus obligaciones dentro del plazo establecido, considerándose como el atraso de pago de un bien o servicio. Las cuentas incobrables

	<p>políticas hacen referencia a la programación y descuentos establecidos, estos cobros pueden darse de 2 formas: a corto plazo, las cuales tienen una duración que no supera el año, van a beneficiar tanto al cliente como al deudor ya que el deudor tendrá menos interés por pagar y el cliente obtendrá el efectivo a corto tiempo para seguir trabajándolo. También pueden ser estas políticas de crédito a largo plazo, tienen un periodo de tiempo mayor a un año, este tipo de deuda permite conocer el valor de los intereses reflejados por esta deuda (Van y Wachowicz, 2002; Saucedo, 2020; Córdoba, 2012).</p>	<p>de estas cuentas lo cual dificulta al encargado mantener una información real de cada saldo deudor. Aranguiz y Gallegos (2018) afirma, que el riesgo crediticio bajo no afecta directamente a la empresa, por lo cual se sugiere examinar el comportamiento histórico de la empresa y también la capacidad de pago.</p>	<p>medio podrán realizar diferentes acuerdos con la finalidad de brindar soluciones y alternativas sin que se perjudiquen ambas partes. Las agencias, tienen como finalidad hacerse cargo de aquellas cuentas en cobranza dudosa y hacerlas efectivas. Indica que muchos de estos procesos tienen altos costos y en algunos casos reciben un porcentaje de lo que se espera recuperar. La acción legal, este un proceso más complicado porque es costoso y en muchos de los casos hay pérdida de clientes (Córdoba, 2012).</p>	<p>son aquellas que se generan cuando los clientes no cumplieron con su obligación de pago. Estas cuentas representan una pérdida para la empresa afectando la liquidez (Ortiz, 2013; Apaza, 2019; Alvares y Apaza, 2019; Westreicher, 2020).</p>
--	--	--	--	---

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<p>1. Teoría de sistemas</p> <p>2. Teoría de contabilidad y control</p> <p>3. Teoría de económica</p>	<p>1. Porque mi categoría de cuentas por cobrar, según Bernal, (2010) indica que son derechos que le pertenecen a la empresa adquiridos por letras, pagares u otros, correspondientes por la actividad comercial que realiza la empresa. Asimismo, coincide con mi teoría general de sistemas porque Chiavenato (2007) sostiene que esta teoría se encarga de interconectar las diversas ciencias, cumplen un rol muy importante en el intercambio de información, incurre en la determinación de las funciones. Por lo tanto, (Bernal F. , 2010) y Chiavenato (2007) guardan relación porque se tendrá que estudiar las diversas áreas de la empresa.</p> <p>2. Porque mi categoría de cuentas por cobrar, según Barrón, (2003) indica que forman parte del activo, por la que el comprador tiene la obligación de pagar por el servicio o adquisición de bienes. Asimismo, coincide con mi teoría de contabilidad porque según (Sunder, 2005) sostiene que la contabilidad está sujeta a un conjunto de organizaciones, con diferentes operaciones y estudios, que conllevan a análisis económicos y financieros, cumpliendo con los principios que rigen la contabilidad. Por lo tanto, Barrón, (2003) Sunder, (2005) guardan relación porque verificar si la empresa registra correctamente las operaciones y se podrá evidenciar si cumple con los principios contables. La teoría y la categoría guardan una estrecha relación ya que se podrá obtener información real de la situación de la empresa, lo cual conllevará a la toma de decisiones.</p> <p>3. Porque mi categoría de cuentas por cobrar según Ortega, Pacherras y Díaz, (2010) Indican que son ingresos obtenidos por el pago de servicios bienes y servicio. Asimismo, coincide con mi teoría de economía esta ciencia se encarga de analizar la situación económica a través de los métodos, hipótesis y variables. Por lo tanto, Ortega, Pacherras y Díaz (2010) y Mas (2019) guardan relación porque se podrá obtener información real de la situación de la empresa, lo cual conllevará a la toma de decisiones.</p>
Redacción final	<p>La teoría general del sistema se encarga de interconectar las diversas ciencias, cumplen un papel de gran importancia en el intercambio de información, incurre en la determinación de las funciones. Por lo tanto, guarda relación con mi categoría porque las cuentas por cobrar forman parte del sistema contable que la empresa utiliza (Chiavenato, 2007).</p> <p>La teoría de contabilidad y control está sujeta a un conjunto de organizaciones con diferentes operaciones y estudios que conllevan a realizar análisis económicos y financieros, cumpliendo con los principios que rigen la contabilidad. Por lo tanto, guardan relación con mi categoría porque permitirá verificar si la empresa registra correctamente las operaciones y se podrá evidenciar si cumple con los principios contables (Sunder, 2005).</p>

La teoría de economía es la ciencia encargada de analizar la situación económica a través de los métodos, hipótesis y variables. Por lo tanto, guardan relación con mi categoría porque se podrá obtener información real de la situación de la empresa, lo cual conlleva a la toma de decisiones (Mas, 2019).

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque me permitirá verificar la variación de la cuenta por cobrar desde el 2019 al 2020. 2. Porque esta investigación podrá profundizar el análisis a las cuentas por cobrar de la empresa de servicios. 3. Porque se observó que no hay un buen tratamiento de las cuentas por cobrar por parte del personal 4. Porque No se cumple con las políticas de cobranzas que mantiene la empresa, lo cual dificulta el debido cobro. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le permitirá realizar un análisis con referencia a los datos obtenidos. 2. Le permitirá reconocer sus debilidades y así poder mejorarlas 3. Le permitiera conocer o identificar cuáles son las dificultades por las que el personal no realizar bien su trabajo. 4. Permitirá identificar cuáles son los motivos para no cumplirse con las políticas de cobranzas
Redacción final	El estudio de investigación pretende ejecutar un análisis de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, debido a que estas cuentas son de gran importancia porque afectan directamente la liquidez de la empresa para cubrir sus compromisos y obligaciones. Se pretende hacer que los jefes de la empresa tomen decisiones respecto a las áreas que cuentan con más dificultades. Por lo tanto, el propósito de esta investigación es brindar datos exactos de la situación real de las cuentas reconociendo las áreas débiles, para que así se tomen decisiones en bienestar de la empresa.

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cualitativo / cuantitativo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico?
1 Porque permitirá explorar, analizar e interpretar la información recabada según las unidades informantes 2 Porque se realizara mediante entrevistas a los encargados a mayor información	1 Permitirá conocer qué año ha sido el más crítico. 2 Se realizará encuestas a los encargados para el análisis de las mismas.
Redacción final	Esta investigación se realizará mediante el enfoque cualitativo, porque tiene como propósito analizar y profundizar el estudio de las cuentas por cobrar, se utilizará técnicas de entrevista y la revisión documental aplicados a los encargados del área, donde podrán manifestar las problemáticas de la empresa ante el incorrecto manejo de las cuentas por cobrar.

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿Cuál es la condición de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa Tecnológica, Lima 2018 – 2019.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la situación de las políticas de créditos de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Analizar las políticas de créditos de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.
¿Cuál es la situación del riesgo crediticio de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Analizar el nivel de riesgo de crédito de las cuentas por cobrar en una empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.
¿Cuál es la situación de las técnicas de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Analizar cuáles son las técnicas de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.

¿Cuál es la composición de los clientes que tienen pendiente más cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019?	Analizar la composición de los clientes que tienen pendiente más cuentas por cobrar de la empresa tecnológica, Lima 2018 – 2019.
--	--

Matriz 13. Método – cualitativo

Enfoque de investigación			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	En principio, debes tener en cuenta que para alinear una investigación partimos del paradigma, luego el enfoque y finalmente determinamos el tipo, diseño y método de investigación. El enfoque cuantitativo se sustenta en el positivismo, el cual percibe la verdad en base a la observación. El hecho es la única realidad científica, la experiencia y la inducción. La investigación cualitativa abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos - estudio de caso, experiencia personal, introspectiva, historia de vida, entrevista, textos observacionales, históricos que describen los momentos habituales y problemáticos. El enfoque Mixto es definido como la sinergia	El enfoque cualitativo se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa	El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. El enfoque cualitativo también se guía por áreas significativas de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias

	<p>pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación. Carhuanchó, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, (2019)</p>	<p>pretende conceptualizar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas. (Bernal C. , 2010)</p>	<p>“formas de expresión” de cada uno. Hernández , Fernández y Baptista (2010)</p>
<p>Parfraseo</p>	<p>Según Carhuanchó, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, (2019) indican que para realizar investigaciones se parte del paradigma y se sigue con el enfoque, por lo cual hacen mención de tres enfoques. a) Enfoque cuantitativo, está basado en el positivismo en base de la realidad y observación, indican que el hecho es la realidad única. b) enfoque cualitativo, es el estudio y análisis de una variedad de materiales y por último tenemos c) enfoque mixto, es el uso de técnicas, métodos y aproximaciones, pretende utilizar las posiciones de ambos tipos de investigación y minimizar sus debilidades potenciales.</p>	<p>Según Bernal (2010) se entiende por enfoque cualitativo a la necesidad de análisis más profundos de casos determinados. Aquellos investigadores que utilizan este método, lo hacen la finalidad de entender diferentes situaciones de la realidad social considerando sus propiedades y dinámicas.</p>	<p>Según Hernández , Fernández y Baptista (2010) Este enfoque utiliza la recolección de información sin comprobación numérica al momento de llevarse a cabo la interpretación, este enfoque es guiado por temas que causan la necesidad de indagar e investigar, orienta a al investigador a la recolección y análisis de los datos obtenidos, siendo así que estos datos pueden ser aclarados o investigados en el proceso de la investigación. Esta investigación puede estar basada en cualquier tipo de ser vivo, comunidades y situaciones en las propias.</p>
<p>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</p>	<p>Carhuanchó, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i>. Guayaquil : Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.</p>	<p>Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales - Tercera edición</i>. Colombia: Pearson Educación .</p>	<p>Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación - Quinta edición</i>. México: McGraw-Hill.</p>

Utilidad/ aporte del concepto	La investigación por tener una categoría de estudio se tendrá en cuenta el análisis de los datos obtenidos
Redacción final	Para realizar investigaciones se parte del paradigma y se sigue con el enfoque, por lo cual hacen mención de tres enfoques; (a) Enfoque cuantitativo, está basado en el positivismo en base de la realidad y observación, indican que el hecho es la realidad única; (b) enfoque cualitativo, es el estudio y análisis de una variedad de materiales y (c) enfoque mixto, es el uso de técnicas, métodos y aproximaciones, pretende hacer uso del enfoque cualitativo y cuantitativo, asimismo disminuir sus debilidades potenciales. También, se entiende por enfoque cualitativo a la necesidad de análisis más profundos de casos determinados, se centra en la evaluación y descripción de un fenómeno en general. El enfoque cualitativo pretende conceptuar sobre la realidad con base en la información obtenida de las personas estudiadas. Por último, este enfoque utiliza la recolección de información sin comprobación numérica al momento de llevarse a cabo la interpretación. En este caso de investigación se utilizará el enfoque cualitativo (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana 2019; Hernández , Fernández y Baptista , 2010; Bernal 2006).

Método de investigación 1 : Estudio de caso			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes. (Stake, 2007)	El estudio de casos tiene como Tamaño mínimo de muestra de seis a 10 y Si son en profundidad, tres a 5. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)	En el estudio de casos, los datos a menudo no están estructurados, el análisis es cualitativo y el objetivo es comprender el propio caso.
Parfraseo	Según Stake (2007) el estudio de casos son las características y dificultades de un caso, con la finalidad de llegar a entender su actividad en diferentes circunstancias.	Según los autores Hernández , Fernández y Baptista (2010), indican que la muestra del tamaño de casos es de 6 a 10 y la profundidad de 3 a 5.	Según Simons (2011) el estudio de casos tiene un análisis cualitativo y su objetivo principal es entender el caso.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Stake, R. (2007). <i>Investigación con estudio de casos Cuarta edición</i> . Madrid : Ediciones Morata, S.L.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación - Quinta edición</i> . México: McGraw-Hill.	Simons, H. (2011). <i>El estudio de casos: Teoría Práctica</i> . Madrid: Ediciones Morata, S.L.
Utilidad/ aporte del concepto	El estudio de caso tiene gran importancia en la investigación porque se podrá entender el problema, es decir aportara a mi investigación para poder analizar y comprender la información obtenida por la empresa.		
Redacción final	Stake (2007), sostiene que el estudio de casos son las características y dificultades de un caso, con la finalidad de llegar a entender su actividad en diferentes circunstancias. Del mismo modo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que la muestra del tamaño de casos es de 6 a 10 y la profundidad de 3 a 5 personas. Por otro lado, Simons (2011) afirma que el estudio de casos tiene un análisis cualitativo y su objetivo principal es entender el caso. Es decir, el estudio de caso tiene gran importancia en la investigación porque se podrá entender el problema, aportará a mi investigación para poder analizar y comprender la información obtenida por la empresa.		

Método de investigación 2: Analítico			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Cita 1 Es La desmembración de un todo en sus partes componentes, permite descubrir la estructura del objeto investigado; la descomposición permite delimitar lo esencial de aquello que no lo es, reducir a lo simple lo complejo. Es la condición necesaria que el análisis sea multifacético. (Hurtado & Toro, 2007)	Cita 2 En este método se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno por separado. La física, la química y la biología utilizan este método, a partir de la experimentación y el análisis de un gran número de casos. (Rodríguez, 2003)	Cita 3 Este método procede del todo a sus partes, de lo complejo a lo simple. Es principalmente un método de investigación científica. (Ramírez, 2007)
Parfraseo	Parfraseo 1	Parfraseo 2	Parfraseo 3

	Según Hurtado y Toro (2007) el método analítico es la descomposición de un objeto estudiado, tiene condición que sea multifacético.	Según Rodríguez (2003) indica el método analítico se puede diferenciar los elementos de un fenómeno, también se estudia estos fenómenos por separados. La química y física y biología son las ciencias que más utilizan este método, mediante la experimentación y análisis.	Según Ramírez (2007) manifiesta que el método analítico resulta del todo a las partes y de lo más complicado a lo más sencillo, afirma que es un método de investigación científica.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hurtado, I., & Toro, J. (2007). <i>Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios</i> . Venezuela: Los libros de el nacional.	Rodríguez, E. (2003). <i>Metodología de la investigación</i> . México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.	Ramírez, A. (2007). <i>Estrategias de aprendizaje y comunicación</i> . Bogotá: Universidad cooperativa de Colombia.
Utilidad/ aporte del concepto	Este método analítico está basado en el análisis identificando lo simple y lo complejo, en este caso este estudio aportara para el análisis de las cuentas por cobrar e identificar el estado en que se encuentran con la finalidad de evitar problemas de liquidez.		
Redacción final	Hurtado y Toro (2007), indicaron que el método analítico es la descomposición de un objeto estudiado, tiene condición que sea multifacético. Desde el punto de vista de Rodríguez (2003) indica que el método analítico se puede diferenciar los elementos de un fenómeno y son estudiados por separado. La química, la física y biología son las ciencias que más utilizan este método, mediante la experimentación y análisis. Por otro lado, Ramírez (2007) manifiesta que el método analítico resulta del todo a las partes y de lo más complicado a lo más sencillo, afirma que es un método de investigación científica.		

Método de investigación 3: Inductivo			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Significa “conducción a” o “hacia”. No solo es un método de investigación sino de razonamiento, permite pasar de los hechos particulares a los principios generales. El método inductivo está vinculado con el método deductivo. (Hurtado & Toro, 2007)	El método inductivo es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones para plantar enunciados universales. (Cegarra, 2012)	El método inductivo utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existe entre ellos. (Rodríguez, 2003)
Parfraseo	Parfraseo 1 Según (Hurtado & Toro, 2007) indican que el método inductivo es un método de razonamiento que va a permitir reconocer los hechos particulares a los principios generales, menciona que guarda estrecha relación con el método deductivo.	Parfraseo 2 Según (Cegarra, 2012) menciona que le método es utilizado por la ciencia experimental, se basa en las descripciones de resultados con la finalidad llegar a resultados universales.	Parfraseo 3 Según (Rodríguez, 2003) menciona que el método inductivo estudia las relaciones que hay entre la observación, la experimentación de fenómenos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hurtado, I., & Toro, J. (2007). <i>Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios</i> . Venezuela: Los libros de el nacional.	Cegarra, J. (2012). <i>Los métodos de investigación</i> . Madrid: Díaz de santos.	Rodríguez, E. (2003). <i>Metodología de la investigación</i> . México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Utilidad/ aporte concepto	del	Mediante la entrevista se podrá obtener información real de la empresa lo cual va a permitir llegar a la situación de la problemática de la empresa
Redacción final		Hurtado y Toro (2007), indicaron que el método inductivo es un método de razonamiento que va a permitir reconocer los hechos particulares a los principios generales, indica que guarda estrecha relación con el método deductivo. Desde la posición de Cegarra (2012) menciona que el método es utilizado por la ciencia experimental, se basa en las descripciones de resultados con la finalidad llegar a resultados universales. De igual manera, Rodríguez (2003) menciona que el método inductivo estudia las relaciones que hay entre la observación, la experimentación de fenómenos. Es decir, mediante la entrevista se podrá obtener información real de la empresa lo cual va a permitir llegar a la situación problemática de la empresa.

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Sub categoría	Indicador	Ítem
Políticas de crédito	Pronto pago, Corto plazo y largo plazo	
Riesgo crediticio	Liquidez, alto y bajo	
Técnicas de cobranzas	Llamadas, Agencias de crédito y acción legal	
clientes	Satisfacción, Morosidad y Cuentas incobrables	

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa Tecnológica
Provincia/Departamento	Lima / lima / Perú
Descripción del escenario vinculado al problema	El estudio se realizará en la empresa tecnológica, las unidades informantes serán los Gerentes y funcionarios.

Participantes							
Criterios	P1	P2	P3	P4			
Género	Masculino	Masculino	Femenino	Masculino			
Edad	45	38	37	26			
Profesión/ocupación	Gerente	Administrador	Contador	Asistente de cobranzas			
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	Se realiza la encuesta al gerente porque es la persona que tiene la responsabilidad de velar por el crecimiento de la empresa, al administrador porque es el encargado de llevar un buen control de la empresa, al contador por que mediante sus reportes se puede tener información de la realidad de la empresa.						

Técnica de recopilación de datos 1 : Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Cita 1</p> <p>La entrevista es una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales. (Ruiz, 2012)</p>	<p>Cita 2</p> <p>La meta de la entrevista es obtener información por parte del sujeto. Por ello, no debe ser de ningún modo un intercambio de información. Así, el entrevistador debe hablar solamente lo indispensable, tiene que evitar intercalar comentarios empleando, en lugar de éstos, frases sencillas. Los sujetos pueden tener mayor confianza en su anonimato y, por tanto, sentirse más libres para expresar las opiniones. (Hernández, y otros, 2018)</p>	<p>Cita 3</p> <p>Entrevista cualitativa Pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones. Se realizará mediante la guía de entrevista. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)</p>
Parfraseo	<p>Parafraseo 1</p> <p>Según (Ruiz, 2012) se entiende por entrevista a la técnica conseguir información con una o varios individuos. esta técnica es utilizada en el estudio analítico y diferentes diagnósticos.</p>	<p>Parafraseo 2</p> <p>Según los autores (Hernández, y otros, 2018) indican que la entrevista tiene como meta la obtención de información y en algunos de los casos esta información suele ser en el anonimato, haciendo que se sientan libres de expresar lo que piensan.</p>	<p>Parafraseo</p> <p>Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) se puede preguntar, sobre experiencias, opiniones, valores, hechos y emociones, se lleva a cabo mediante la guía de entrevista.</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<p>Ruiz, J. (2012). <i>Metodología de investigación cualitativa</i>. Bilbao: Universidad de Deusto.</p>	<p>Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). <i>Metodología de la investigación científica</i>. Manabí:</p>	<p>Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación sexta edición</i>. México: McGraw Hill.</p>

		Área de Innovación y Desarrollo, S.L.	
Utilidad/ aporte del concepto	Aportará para la obtención de la información sobre las cuentas por cobrar permitiendo realizar análisis de la empresa.		
Redacción final	La entrevista es la técnica de conseguir información de uno o varios individuos. Esta técnica es utilizada en el estudio analítico y en diferentes diagnósticos. Del mismo modo, su propósito es obtener información, en algunas oportunidades esta información puede ser anónima, lo cual hace que el entrevistado sienta mayor seguridad de explicar lo que piensan. Además, se puede preguntar sobre experiencias, opiniones, valores, hechos y emociones; se lleva a cabo mediante la guía de entrevista (Hernández y otros, 2018; Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Ruiz, 2012).		

Técnica de recopilación de datos 2: Revisión documental			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Cita 1</p> <p>La revisión documental es la obtención de información sobre el tema que se desea investigar, sobre la acción que quiere implementar. Latorre (2007)</p>	<p>Cita 2</p> <p>La recolección de datos consiste en la obtención y análisis de documentos producidos en el curso de la vida cotidiana, por lo cual es una técnica no obstructiva, rica en bosquejar los valores y creencias de los participantes en el campo. Scribano, (2007)</p>	<p>Cita 3</p> <p>Se considera a la revisión documental al proceso de revisión en si de lo que otros han estudiado, por ello es importante definir con claridad lo que se quiere buscar. Sbettino (2001)</p>
Parfraseo	<p>Parfraseo 1</p> <p>Según Latorre, (2007) se entiende por revisión documental a la recopilación de información referente a un tema de estudio.</p>	<p>Parfraseo 2</p> <p>Según Scribano (2007) esta técnica se basa en la obtención de diferente información lo cual se identifica problemas de validez y confiabilidad reflejando las habilidades de los participantes en el campo.</p>	<p>Parfraseo 3</p> <p>Según Sbettino, (2001) considera que esta revisión está basada en información ya estudiada y es imprescindible tener definido que se desea investigar.</p>

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Latorre, A. (2007). <i>La investigación - acción : Conocer y cambiar la práctica educativa</i> . España : Editorial Graó, de IRIF, S.L.	Scribano, O. (2007). <i>El proceso de investigación social cualitativo</i> . Buenos Aires : Prometeo libros .	Sbettino, M. (2001). <i>Introducción a las ciencias sociales y económicas</i> . México: Pearson Educación.
Utilidad/ aporte del concepto	Mediante esta técnica se obtendrá información clara de las cuentas por cobrar y de los estados financieros de las áreas de contabilidad y cobranzas.		
Redacción final	La revisión documental es la recopilación de información referente a un tema de estudio. Esta técnica está fundamenta en la recolección de información de diferentes fuentes, lo cual se identifica problemas de validez y confiabilidad reflejando las habilidades de los participantes en el campo. Esta revisión está basada en información ya estudiada y es imprescindible tener definido que se desea investigar (Latorre, 2007; Scribano; 2007; Sbettino, 2001).		
Instrumento de recopilación de datos 1 : Guía de Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Cita 1 Es la obtención de datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación. Este documento previamente debe ser revisado y confrontado con el objetivo de la investigación que se desea realizar. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana,2019)	Cita 2 La Guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	Cita 3 Pasos a seguir en esta guía de entrevista: <ul style="list-style-type: none"> • fase de preparación de la entrevista (problema y objetivos) • fase de realización de la entrevista (realización). • Fase de finalización de la entrevista o de las conclusiones (agradecimiento) (Bernal C. , 2006)

Parfraseo	<p>Parafraseo 1 Según (Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019) mencionan para realizarse una entrevista , se plantea la guía de entrevista, esta representa a la obtención de datos de las personas entrevistadas.</p>	<p>Parafraseo 2 Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) mencionan que la guía del a entrevista tiene por objetivo recolectar información respecto al problema que se va a estudiar.</p>	<p>Parafraseo 3 Según (Bernal C. , 2006) indica que la guía de entrevista tiene las siguientes fases; (a) preparación de la entrevista; (b) fase de realización de la entrevista y (c) fase de finalización.</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<p>Carhuanchu, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i>. Guayaquil : Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.</p>	<p>Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación sexta edición</i>. México: McGraw Hill.</p>	<p>Bernal, C. (2006). <i>Metodología de la investigación - segunda edición</i>. México: Pearson Educación.</p>
Utilidad/ aporte del concepto	<p>La guía de entrevista tiene gran importancia para la obtención de información y así se tomen decisiones sobre la problemática de la empresa.</p>		
Redacción final	<p>La guía de entrevista es un instrumento que tiene por objetivo recolectar información respecto al problema que se va a estudiar. La guía de entrevista tiene las siguientes fases: (a) preparación de la entrevista; (b) fase de realización de la entrevista y (c) fase de finalización. (Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019; Hernández, Fernández y Baptista,2010; Bernal, 2006).</p>		
Ficha técnica del instrumento	<p>Nombre: Autor: Año: Subcategorías – ítems/preguntas:</p>		

Instrumento de recopilación de datos 2: Guía de revisión documental			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Cita 1 La ficha de análisis documental tiene por finalidad registrar información sobre documentos o procesos que realiza y que guardan relación con los documentos. (Bernal C. , 2006)	Cita 2 Describe de forma exhaustiva los elementos de un documento. (Fidias, 1999)	Cita 3
Parafraseo	Parafraseo 1 Según (Bernal C. , 2006) el propósito de la guía documental es el registro de información de documentos que guardan relación entre sí.	Parafraseo 2 Según (Fidias, 1999) indica que es la revisión realizada a profundidad analizando cada detalle de los documentos	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Bernal, F. (2010). Auditoría de Cuentas por Cobrar. <i>Actualidad empresarial</i> , V-1.	Fidias, A. (1999). <i>El proyecto de investigación guía para su elaboración 3ra. Edición</i> . Caracas: Episteme, C.A./ Oriol Ediciones.	
Utilidad/ aporte del concepto	En este caso se realizará una revisión minuciosa en los estados financieros del 2019 al 2020.		
Redacción final	La guía de revisión documental se basa en la revisión realizada a profundidad, analizando cada detalle de los documentos. La guía documental tiene como propósito el registro de información de documentos que guardan relación entre sí (Bernal, 2006; Fidias , 1999).		
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Autor: Año: Subcategorías – ítems/preguntas:		

Procedimiento	
Paso 1:	Se buscó el título del problema de la empresa Tecnológica
Paso 2:	Fue autorizado por el gerente general
Paso 3:	Se formuló las preguntas para las entrevistas a los gerentes.
Paso 4:	Se entrevistó al personal de la empresa
Paso 5:	Se efectuó en la triangulación de los datos

Método de análisis de datos : Triangulación			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Cita 1</p> <p>La triangulación que consiste en “recoger y analizar datos desde distintos ángulos a fin de contrastarlos en interpretarlos. (Hernández, y otros, 2018)</p>	<p>Cita 2</p> <p>Triangulación de datos es la Utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección. permite Verificar convergencia, confirmación o correspondencia al contrastar datos CUAN y CUAL, así como a corroborar o no los resultados y descubrimientos en aras de una mayor validez interna y externa del estudio. (Hernández , Fernández , & Baptista , 2010)</p>	<p>Cita 3</p> <p>Son procedimientos para asegurar la validez y la confiabilidad de la información que utilizan. Combina resultados obtenidos por diferentes instrumentos u observados. (Yuni & Urbano, 2006)</p>
Parafraseo	<p>Parafraseo 1</p>	<p>Parafraseo 2</p> <p>Según (Hernández , Fernández , & Baptista , 2010) para la elaboración del</p>	<p>Parafraseo 3</p> <p>Según (Yuni & Urbano, 2006) el método de triangulación son procedimientos que se</p>

	Según (Hernández, y otros, 2018) este procedimiento se fundamenta en analizar e interpretar diversos datos.	procedimiento de triangulación se considera diferentes fuentes de información y ratifica los resultados.	realizan en una investigación, brinda eficacia y seguridad.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). <i>Metodología de la investigación científica</i> . Manabí: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación - Quinta edición</i> . México: McGraw-Hill.	Yuni, J., & Urbano, C. (2006). <i>Técnicas para investigar : Recursos metodológicos para la preparación de investicacion</i> . Argentina: Brujas.
Utilidad/ aporte del concepto	Este procedimiento se aplicará para la obtención de información mediante la aplicación de entrevistas realizada a 3 personas de la empresa.		
Redacción final	La triangulación de datos, son procedimientos que se realizan en una investigación, brinda eficacia y seguridad. Además, este procedimiento se fundamenta en analizar e interpretar diversos datos. Por lo tanto, para la elaboración del procedimiento de triangulación se considera diferentes fuentes de información y ratifica los resultados. Es decir, Este procedimiento se aplicará para la obtención de información mediante la aplicación de entrevistas realizada a 4 personas de la empresa (Hernández y otros, 2018; Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Yuni y Urbano 2006).		

Aspectos éticos	
APA	En el APA rigen a los estilos de las normas en que la redacción de los trabajos de la investigación en una varias de las disciplinas, su propósito fue citar las citas, referencias y bibliográficas de manera fácil para las fuentes.
Muestra	Que la investigación sea una información brindada de la forma voluntaria, consiente y oportuna a través de las preguntas desarrolladas.
Data	Esquema de la tesis

Anexo 6: Informe del Asesor



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 **ASESOR** de la Tesis titulada "**Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018-2019**", desarrollada por la egresada **Julcahuanca Jimenez Kely Lizbeth**, para la obtención del **Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría** 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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "David Flores Zafra", written over a horizontal line.

Dr. David Flores Zafra
ASESOR
DNI: 0000-0001-5846-325X
ORCID: 41541647