



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Propuesta de un diseño organizacional para optimizar la gestión
de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022.**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Najera Bazantes, Sheyla Jennifer

ORCID:

0000-0003-4601-040X

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

Dr.

Secretario

Dr.

Vocal

Mg.

Asesor metodológico

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325X

Asesor temático

MSc. Ing. Percy Junior Castro Mejía

ORCID: 0000-0002-5345-5098

Dedicatoria

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

De igual forma, dedico esta tesis a mis hermanos por acompañarme y apoyarme desde el principio y por estar en los momentos más importante de mi vida, esté logro también es de ustedes.

Agradecimiento

Gracias a dios por acompañarme a lo largo de mi carrera y por darme sabiduría, fortaleza para alcanzar mis objetivos.

A mi familia por su apoyo incondicional y por siempre estar presente en cada etapa.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 24/06/2022
		REVISIÓN: 01	

Yo, Najera Bazantes, Sheyla Jennifer estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de un diseño organizacional para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022.” para la obtención del Título Profesional de Contador Público 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.

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

Huella

Najera Bazantes Sheyla Jennifer

DNI: 76395892

Lima, 24 de junio de 2022

Índice

Pág.

Caratula	i
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xi
I. INTRODUCCION	12
II. METODO	27
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	27
2.2 Población, muestra y unidades informantes	29
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.5 Proceso de recolección de datos	31
2.6 Método de análisis de datos	31
III. RESULTADOS	32
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	32
3.2 Descripción de resultados cualitativos	37
3.3 Diagnóstico	41
3.4 Propuesta	44
3.4.1 Priorización de los problemas	44
3.4.2 Consolidación del problema	44
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	44
3.4.4 Categoría solución	45
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	46
3.4.6 Actividades y cronograma	47
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48

4.1	Discusión	48
4.2	Conclusiones	51
4.3	Recomendaciones	52
	REFERENCIAS	53
	ANEXOS	57
	Anexo 1: Matriz de la investigación	58
	Anexo 2: Evidencias de la propuesta	60
	Anexo 3: Instrumento cuantitativo	69
	Anexo 4: Instrumento cualitativo	73
	Anexo 5: Transcripción de la entrevista	75
	Anexo 6: Pantallazos del Atlas. Ti	83
	Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos	87
	Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	96
	Anexo 9: Ficha de evaluación de tesis holística	98
	Anexo 10: Informe de Turnitin del plan de tesis	102
	Anexo 11: Informe de Turnitin de tesis	103
	Anexo 12: Matrices de trabajo	104

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Categorización de sub categorías e indicadores.	30
Tabla 2 Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2018; 2019 y 2020.	32
Tabla 3 Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2019 y 2020.	33
Tabla 4 Ratio de liquidez corriente de los periodos del 2018; 2019 y 2020.	34
Tabla 5 Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar comerciales de los periodos del 2018; 2019 y 2020.	35

Índice de figuras

Pág.

Figura 1 Diagrama de Ishikawa.....	14
Figura 2 Variación del análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2018; 2019 y 2020.	32
Figura 3 Variación del análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2019 y 2020.	33
Figura 4 Variación del ratio de liquidez corriente en los periodos del 2018; 2019 y 2020.	34
Figura 5 Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar comerciales de los periodos del 2018; 2019 y 2020.	36
Figura 6 Análisis cualitativo de la sub categoría Selección y estándares de crédito.....	37
Figura 7 Análisis cualitativo de la subcategoría Condiciones de crédito.	38
Figura 8 Análisis cualitativo de la subcategoría Supervisión de crédito.....	39
Figura 9 Análisis mixto de la categoría cuentas por cobrar.	41
Figura 10 Nube de palabras.....	43

Índice de cuadros

Pág.

Cuadro 1 Matriz correspondiente a la direccionalidad de la propuesta.....	46
Cuadro 2 Matriz de tácticas, actividades y cronograma	47

Resumen

La investigación tuvo como objetivo proponer un diseño organizacional para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022. La metodología utilizada se enmarcó en el enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño secuencial explicativo, a través de un sintagma holístico y la aplicación de los métodos analítico, deductivo e inductivo. Los informantes fueron 3 unidades, la técnica e instrumentos utilizados corresponden a las entrevistas y análisis documental sobre los estados financieros.

De acuerdo a los resultados se evidencian que las propuestas como, diseñar políticas de cobranzas y crédito en el área contable utilizando la metodología de diseño organizacional permitirá un buen funcionamiento en las gestiones contables, Implementar estrategias para el control y seguimiento de las cuentas por cobrar permitirá evaluar la eficiencia mediante la metodología de diseño organizacional, Implementar filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes utilizando la metodología de diseño organizacional. Se concluyó que, mediante la herramienta diseño organizacional se lograra obtener una adecuada planeación de actividades y funciones del personal para una adecuada gestión y control sobre las cuentas por cobrar.

Palabras clave: *Cuentas por cobrar, políticas, control, crédito, contable, gestión.*

Abstract

The objective of the research was to propose an organizational design to optimize the management of accounts receivable in a customs company, Lima 2022. The methodology used was framed in the mixed approach, of a projective type, with an explanatory sequential design, through a holistic syntagma and the application of analytical, deductive and inductive methods. The informants were 3 units, the technique and instruments used correspond to the interviews and documentary analysis of the financial statements.

According to the results, it is evident that proposals such as designing collection and credit policies in the accounting area using the organizational design methodology will allow a good functioning in accounting procedures, Implement strategies for the control and monitoring of accounts receivable will allow evaluate efficiency through the organizational design methodology, Implement control filters to evaluate the creditworthiness of customers using the organizational design methodology. It was concluded that, through the organizational design tool, it was possible to obtain an adequate planning of activities and functions of the personnel for an adequate management and control over accounts receivable.

Keywords: *Accounts receivable, policies, control, credit, accounting, management.*

I.INTRODUCCION

Actualmente, la relación de cuentas por cobrar es importantes para poder llevar el control de los activos exigibles en las organizaciones, debido a que son derechos con los que cuenta para poder tener beneficios. En un estudio realizado en Ecuador, se evidencio la falta de un manual de cobro, por lo que se refleja una alta morosidad en la cartera por cobrar, que corresponde a un 81%. Estos datos fueron corroborados mediante un análisis de índice de plazo promedio de cobro, por ende, imposibilita gozar de liquidez inmediata a la compañía. En el mismo sentido, se evidencio el incumplimiento de las cuentas incobrables, lo cual afecta la presentación estados financieros. Por ello, se recomienda una reestructuración de las políticas de cobros y los pagos con el fin de lograr un control interno de las cuentas en el mismo escenario, se debe revisar las políticas de crédito de acuerdo con los plazos de cobro, para así contar con liquidez a un corto plazo para las futuras inversiones. Asimismo, brindar las capacitaciones al personal encargado de la gestión, y finalmente aprovisionar correctamente para brindar información fidedigna para la toma de decisiones eficaces (López et al., 2019).

En un estudio realizado en Venezuela, se evidenció la obligación de contar con reglamentos para el manejo adecuado de procesos de cobro por lo cual el retraso en los análisis, el personal carece de información documentada lo cual dificulta realizar sus actividades eficientemente. Por ello, se recomienda crear formularios de cobros de acuerdo a los vencimientos al mismo tiempo acceder a un manual y proporcionar al personal contable las funciones de ello lo cual será supervisado con revisiones semestrales para obtener así mejoras significativas en los resultados esperados por la organización, respecto a su flujo de caja y estabilidad financiera (Vilori y Zapata, 2018).

Por otro lado, en un estudio venezolano, se evidenció la necesidad de contar con estrategias de acorde al negocio y del mercado. Por ello, se debe proponer nuevas estrategias para poder garantizar la continuidad de la compañía como incluir manuales de procedimientos relacionados con el área contable y administrativas orientaciones a los trabajadores sobre temas contables, llevar un control de las funciones realizadas de acuerdo con cada área para no cometer errores de digitalización de montos. Por otra parte,

realizar investigaciones para detectar cualesquiera diferencias y corregirlos oportunamente en el periodo correcto (Lara y Pérez, 2020).

El presente párrafo abordará el nexo que existe en relación a la liquidez y las cuentas por cobrar, para ello, será necesario la utilización de métodos estadísticos relacionados a los estados de resultados, que, llegan al desenlace de que existe una relación en las cuentas, cuya situación se caracteriza por contener pendientes algún cobro, al mismo tiempo la ejecución de sus obligaciones con terceros a corto plazo sin perjudicar sus objetivos económicos, financieros. De acuerdo con ello, se evidenció que el periodo de cobranza debe variar entre 20 y 30 días para poder generar mayor índice de liquidez, mejorar la capacidad financiera y el cumplimiento de obligaciones a corto plazo (Mantilla et al., 2020).

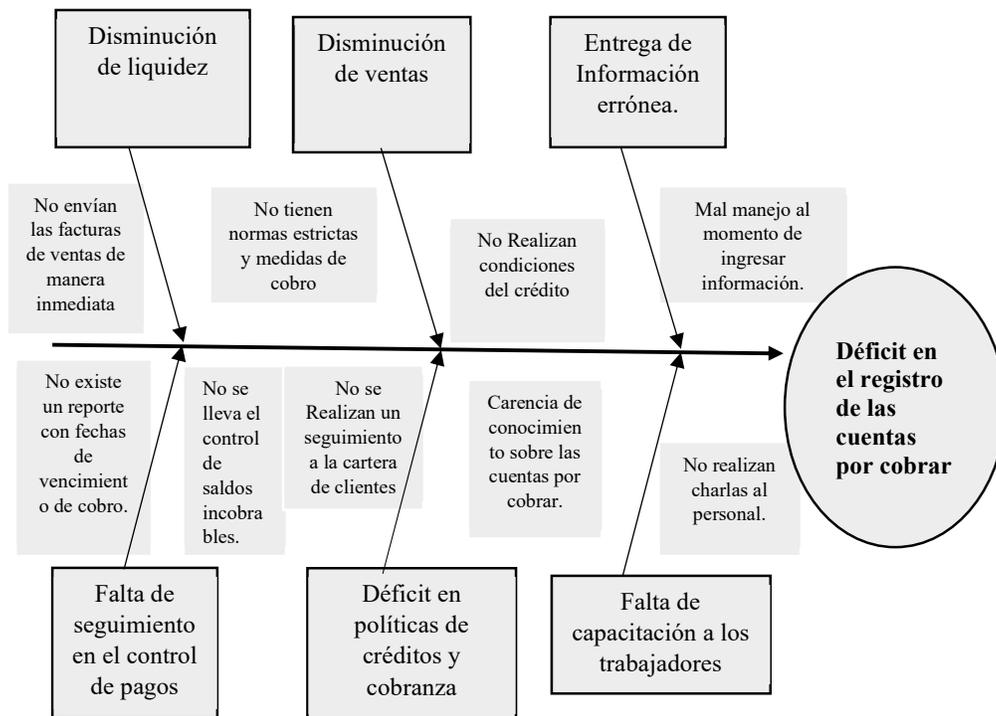
El presente artículo desea investigar, la conexión, entre dos puntos sustanciales de investigación, esto es, la liquidez y cuentas por cobrar mediante el uso de un cuestionario al personal de la compañía conformado de 10 trabajadores del área contable. De acuerdo con la información obtenida se determinó que, la empresa cuenta con una liquidez adecuada ya que, se generó una administración favorable de las cuentas por cobrar y sus políticas internas lo cual se desempeña en un desarrollo y crecimiento sostenido de liquidez (Insapillo et al., 2021).

El presente artículo desea determinar la relación de cuentas por cobrar mediante ratios del periodo 2011 al 2015 y realizar una estimación del periodo 2016 al 2017. Por ello, se recomienda que se debe contar con un análisis de endeudamiento para poder establecer límites de créditos a cada cliente con el propósito de poder recuperar la relación de las cuentas por cobrar. En efecto se debe restablecer periódicamente las políticas de crédito adaptándolas a la necesidad de la compañía, contar con un análisis de antigüedad de clientes para poder llevar a cabo la situación real y gestionar efectivamente. A cada área y cliente. Por lo tanto, llevar a cabo capacitaciones al personal involucrado de cada área relacionado a la administración óptima de cuentas por cobrar, deberá realizarse auditorias trimestralmente para una mejor gestión (Umasi y Choquepuma, 2020)

Por consiguiente, una de las causas es: (a) la omisión de un adecuado control por lo que no existe un reporte de pagos de acuerdo a las fechas de vencimiento de cobro tampoco y no se envía la factura de venta en su fecha estimada por lo cual no se lleva un control de saldos incobrables con lleva a la falta de seguimiento de control de pagos. En caso de no ser atendida tendrá como consecuencia la disminución de liquidez, (b) falta de políticas de créditos y cobranza no existe normas estrictas, no se realiza un seguimiento a la cartera de clientes sus condiciones de crédito con llevar a la falta de políticas de créditos. En caso de no ser atendida tendrá como consecuencia la disminución de ventas, (c) falta de capacitación a los trabajadores consiste en el mal manejo de ingreso de información y la falta de charlas. En caso de no ser atendida tendrá como consecuencia la entrega de información errónea.

Luego de identificar los problemas y causas de la empresa de aduanas, los cual se obtuvieron según el diagrama de Ishikawa como se aprecia de acuerdo figura 1, el árbol de problemas según la matriz 3 lo cual permitieron, la identificación de las causas, consecuencias y aquellos problemas que intervienen en la organización.

Figura 1
Diagrama de Ishikawa



Por lo tanto, una de las causas del incorrecto manejo de las cuentas por cobrar es la falta de seguimiento en el control de pagos realizados, por lo cual no se enviaban las facturas de manera inmediata, no se realizan reportes de acuerdos a los vencimientos, por ello, como consecuencia se da la disminución de liquidez. Asimismo, la falta de control de saldos incobrables, no realizar seguimientos a la cartera de clientes morosos, no tener normas estrictas y técnicas de cobro conllevando a la creación de políticas de cobranza de crédito. Por último, la ausencia de capacitaciones para los colaboradores del área administrativa y contable desencadenaba errores al momento de ingresar información, se presenta información errónea no actualizada lo cual crea en el cliente una insatisfacción.

Considerando las diversas fuentes de investigación a través de la búsqueda de tesis en el ámbito internacional tenemos:

Carriel (2019) especifico que, en su instrucción del examen sobre las cuentas por cobrar y la implicancia de liquidez. Tuvo como principal finalidad abordar un proyecto de auditoría sobre las cuentas por cobrar para disponer liquidez de las compañías Pymes. El informe utilizó un enfoque mixto, de tipo investigación exploratoria, correlacional, asimismo, se utilizó la técnica de entrevistas, cuestionarios y encuestas para la cantidad de 4 trabajadores. Al respecto se concluyó que a través de un estudio financiero mediante análisis vertical, horizontal y ratios que la compañía mantiene un alto índice de incobrables por ello, no pueden cubrir sus deberes a corto plazo. Del estudio en mención, se aplicó el marco teórico, los instrumentos necesarios, para fortificar el estudio en curso. Por lo tanto, se concluyó que, se debe identificar las cuentas incobrables mediante el uso de ratios financieros y el asesoramiento de auditores para la mejora de gestión.

Lozano et al. (2018) determinaron que, en su investigación del proceso de verificación y del cumplimiento de las cuentas incobrables. Tuvo como objetivo analizar y diagnosticar la influencia de los estados financieros sobre las políticas de cobranza. El informe utilizó un enfoque mixto, esto es que, se abordará la investigación descriptiva y documental, se empleo el método analítico, se empleó la técnica de encuestas para 10 trabajadores. Se concluyó que las deficiencias como la falta de revisión del personal contable, la falta de firmas en los documentos con lleva a retrasos en el área operativa por lo cual se debe implementar un Manual con los procesos claves para seguir con una

gestión adecuada. Por lo cual de acuerdo al estudio se utilizó el marco teórico y los instrumentos para tonificar el estudio en curso. Por lo tanto, se concluyó que, se debe implementar políticas de cobranza para verificar periódicamente las cuotas vencidas, generar nuevos mecanismos de cobros para hacer efectivos los pagos.

Tomalá Gómez (2018) detallo que, en su trabajo investigativo examinar el manejo de liquidez y cuentas por cobrar en la empresa Transcisa. Tuvo como objetivo implementar un manual con los procesos de políticas para el desarrollo de las cuentas por cobrar. En tal sentido utilizaron el método Inductivo analítico y técnicas de entrevista para un total de 4 trabajadores. Por ello, la empresa Transcisa no tiene establecido correctamente sus procedimientos para la recuperación de carteras vencidas lo cual deben implementar un departamento para la gestión de cobros con sus capacitaciones necesarias, del reciente estudio se aplicó el marco teórico y los instrumentos. Por lo tanto, se concluyó que, se debe implementar recordatorios a los clientes, mediante avisos de cobros antes y después del vencimiento de las cuotas.

Domínguez (2013) determino que, en su estudio de diseño organizacional sobre la entidad Expomandato S.A. tuvo como objetivo gestionar una propuesta de diseño organizacional a través del estudio, la exploración de diferentes perspectivas y modelos administrativos. el informe se utilizó el enfoque cualitativo, se utilizó la técnica de entrevista, encuesta, cuestionario. se concluyó que se debe elaborar un diseño organizacional, para generar resultados positivos sobre las diferentes áreas, de la actual averiguación, se abordará el marco teórico, así como, los instrumentos para fortificar el estudio en curso.

Torres (2019) especifico que, en su trabajo de implementar un diseño organizacional para la profesionalización de una pyme, tuvo como objetivo implementar una estructura organizativa adecuada que eleve la profesionalización de learn it y the home teachers institute el informe se utilizó el método cuantitativo, descriptivo, correlacional, se utilizó el instrumento del cuestionario. se concluyó que, mediante la aplicación de los instrumentos diversos, el diseñar una estructura organizativa implica el nivel de profesionalización en la organización.

Considerando las diversas fuentes de investigación a través de la búsqueda de tesis en el ámbito nacional tenemos:

Chinguel (2021) detallo que, en su estudio misión de estrategias sobre las cuentas por cobrar lo cual tuvo como objetivo proponer mejoras de gestión mediante estrategias. El informe elaboró un enfoque mixto, con un diseño explicativo secuencial, su tipo de investigación es proyectivo, se utilizó un método deductivo, inductivo y analítico, Se empleo la técnica de entrevista para 3 colaboradores y se concluyó en crear un manual de funciones para potencializar el desarrollo de las áreas de cobranzas y créditos con el fin de reducir las cuentas por cobrar e implementar las estrategias para la disminución de riesgo. De la investigación en mención, se usó instrumentos y marco teórico para consolidar el estudio.

Rivera (2021) determino que, la creación de nuevas políticas de cobranza para la gestión de cuentas por cobrar. Tuvo como propósito diseñar nuevas políticas de cobranza para poder generar liquidez. Por lo tanto, se usó el enfoque mixto, con un diseño explicativo secuencial, de tipo proyectivo, con un método deductivo, inductivo y analítico explicativo, se empleó la técnica de entrevista para 4 trabajadores. Asimismo, se generará procesos de cobranza con relación a las fechas de vencimiento por lo cual se otorgará, oportunidades de descuentos a los clientes que realicen los procesos adecuadamente con el propósito de obtener liquidez a corto plazo para cubrir nuestras obligaciones. Del presente estudio se abordará el marco teórico y los instrumentos con la finalidad de fortalecer el estudio en curso.

López (2020) especifico que, en su trabajo investigativo la relación de liquidez con las cuentas por cobrar. Tuvo como propósito el análisis de las cuentas contables de la empresa inmobiliaria. El informe empleó un enfoque mixto, con un método deductivo, de tipo proyectivo, con un diseño comprensivo, asimismo, se desarrolló la técnica de entrevista para la cantidad, de 3 trabajadores. Además, se concluyó en la disminución de créditos a los clientes y modificar las políticas para generar liquidez a corto plazo. Del presente análisis se utilizará los instrumentos y el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.

Córdova (2020) determino que, su estudio de implementar un diseño organizacional desafiante para la satisfacción de los colaboradores de Servicentro Perú SRL. Tuvo como objetivo establecer la influencia de llevar a la práctica un diseño organizacional competitivo para el agrado de los empleados de la compañía Servicentro Perú SRL. El informe empleó un tipo de investigación descriptiva comparativo a través del corte transversal, Se utilizó la técnica de encuesta y entrevista, se cuenta con una población de 46 y una muestra de 22 colaboradores. Se concluyó que mediante la creación del diseño organizacional se debe obtener un aumento de niveles de motivación, compromiso y eficiencia en la toma de decisiones. Del presente estudio se usará los instrumentos, el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.

Velásquez (2019) especifico que, la investigación sobre la administración por procesos y su repercusión en el diseño organizacional de las regiones del sur del Perú, 2017. Posee como finalidad principal, el determinar si la administración por procesos repercute en el diseño organizacional. El informe utilizo la investigación de tipo aplicada con un diseño no experimental, descriptiva, correlacional, transversal, empleo el enfoque mixto, asimismo, se ha empleado la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario en su población cuenta con 21 trabajadores. Se concluyó la empresa cuenta con deficiencias e incumplimiento de metas dentro de la organización por lo cual se recomienda implementar el uso de un óptimo diseño organizacional. Del presente trabajo investigativo, se empleó el marco teórico, los instrumentos para fortalecer el estudio.

El presente estudio aplica la teoría de la contabilidad se refiere a los aspectos más relevantes en las actividades del área contable y según Debitoor precisa sobre las cuentas por cobrar son las deudas de corto a largo plazo, por lo cual el cliente de la mano con el proveedor contrae la adquisición de un bien o servicio, guardan relación debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones. Asimismo, la teoría económica tuvo como finalidad obtener procedimientos adecuados para la toma de decisiones económicas. De igual modo guardan relación debido a que las cuentas incobrables otorgan las deudas reales y la teoría económica consiste en informar la realidad económica, la teoría de contabilidad financiera tuvo como objetivo entregar reportes sobre el crecimiento del patrimonio de la empresa, de manera semejante guardan relación debido a que gracias a

los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar.

Por último, la teoría de administración de operaciones se basa en la importancia de contar con un buen proceso de administración mediante recursos de planificación, organización, dirigir funciones y el control de las operaciones para la mejora de rentabilidad, por lo cual esta teoría se relaciona con el estudio en la asignación de diseño de puestos para otorgar un mejor servicio mediante funciones establecidas.

Correspondiente a la justificación de acuerdo a la investigación se tomó en cuenta la relevancia teórica, metodológica, práctica y social.

De acuerdo al informe la justificación teórica se basa de acuerdo a estas teorías:

(a) En primer lugar, se aborda la teoría de la contabilidad, la cual lleva vínculo con las cuentas por cobrar debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones, (b) la Teoría económica cuyo fin es que las cuentas incobrables otorgan las deudas reales, la teoría económica consiste en informar la realidad económica, (d) la teoría de administración de operaciones cuyo fin es realizar un buen proceso de planificación y control y por último (c) la teoría de contabilidad financiera manifiesta que gracias a los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar.

La Justificación metodológica se ejecutará usando el enfoque mixto que proporcionará un marco teórico con la finalidad de realizar investigaciones. Asimismo, se procederá a disponer el uso del cuestionario, entrevistas, análisis documental con el fin de obtener un diagnóstico. Finalmente se aplicará la herramienta Atlas. Ti v.9, se identificar las subcategorías del problema inicial y llegar a entender los problemas críticos que dañen a la organización. La justificación practica generará un adecuado control de la cartera de clientes, analizará las cuentas incobrables periódicamente. También se establecerá políticas de créditos de acuerdo a los movimientos de cada cliente y se implementará condiciones crediticias.

La presente investigación considera como la categoría solución al diseño organizacional y la categoría problema denominada cuentas por cobrar.

Categoría solución: Diseño Organizacional

Chiavenato (2009) precisa que, el diseño organizacional es el procedimiento de adecuar las estrategias en una adecuada estructura, lo cual se desarrolla mediante la interrelación de funciones y órganos sobre la organización. El diseño organizacional informa sobre la situación actual de una organización e impone una estructura adecuada. Por ende, la aplicación de esta metodología en la empresa es lograr una planeación oportuna de actividades y funciones del personal en una organización.

El diseño organizacional según Robbins y Coulter (2010) definen que, es un desarrollo que implica la toma de decisiones basados en elementos como la especialización en el trabajo lo cual consta en partir el trabajo mediante actividades separadas, la unión de puestos y cadena de mano forman parte de la departamentalización que especifica los niveles de autoridad de una organización. Por ende, la aplicación de esta metodología en la empresa es coordinar diversas tareas organizacionales, lograr implementar líneas de autoridad formales, utilizar y asignar útiles recursos en la organización.

Por último, según Darft (2019) determina que, el diseño organizacional examina y organiza las actividades de las personas, la finalidad del diseño organizacional es ampliar la eficiencia y la eficacia, así como fortalecer la condición de la vida organizacional. Por ende, el uso de esta metodología en la entidad es consolidar que el manejo de la organización será de manera correcta.

Respecto a la subcategoría dimensiones: Según Darft (2019) precisa que, las dimensiones son los detalles muy específicos dentro de la organización, describen las características internas, consta en medir y comparar a las organizaciones. Por consiguiente, dichas dimensiones del diseño se adaptan para alcanzar propósitos como favorecer la innovación, habituarse a un entorno en incesante cambio y confrontar desafíos continuos como la coordinación y motivación de los empleados.

Los indicadores de la subcategoría dimensiones son :

Las dimensiones estructurales determinan las características internas como base para evaluar y verificar a las organizaciones.

Formalización: Según Darft (2019) especifica que, la formalización es la proporción de documentación escrita en la organización. Asimismo, el diseño organizacional repercute en las especificaciones de puestos, procedimientos y manuales de políticas ya que, estos informes detallan dicha indagación.

Especialización: Según Darft (2019) determina que, la especialización es la división del trabajo mediante las tareas organizacionales. Por lo cual para el diseño organizacional en caso la especialización sea muy prolongada cada colaborador elaborara sus funciones en un rango limitado.

Jerarquía de autoridad: Según Darft (2019) refiere que, la jerarquía de autoridad detalla el control del supervisor sobre los reportes obtenidos de las actividades. Asimismo, para el diseño organizacional se repercute mediante los organigramas, la jerarquía se evidencia por las líneas verticales.

Centralización: Según Darft (2019) refiere que, la organización está centralizada cuando la elección de decisiones o voluntades se conserva en el alto nivel. Por lo cual para el diseño organizacional si las voluntades son delegadas a niveles más bajos la organización se encuentra descentralizada.

Profesionalismo: Según Darft (2019) determina que, el profesionalismo se basa en el nivel de educación mediante capacitaciones para los colaboradores. Asimismo, para el diseño organizacional se repercute a través de los años de educación.

Razones de personal: Según Darft (2019) especifica que, las razones del personal es la dedicación del personal según sus funciones y departamentos. Por lo cual para el diseño organizacional se establece según el número de empleados dentro de la organización.

Las dimensiones contextuales representan un grupo de elementos como las estructuras y los procesos de trabajo.

Tamaño: Según Darft (2019) especifica que, el tamaño se basa en la dimension de la organización. Por lo cual para el diseño organizacional se establece el tamaño mediante el número de empleados.

Tecnología organizacional: Según Darft (2019) especifica que, son herramientas tecnicas y acciones para la mejora de produccion.Asimismo, para el diseño organizacional se repercuta en la produccion de servicios y productos.

El entorno: Según Darft (2019) especifica que, son los elementos fuera del contorno de la organización. Por lo cual para el diseño organizacional los elementos claves son los proveedores ,la sociedad financiera y clientes.

Las metas y las estrategias: Según Darft (2019) determina que, tanto las estrategias como las metas en una organización especifican las técnicas para diferenciarse de otras organizaciones. Asimismo, para el diseño organizacional, las metas y la estrategia aclaran el volumen de las operaciones y el vínculo con los clientes.

La cultura: Según Darft (2019) especifica que, es el grupo conformado de creencia, valores, entendimientos y normas compartidos por los colaboradores. Por lo cual para el diseño organizacional la cultura no está anotada, pero se logra examinar en las ceremonias, distribución de la oficina, historias, y forma de vestir.

Respecto a la subcategoría diseños organizacionales tradicionales : Según Darft (2019) define que, es una centralización de control y poder de acuerdo al crecimiento de la empresa, consiste en dividir a los empleados por sus funciones de acuerdo a sus departamentos. En caso la empresa evolucione en su crecimiento se obtendrá más sucursales y niveles de gestión.

Los indicadores de diseños organizacionales tradicionales son :

Estructura simple: Según Robbins y Coulter (2010) determinan que, es una estructura basica contiene poca especializacion laboral, baja departamentalizacion,pocas reglas para la operación. Por lo cual para el diseño organizacional se utiliza una estructura plana y no existe muchos niveles jerárquicos, es decir con pocos empleados y un propietario que controla y administra la mayoría de las funciones.

Estructura funcional: Según Robbins y Coulter (2010) especifican que, se concentra en la especialización práctica mediante la cual se agrupan especialidades similares. Asimismo, para el diseño organizacional se dividirá en departamentos propios, donde cada departamento tiene una función específica y todos los departamentos funcionan de forma autosuficiente para liquidar los objetivos de la organización

Estructura divisional: Según Robbins y Coulter (2010) determinan que, es una estructura organizacional que brinda a las empresas más grandes la capacidad de separar grandes secciones del negocio en unidades o divisiones. Por lo cual para el diseño organizacional se informa que para cada división cuenta con una autonomía limitada, con un gerente que es autoridad divisional relativo a su unidad, mantiene responsabilidad sobre su desempeño.

Categoría problema: Cuentas por cobrar

Afirma el sitio web Debitoor que las cuentas por cobrar se constatan a través de la factura emitida por el servicio o bien y se adquiere una deuda, cuando no se realiza el pago de la deuda en la fecha correcta se conoce como cuentas por cobrar. Asimismo, para Finnerty et. al (2000) indican que, la etapa de conversión de efectivo se apoya en el tiempo que avanza entre la cancelación de cuentas por pagar y el ingreso, si no cuenta con crédito el efectivo queda ligado con la adquisición de inventarios hasta que cobre sus cuentas por cobrar. Asimismo, Horngren (2006) admite que, plantear inspecciones internas para los documentos y cuentas por cobrar de las empresas, realizan su transacción a crédito el pago de su cliente es a través de correos electrónicos por ello, deben realizar un mejor control para manejar y contabilizar ese efectivo obtenido.

En tal sentido Elliott (2000) especifica que, la relación de cuentas por cobrar son obligaciones que obtienen los clientes hacia una empresa por la adquisición de un bien o prestación de servicio, se debe realizar el método de antigüedad de la deuda lo cual se basa en el análisis que estudia la composición de las cuentas incobrables de fin de año basándose en la antigüedad de la deuda. Por último, Gitman (2003) indica que, las cobranzas de cuentas se basan en las ventas de periodos anteriores con vencimientos aproximados a un mes, para realizar la medición de cuentas existen varias razones en las que se obtiene los inventarios.

Respecto a la subcategoría de Selección y estándares de crédito:

Selección y estándares de crédito: según Gitman (2007) especifica que, se debe aplicar técnicas para lograr identificar que clientes son aptos para la otorgación de crédito, lo cual evalúa la capacidad sobre créditos y determinar con los estándares de crédito de la empresa. Los indicadores por utilizar son: (a) las cinco c de crédito, (b) calificación de crédito, (c) el cambio de los estándares de crédito, (d) la administración del crédito internacional.

Los indicadores son:

Las cinco C del crédito: está basada en una técnica que usa el analista de crédito con el objetivo de entregar un análisis detallado del crédito, la relación de las cinco c son capital, colateral, capacidad, carácter y condiciones (Gitman, 2007).

Calificación de crédito: es un procedimiento de selección de crédito lo cual se usa en diligencias basado en características financieras para predecir si el solicitante pagara en el tiempo solicitado (Gitman, 2007).

Cambio de los estándares de crédito: la entidad determina en modificar los estándares de crédito que es un sacrificio por mejorar sus rendimientos diseñar mayor valor para sus propietarios (Gitman, 2007).

Administración del crédito internacional: es complejo para la entidad que opera internacional, para los administradores nacionales por lo cual las operaciones internacionales se exponen al riesgo cambiario, por consecuencia se relaciona con los retrasos en el transporte de bienes mediante grandes distancias (Gitman, 2007).

Respecto a la subcategoría de Condiciones de crédito:

Condiciones de crédito: según Gitman (2007) define que, a los requisitos de venta lo cual ha extendido el crédito cuentan con un periodo un mes desde el inicio del crédito otorgado para la cancelación de deuda sobre la factura. Los indicadores a utilizar son (a) descuento por pago en efectivo, (b) periodo de descuento por pago en efectivo, (c) periodo de crédito.

Los indicadores son:

Descuento por pago en efectivo: se desarrolla descuentos al cliente que realicen los pagos en efectivo de acuerdo a las condiciones de créditos, un modo usual de alcanzar la meta de cobros sin presionar a los deudores (Gitman, 2007).

Periodo de descuento por pago en efectivo: se relaciona con el periodo de días luego del inicio de la cancelación del crédito por lo que está disponible el método de descuento por pago en efectivo (Gitman, 2007).

Periodo de crédito: se basa en el periodo de días de la disposición de crédito hasta realizar el cumplimiento del pago total de la deuda, si el periodo es largo afecta a la rentabilidad de una empresa (Gitman, 2007).

Respecto a la subcategoría Supervisión de crédito:

Supervisión de crédito: según Gitman (2007) define que, el objetivo es definir si los clientes realizan los pagos acordes a las condiciones de crédito, se empleará técnicas para luego verificar el crédito mediante el promedio de cobro y la cartera de antigüedad de las cuentas por cobrar. Los indicadores a utilizar son (a) periodo promedio de cobro, (b) determinación de la edad de las cuentas por cobrar, (c) técnicas populares de cobro.

Los indicadores son:

Periodo promedio de cobro: se basa en el promedio de números sobre los días que la venta realizada está pendiente de cobro, se relaciona con el ciclo de conversión (Gitman, 2007).

Determinación de la edad de las cuentas por cobrar: se apoya mediante el calendario de vencimiento, mediante la técnica de supervisión se coordina las cuentas por cobrar en agrupaciones según la situación en que se generan, se verifica los porcentajes del saldo de las cuentas por cobrar que durante periodos específicos están pendientes (Gitman, 2007).

Técnicas populares de cobro: se especifica diversos procedimientos de cobro desde acciones legales mediante cartas, llamadas telefónicas o visitas personales para obtener el cobro (Gitman, 2007).

De acuerdo a la formulación del problema, se estableció definir el problema general: ¿Cómo la metodología de diseño organizacional optimizara la gestión de cuentas de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022?; De igual forma, se establecieron los siguientes problemas específicos: (i) ¿Cuál es el diagnóstico de gestión de cuentas por cobrar en la empresa de aduanas, Lima 2022? y (ii) ¿Cuáles son los factores para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de aduanas, Lima 2022?

Respecto al propósito de la investigación, se realizó la definición del objetivo general: Sugerir la metodología de diseño organizacional para optimizara la gestión sobre cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022. Por otro lado, se realizó la definición de los objetivos específicos para el diagnóstico y la propuesta, y son los siguientes: (i) diagnosticar propuestas para perfeccionar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de aduanas, (ii) determinar los factores que inciden para optimizar las cuentas por cobrar, (iii) diseñar políticas de cobranzas y crédito en el área contable utilizando la metodología de diseño organizacional, (iv) implementar estrategias para el seguimiento y control de las cuentas por cobrar utilizando la metodología de diseño organizacional, (v) implementar filtros de control para estimar la capacidad crediticia de los clientes.

II. METODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

El presente estudio tiene un enfoque mixto porque se recopila información de los datos cuantitativos y cualitativos. Según Gómez (2006) afirma que, el enfoque mixto se muestra la recopilación y el estudio de datos tanto cuantitativo o cualitativo, para reconocer los resultados debe existir solidez entre ambos enfoques y detallar su discordancia. Asimismo, para el autor Muñoz (2013) indica que, se trabajó con el enfoque mixto ya que, es una mezcla de métodos tanto como cualitativos y cuantitativos por que recauda, analiza y asocia los datos de los métodos para entregar una solución a la exposición del problema. Por último, Díaz et al. (2010) indican que, se emplea la fusión de métodos mediante un procedimiento que acumula, examina y une los datos cuantitativos y cualitativos en una misma formación. En resumen, del presente estudio se empleará el enfoque mixto por que aplica la encuesta y la entrevista.

El presente estudio tiene un tipo de **investigación** fue proyectiva, Según Carhuacho et al. (2019) definen que, se relaciona con la realización de técnicas y métodos empleados en la investigación. Asimismo, el tipo de investigación proyectiva se empleó en la investigación por la simplicidad para resolver los problemas identificados mediante un diagnóstico, por lo cual esta investigación es muy ventajosa su aplicación ya que, identificando la inestabilidad de las cuentas por cobrar, se puede diseñar políticas para la mejora en los métodos de cobranzas.

La investigación tuvo un **diseño explicativo secuencial**, es examinar la indagación cuantitativa y cualitativa, la fusión de los dos enfoques inicia cuando el desenlace cualitativo se relaciona con información cualitativa. Según Carhuacho et al. (2019) determinan que, el diseño explicativo secuencial consta en deducir la información cuantitativa por medio de los instrumentos como la encuesta por lo que se ve identificado en las figuras y tablas.

El presente estudio tiene un **sintagma** holístico, Según Hurtado (2000) manifiesta que, el sintagma holístico esta entregado por la fusión sintagmática de los diferentes paradigmas lo cual es la suma de las partes y un paradigma aislado solo es englobado bajo

su capacidad desde globalidades mayores. Por ello, el sintagma viene a establecer la unidad de referencias holísticas como lo metodológico y conceptual

La presente investigación emplea mediante 3 métodos: el inductivo, deductivo y analítico los cuales proporcionaran en fortalecer el estudio presente.

Inductivo: De acuerdo con Morán et al. (2010) indican que, el método inductivo se emplea el juicio para conseguir resultados que vienen de hechos propios y generales. Asimismo, López (2002) afirma que, son las conclusiones de opiniones generales e individuales, por lo cual este método se manifiesta por la exigencia de justificar las premisas a través del método deductivo. Por ello, el método inductivo se compone de un complemento del método deductivo como vía para lograr conocimientos. Por último, Rodríguez (2005) manifiesta que, es un desarrollo en que se alcanza desenlaces de estudios tanto como globales e individuales y su concordancia.

Deductivo: De acuerdo con Morán et al. (2010) manifiestan que, el método deductivo es un modo de demostración que se basa en la toma de deducciones generales para la obtención de aclaraciones específicos. Asimismo, López (2002) determina que, es una técnica razonable que consta en alcanzar al conocimiento de sucesos únicos para conseguir estudios más verídicos. Por último, Hurtado et al. (2005) indica qué, el método deductivo es una evolución mental que va de lo global a lo propio, se basa en segmentar una o varias hipótesis para determinar un resultado lo cual se usa en las búsquedas científicas.

Analítico: De acuerdo con Morán et al. (2010) expresan que, el método analítico es el desarrollo que se da a través de la desunión de un elemento de estudio, a través la separación de cada una de las piezas de un todo y poder instruirse en diseño personal. López (2002) manifiesta que, el método analítico es una realización mental que divide los elementos de una unidad para disponer de su relación y reconocer sus partes. Asimismo, Hurtado et al. (2005) presumen que, se basa en la alteración mental de la pieza estudiado en sus diferentes componentes para conseguir nuevos estudios de dicha pieza. Su propósito del examen establece en reconocer las partes de un todo y definir la concordancia que existe entre ello.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Unidades informantes

Para la investigación se toma en cuenta tres informantes conformados por el Gerente General, Contadora y Asistente Contable, este personal participa en las gestiones de cuentas por cobrar.

Según el trabajo de investigación se está tomando en cuenta a tres informantes para reunir información: Gerente general: titulada de la Universidad San Marcos la carrera de Administración, cuenta como conocimientos empíricos, sus funciones a realizar son dirigir, organizar y controlar las funciones del área operativa, contable y administrativa de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas, edad entre los 39 a 45 años. Por otro lado, la contadora: titulada de la carrera de Contabilidad, sus funciones a realizar son estados financieros, declaraciones mensuales y supervisar al área contable, edad entre los 38 a 42 años. Por último, asistente contable: estudiante de la carrera de Contabilidad posee experiencia contable, sus funciones a realizar son registros de ingresos y egresos de clientes, registros de compras y ventas, planilla, edad entre los 25 y 33 años.

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

Afirma el sitio web Debitoor que las cuentas por cobrar es la obligación que un cliente adquiere con su proveedor por la transacción de un bien o servicio de corto o largo plazo. Lo cual se constata a través de la factura emitida por el servicio o bien y se adquiere una deuda, cuando no se realiza el pago de la deuda en la fecha correcta se conoce como cuentas por cobrar. Asimismo, para Finnerty et al. (2000) indican que, la etapa de conversión de efectivo se apoya en el tiempo que avanza entre el ingreso del efectivo mediante los pagos obtenidos. si no cuenta con crédito el efectivo queda ligado con la adquisición de inventarios hasta que cobre sus cuentas por cobrar.

Horngren (2006) admite que, se debe plantear inspecciones internas para los documentos y cuentas por cobrar la empresa mediante su transacción a crédito el pago de su cliente es a través de correos electrónicos por ello, se debe realizar un mejor control para manejar y contabilizar ese efectivo obtenido. Elliott (2000) determina que, la concordancia de cuentas por cobrar son obligaciones que obtienen los clientes hacia una empresa por la adquisición de un bien o prestación de servicio, se debe realizar el método de antigüedad de la deuda lo cual se basa en el análisis que estudia la composición de las

cuentas incobrables de final del periodo basándose en la antigüedad de la deuda. Por último, Gitman (2003) indica que, las cobranzas se determinan mediante las ventas de periodos anteriores con vencimientos aproximados a un mes, para realizar la medición de cuentas existen varias razones en las que se obtiene los inventarios, y cuentas por cobrar.

Tabla 1
Categorización de sub categorías e indicadores.

Categoría		Subcategorías	Indicadores		
C1	Cuentas por	SC1.1	C1.1.1	Las cinco C del crédito	
		Selección y estándares de crédito	C1.1.2	Calificación de crédito	
			C1.1.3	Cambio de los estándares de crédito.	
			C1.1.4	Administración del crédito internacional.	
			C1.2.1	Descuento por pago en efectivo.	
		SC1.2	Condiciones de crédito	C1.2.2	Periodo de descuento por pago en efectivo.
				C1.2.3	Periodo de crédito.
				C1.3.1	Periodo promedio de cobro.
		SC1.3	Supervisión de crédito	C1.3.2	Determinación de la edad de las cuentas por cobrar.
				C1.3.3	Técnicas populares de cobro
Categoría Solución					
Diseño Organizacional					
Subcategorías emergentes					
Diseño de Puestos	Mejora de procesos	Administración de operaciones			

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Díaz (2001) manifiesta que, de acuerdo a la encuesta se logrará una información se presente de manera meticulosa y sistematizada acerca de las variantes que participan dentro de una investigación.

Se utilizó la recolección de información a través del cuestionario, la guía de entrevista y el análisis documental.

García (2005) afirma que, un cuestionario se basa en el uso de preguntas razonables mediante un lenguaje accesible. No se es obligatorio la participación de un encuestador ya que, el proceso es contestar el cuestionario de manera escrita la persona interrogada.

Acevedo et al. (2004) expresan que, la entrevista es una técnica que complace los requerimientos de interacción individual. Es un canje verbal que nos apoya a unir datos durante una reunión privada donde se realiza preguntas de un problema en especial. En el mismo contexto, Martos et al. (2003) manifiestan que, el análisis documental se basa en operaciones documentales para la interpretación del documento de manera distinta al original, por lo cual se debe convertir de documento primario en secundario.

Baena (2014) afirma que, la guía de entrevista es el principio de la entrevista lo cual se basa en que las preguntas deben ser claras, precisas y formuladas para la interpretación de los interrogados.

Ruiz (1998) indica que, se debe interpretar la contrastación de datos obtenidos por distintas fuentes de información del mismo estudio por ello, lo obtenido de cuestionarios es la verificación de la información y depuración de los datos.

2.5 Proceso de recolección de datos

Se obtuvo datos de acuerdo a la información dada por cada entrevistado mediante las entrevistas con el objetivo de solucionar los problemas identificados. La entrevista se realizó por medio de llamadas telefónicas a la gerente general, contadora y asistente contable.

2.6 Método de análisis de datos

Se utilizó análisis de triangulación mixto que contiene el análisis cuantitativo y cualitativo, se utilizó el estilo APA versión 7 para la composición de trabajo de investigación, se trabajó con unidades informantes (gerente general, contadora, asistente contable), se usó la encuesta para consolidar datos y se empleó la aplicación del Atlas ti. Por último, como dato se usó los resultados mediante el análisis documental y la guía de entrevista.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

3.1.1 Análisis vertical de las cuentas por cobrar.

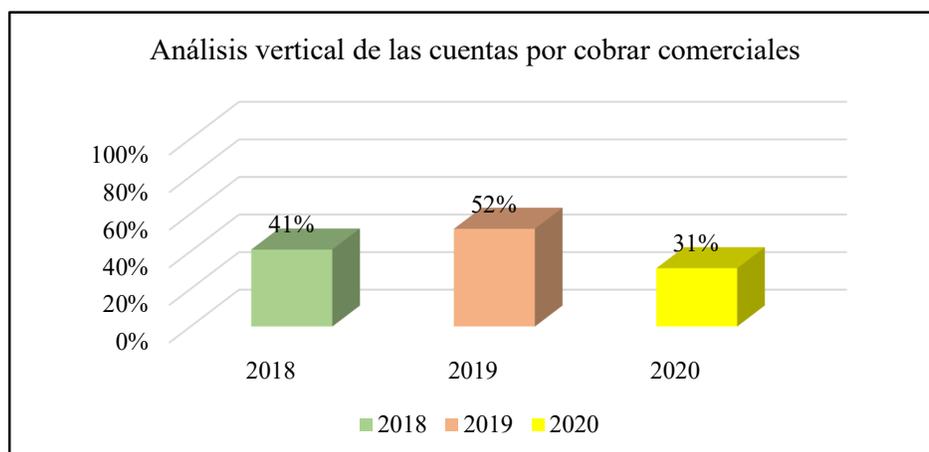
Tabla 2

Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2018; 2019 y 2020.

Periodo	Descripción	Transformación extraída de la documentación	Formula	Diferencia por ejecutar
2018	Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2018; 2019 y 2020.	Cuentas por cobrar comerciales	2,177,233.35	= $\frac{2,177,233.35}{5,326,019.87}$ = 41%
		Total activos	5,326,019.87	
2019		Cuentas por cobrar comerciales	2,889,703.46	= $\frac{2,889,703.46}{5,554,408.35}$ = 52%
		Total activos	5,554,408.35	
2020		Cuentas por cobrar comerciales	1,950,986.79	= $\frac{1,950,986.79}{6,243,265.71}$ = 31%
		Total activos	6,243,265.71	

Figura 2

Variación del análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2018; 2019 y 2020.



Según la tabla 2 y figura 2, se diagnosticó el análisis vertical sobre cuentas por cobrar comerciales de los últimos 3 años. Para el año 2018 un 41%, para el año 2019 aumenta en un 52%, teniendo un ascenso a relación del año anterior. Para el año 2020 desciende al 31%. Se concluye que, del año 2018 al 2019 existe un crecimiento de cuentas por cobrar comerciales. Pero en el año 2020 hubo una disminución.

3.1.2 Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales.

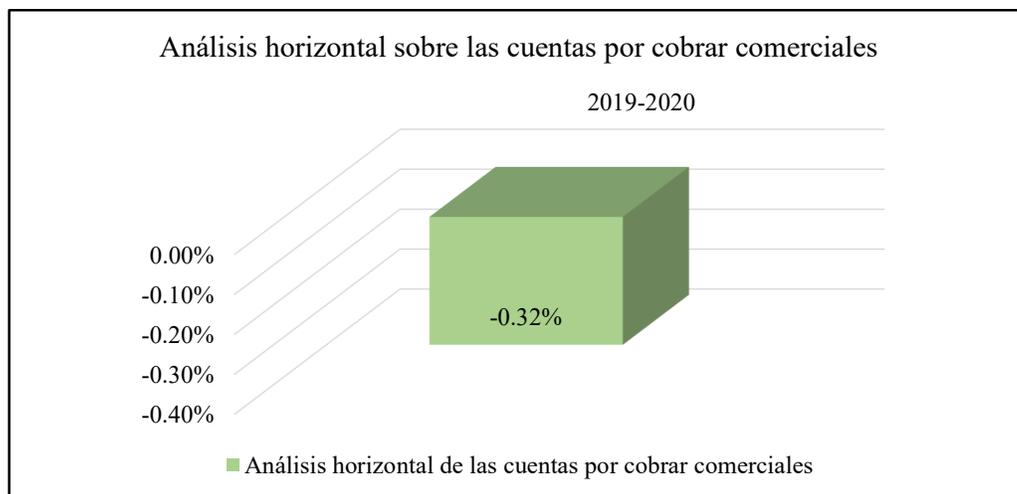
Tabla 3

Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2019 y 2020.

Periodo	Descripción	Transformación extraída de la documentación	de la Formula	Diferencia por ejecutar
2019 - 2020	Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2019 y 2020.	$\frac{\text{cuentas por cobrar 2020} - \text{cuentas por cobrar 2019}}{\text{cuentas por cobrar 2019}}$	$\frac{1,950,986.79 - 2,889,703.46}{2,889,703.46}$	= -0.32%

Figura 3

Variación del análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos del 2019 y 2020.



A través de la tabla 3, figura 3 de acuerdo con la investigación en la empresa de aduanas el análisis horizontal de las cuentas, se realiza un análisis horizontal entre el año 2020 y año 2019 donde las cuentas por cobrar disminuyen en un -0.32% de acuerdo a la variación para el año 2019 de 2, 889,703.46 a 1, 950,986.79 del año 2020 se produjo una reducción a la relación de cuentas por cobrar.

3.1.3 Liquidez corriente.

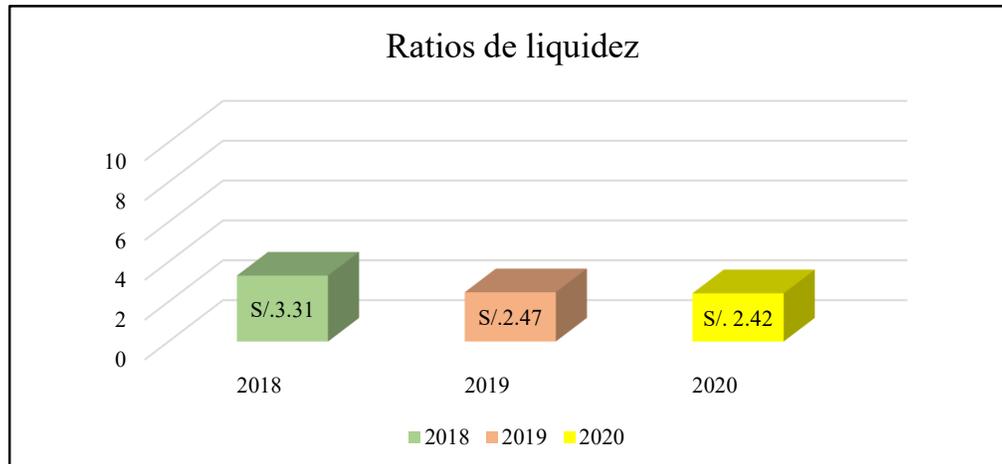
Tabla 4

Ratio de liquidez corriente de los periodos del 2018; 2019 y 2020.

Periodo	Descripción	Transformación extraída de la documentación	la Formula	Diferencia por ejecutar
2018	Ratio de liquidez	Activo corriente	4,399,439.08	= S/.3.31
		Pasivo corriente	1,329,288.2	
2019	corriente de los periodos del 2018; 2019	Activo corriente	4,618,126.25	= S/.2.47
		Pasivo corriente	1,867,852.65	
2020	y 2020.	Activo corriente	5,352,492.89	= S/.2.42
		Pasivo corriente	2,208,867.12	

Figura 4

Variación del ratio de liquidez corriente en los periodos del 2018; 2019 y 2020.



A través de la tabla 4, figura 4 se aprecia análisis de la ratio de liquidez de la entidad. Podemos deducir que para el año 2018 por cada sol de deuda a plazo corto cuenta con S/. 3.31 que respalda con su activo. En el año 2019 por cada sol de deuda a plazo corto, la empresa cuenta con S/. 2.47 que respalda con sus activos corrientes. Y, por último, para el año 2020 por cada sol de deuda a plazo corto la empresa accede con S/. 2.42 que respalda con sus activos de corto plazo por ello, la empresa no cuenta con suficiente efectivo existe un porcentaje reducido de liquidez, se debe ejecutar con sus obligaciones a corto y largo plazo. Por lo cual un alto índice de morosidad se debe a la ausencia de cobro

Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar comerciales

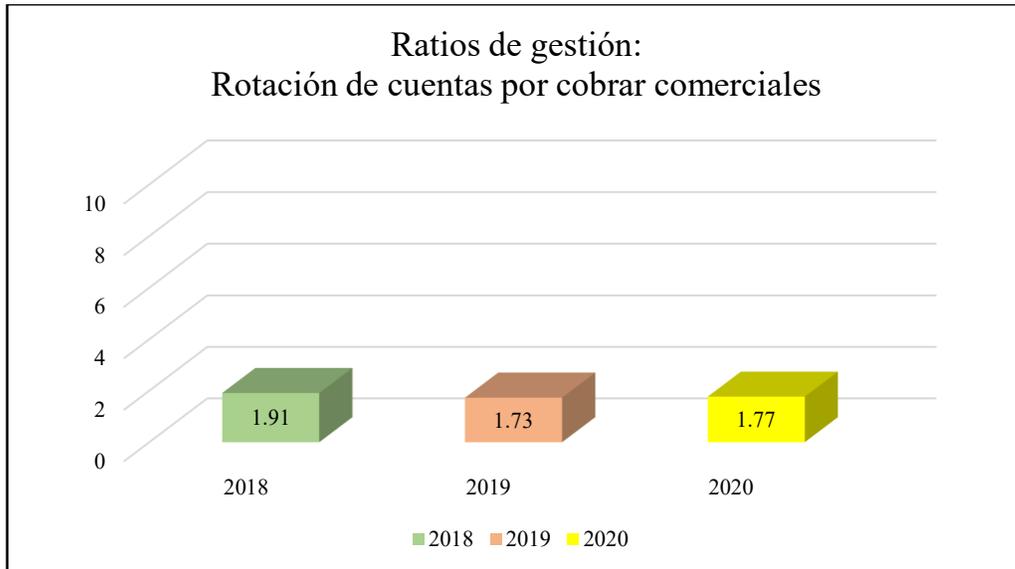
Tabla 5

Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar comerciales de los periodos del 2018; 2019 y 2020.

Periodo	Descripción	Transformación extraída de la documentación	de la Formula	Diferencia por ejecutar
2018	Ratio de gestión: Rotación de cuentas por cobrar comerciales de los periodos del	ventas	4,148,549.46	= 1.91 veces
		ctas por cobrar comerciales	2,177,233.35	
2019	de los periodos del	ventas	4,992,206.19	= 1.73 veces
		ctas por cobrar comerciales	2,889,703.46	
2020	2018; 2019 y 2020	ventas	3,452,883.94	= 1.77 veces
		ctas por cobrar comerciales	1,950,986.79	

Figura 5

Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar comerciales de los periodos del 2018; 2019 y 2020.

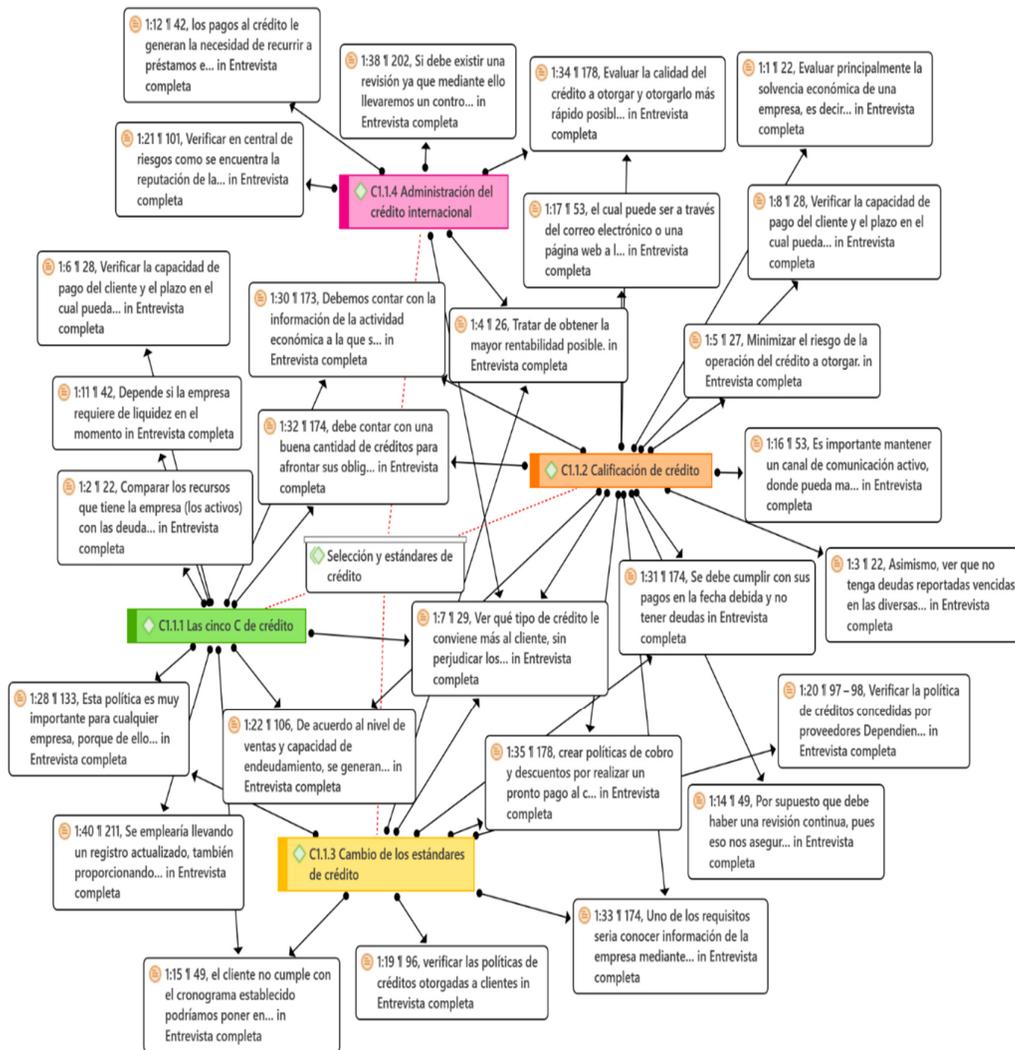


De acuerdo a la tabla 5 y figura 5, se especifica que la entidad cuenta con una rotación de cuentas por cobrar comerciales para el año 2018 en 1.91, en el año 2019 cobra 1.73 veces, en el año 2020 cobra 1.77 veces al año donde se verifica que existe un aumento para recuperar el crédito al término del año.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 6

Análisis cualitativo de la sub categoría Selección y estándares de crédito.

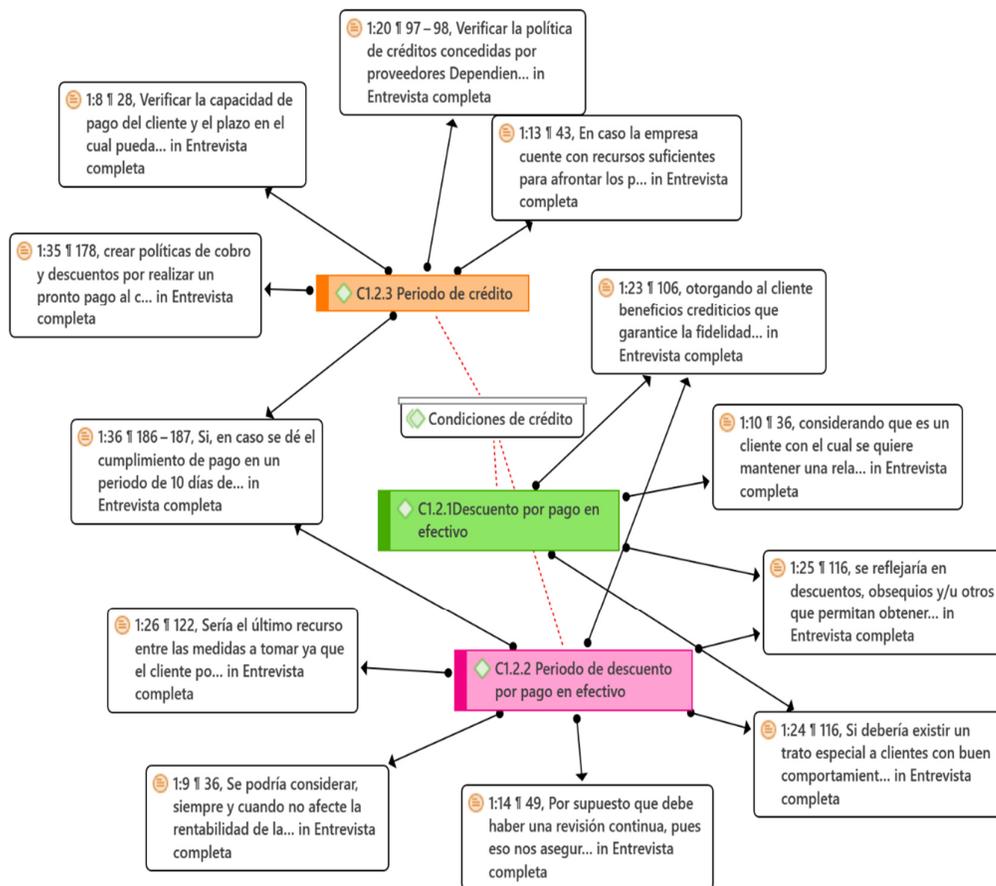


En relación a la sub categoría selección y estándares de crédito se llega a considerar que la organización no cuenta con requisitos para evaluar a los clientes sobre el límite de créditos a otorgar, podemos determinar que se debe analizar la capacidad, condición y capital que mantiene cada empresa. En caso cuente con deudas solicitar su reporte de deuda en la entidad de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) solo en algunos casos se ha evaluado, según los movimientos de ingresos. En relación con el indicador Selección y estándares de crédito el Gerente General y contadora concuerdan que se debe

evaluar la solvencia económica de los clientes para poder otorgar créditos, en cuanto al asistente contable determino que, se debe evaluar la antigüedad del negocio. Por un lado, la contadora comenta que es primordial verificar en central de riesgos como se encuentra la reputación de la empresa, finalmente el gerente general, contadora y asistente contable coinciden que se debe diseñar las políticas de créditos y cobranzas para obtener mayor rentabilidad, permitir a la empresa asumir riesgos financieros en beneficio al desarrollo comercial.

Figura 7

Análisis cualitativo de la subcategoría Condiciones de crédito.

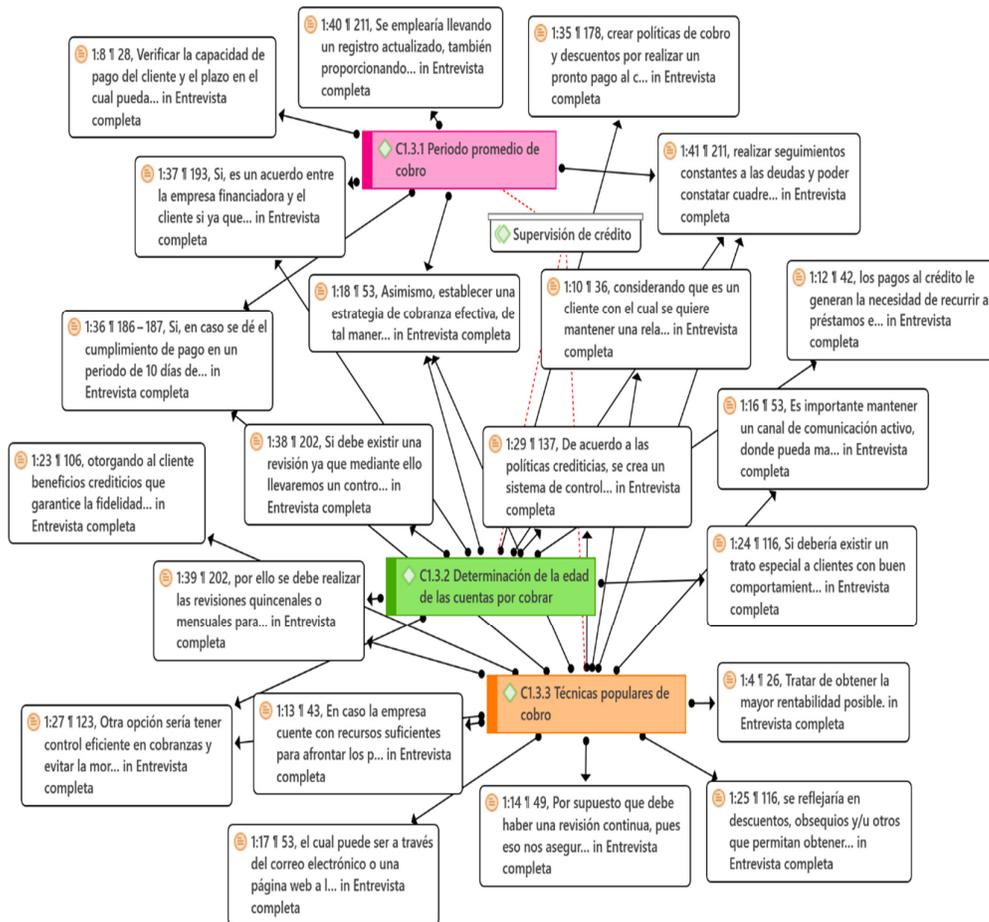


En relación con la subcategoría Condiciones de crédito se clasifica en 3 indicadores: periodo de crédito, descuento por pago en efectivo, periodo por pago en efectivo, se considera que la organización debe optar en modificar los periodos de cobranza en ciertos clientes con antigüedad de morosidad para poder obtener liquidez inmediata.

Por otro lado, el descuento por pago en efectivo se debe a un trato especial a los clientes por su fidelidad hacia la empresa ya que, obtenemos liquidez debido a sus pagos anticipados, finalmente al respecto al indicador periodo de descuento se realiza pago en efectivo, reduce el ciclo de cobranza a favor de los clientes ya que, existe un buen comportamiento de ingreso de efectivo a largo plazo.

En relación con el indicador Condiciones de crédito de acuerdo a las entrevistas el Gerente General manifiesta que debe existir un descuento por pago a tiempo a los clientes cuyo volumen de ventas sea elevado para así mantener una relación a largo plazo. Lo cual la Contadora indica que por un buen comportamiento de pago se debe generar un trato especial mediante obsequios para poder obtener fidelidad, desde el conocimiento del asistente contable determino que la reducción porcentual debe ser un acuerdo mutuo entre la empresa y el cliente por un periodo determinado.

Figura 8
Análisis cualitativo de la subcategoría Supervisión de crédito.



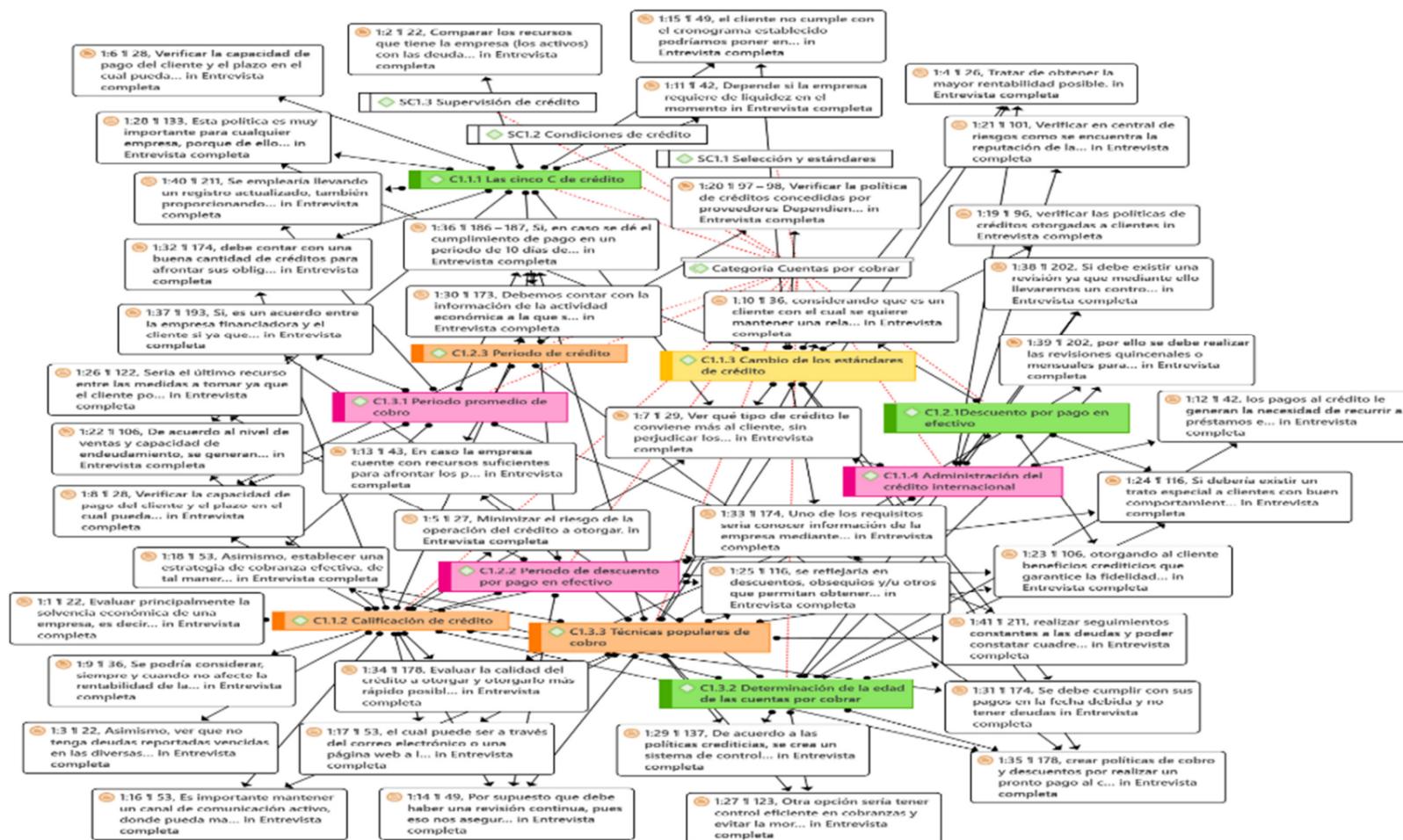
Supervisión de crédito se basa en indicadores como periodo promedio de cobro, especificaron la edad de las cuentas por cobrar, técnicas populares de cobro, en cuanto al indicador periodo de cobro promedio la organización se debe basar en componentes (a) Se basa en los días que avanza desde la realización de venta hasta que se envía el pago (b) el periodo para procesar, recibir y cobrar el pago después de que el cliente lo envió. De acuerdo al indicador determinaron la edad de las cuentas se debe al saldo de las cuentas por cobrar que están pendientes durante periodos largos y para ello se debe crear nuevas políticas de cobranza basándose en los errores continuos. Por último, respecto al indicador técnicas populares de cobro se basa en cómo se debe actuar con los clientes moroso mediante cartas formales indicando las deudas vencidas, llamadas telefónicas y visitas personales en caso contrario como podemos premiar a clientes puntuales con beneficios crediticios en reducción de fechas de cobro.

En relación con el indicador Supervisión de crédito de acuerdo a las entrevistas el Gerente General manifiesta que debe existir una revisión continua para así llevar el control de fechas de pagos y otorgarle créditos, asimismo, si el cliente no cumple con el cronograma establecido podríamos poner en riesgo las cobranzas. Por otro lado, la contadora y el asistente contable manifiestan que las revisiones continúan nos ayudan a llevar el control sobre los créditos que otorgamos a clientes y constatar deudas mediante cuadros quincenales y mensuales.

Finalmente, el gerente general, contadora y asistente contable coinciden que es importante mantener un canal de comunicación activo donde el cliente debe informarse de las deudas pendientes mediante página web, correo electrónico y crear estrategias de cobranza efectiva.

3.3 Diagnóstico

Figura 9
Análisis mixto de la categoría cuentas por cobrar.



De las entrevistas y el análisis documental obtenidas del personal de la organización, se determinó que no existe buenas políticas de cobranzas hacia los clientes. Así mismo, se debe replantear los requisitos para calcular la capacidad crediticia de cada cliente, por lo cual de acuerdo al análisis documental mediante ratios nos demuestra que existen disminuciones en los estados financieros por lo cual no se está llevando un control de las cuentas por cobrar lo cual también se contrasta con lo indicado por los entrevistados.

Por ello, en la sub categoría Selección y estándares, se ha determinado a través del análisis documental del ratio de liquidez que para el año 2018 por cada sol de deuda la empresa cuenta con S/3.31, lo cual aumento para el año 2019 por cada sol de deuda la empresa cuenta con S/2.47, a diferencia del año 2020 disminuyo por cada sol de deuda la empresa cuenta con S/ 2.42. Por lo cual en las entrevistas el personal de la organización concuerda que se debe evaluar la capacidad crediticia, verificar las políticas de créditos concedidos a clientes y concedidos a proveedores con lo cual de acuerdo al tiempo de crédito se verifica el nivel de liquidez de la empresa. Según Jesús Urías, la teoría de la contabilidad financiera guarda relación debido a que gracias a los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo registro de cuentas por cobrar

Por otro lado, en la sub categoría Condiciones de crédito se ha determinado a través el análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales que para el año 2018 se cuenta con un 41%, para el año 2019 un 52% y para el año 2020 con un 31% esto se debe a que se ha reducido el control de cobros comerciales. Por lo cual en las entrevistas el personal de la organización concuerda que aquellos clientes que cancelen las deudas en efectivo, con anticipación de acuerdo a su vencimiento por un periodo prolongado, se debe otorgar un descuento porcentual para poder fidelizar al cliente a largo plazo. Según Jesús Urías, la teoría de la contabilidad financiera guarda relación debido que las cuentas por cobrar otorgan las deudas reales, lo cual se obtendrá reportes actualizado de acuerdo a las fechas de vencimiento.

Respecto a la sub categoría Supervisión de crédito se ha determinado a través del ratio de gestión la rotación de cuentas por cobrar comerciales se observó que para el año 2018 cuenta con 1.91, para el año 2019 cuenta con 1.73, para el año 2020 cuenta con

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Conforme al estudio se da como prioridad 3 problemas debió a la conmovión superior respecto al uso de cuentas por cobrar dentro de la organización son falta de políticas de cobranzas y crédito en el área contable, asimismo, el seguimiento del control de las cuentas por cobrar, finalmente la ausencia de filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes.

3.4.2 Consolidación del problema

Por lo cual, mediante el diagnóstico realizado por las entrevistas, se ha determinado la escasez de seguimiento de los pagos de clientes, la ausencia de actualización sobre las cobranzas y estándares de crédito lo cual se identificó el primer problema como la falta de políticas de cobranzas y créditos. Asimismo, se observó que el área de cobranzas debe tomar en cuenta una revisión continua quincenalmente para poder obtener el control de deudas al día, se evidencio el incumplimiento de pagos en su vencimiento adecuado por lo cual se observó el segundo problema que se debe a la carencia de seguimiento y control de las cuentas por cobrar.

Por último, no se evalúa la capacidad crediticia de cada cliente, el área contable debe exigir información contable como estados financieros y estados de resultados para evaluar la capacidad del negocio, por lo cual se observó el tercer problema de ausencia de filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

El presente estudio de investigación se fundamenta en las siguientes 3 teorías:

Teoría 1: Teoría de la contabilidad y el control según Shyam Sunder (2005) indica que, esta teoría difiere de otros enfoques y la proposición porque encuentra una íntima relación entre contabilidad y organización, como resaltar las funciones de la contabilidad, lo cual con lleva a la creación de políticas para la organización contable y especificar la idea de permitir la estructuración de la contabilidad, evalúa los acuerdos que constituyen dentro de la organización contable.

Teoría 2: Teoría económica según José Fernández (1960) especifica que, consiste en medir la contabilidad como fundamento para la toma de decisiones tanto como económica y financiera de la empresa por lo cual esta teoría se relaciona con el estudio en llevar seguimiento de control sobre las cuentas por cobrar para la toma decisiones económicas financieras.

Teoría 3: Teoría de administración de operaciones según Barry Render y Jay Heizer (2009) manifiestan que, se basa en la importancia de contar con un buen proceso de administración mediante recursos de planificación, organización, dirigir funciones y el control de las operaciones para la mejora de rentabilidad, por lo cual esta teoría se relaciona con el estudio en la asignación de diseño de puestos para otorgar un mejor servicio mediante funciones establecidas.

3.4.4 Categoría solución

Chiavenato (2009) precisa que, el diseño organizacional se relación con la conducta de la estructura de la organización para obtener estrategias. La estructura se basa en la interrelación de los órganos y funciones de una organización. El diseño organizacional informa sobre la situación actual de una organización e impone una estructura adecuada. Por ende, la aplicación de esta metodología en la empresa es lograr una planeación oportuna de actividades y funciones del personal en una organización.

Robbins y Coulter (2010) definen que, es un desarrollo que implica la toma de decisiones basados en elementos como la especialización del trabajo lo cual consta en repartir en tareas las actividades laborales, la departamentalización consiste en la agrupación puestos y la cadena de mando que especifica los niveles de autoridad de una organización. Por ende, la aplicación de esta metodología en la empresa es coordinar diversas tareas organizacionales, lograr decretar las líneas formales de autoridad, conceder y utilizar recursos útiles en la organización. Por último, según Daft (2019) determinan que, el concepto de diseño organizacional es enfocarse en el trabajo y organización del personal, la función es incrementa la eficacia y eficiencia, así como tonificar la calidad sobre la vida organizacional. Por ende, el uso de esta metodología en la empresa es consolidar que el manejo de la organización será de manera correcta

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Mediante las tácticas, objetivo, estrategias y los KPIS, es una parte de la fracción de direccionalidad de la propuesta.

Cuadro 1

Matriz correspondiente a la direccionalidad de la propuesta.

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Diseñar políticas de cobranzas y crédito en el área contable utilizando la metodología de diseño organizacional.	Estrategia 1. Elaborar políticas de cobranzas y crédito en el área contable utilizando la metodología de diseño organizacional.	Táctica 1. Evaluar el manual de políticas de cobranzas y crédito.	KPI 1. Días de cobranza total de días transcurridos de la deuda/pago de la totalidad del monto inicial con sus intereses.
		Táctica 2. Explicar el manual de políticas de cobranzas y crédito.	KPI 2. Índice de Efectividad de Cobranzas porcentaje de pagos cobrados /las cuentas por cobrar
Objetivo 2. Implementar estrategias para el Control y seguimiento de las cuentas por cobrar utilizando la metodología de diseño organizacional.	Estrategia 3. Elaborar estrategias para el Control y seguimiento de las cuentas por cobrar utilizando la metodología de diseño organizacional.	Táctica 3. Recomendar estrategias para el control de cuentas por cobrar	KPI 3. Rotación de cuentas por cobrar ventas netas/cuentas por cobrar promedio
		Táctica 4. Medir la mejora de procesos en la administración de operaciones.	KPI 4. Periodo promedio de cobranza N.º de días/Rotación de cuentas por cobrar
Objetivo 3. Implementar filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes utilizando la metodología de diseño organizacional.	Estrategia 3. Elaborar filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes utilizando la metodología de diseño organizacional.	Táctica 5. Justificar los filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes	KPI 5. Periodo promedio de cobro cuentas por cobrar promedio x 360 / ventas
		Táctica 6. Explicar los diseños de puestos implementados.	KPI 6. Porcentaje de cuentas por cobrar actual cuentas por cobrar actuales/cuentas por cobrar vencidas

3.4.6 Actividades y cronograma

Las tácticas, KPI, actividades, el cronograma de acción, responsables, presupuestos y evidencias son partes de la matriz del diseño para la propuesta.

Cuadro 2
Matriz de tácticas, actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia	14/04	12	
Diseñar el manual de políticas de cobranzas y crédito.	1/03/2022	3	4/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 224.00	Evidencia 1. Elaborar el manual de políticas de cobranzas y crédito.	Argumentar sobre los diseños de puestos implementados.	20/04	
Valorar el manual de políticas de cobranzas y crédito de acuerdo a la necesidad de la empresa.	4/03/2022	3	7/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Comparar sobre los nuevos puestos implementados.	17/04	
Evaluar las nuevas políticas de cobranzas y crédito.	7/03/2022	3	10/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Evaluar los diseños de puestos implementados.	14/04	
Diffundir el manual de políticas de cobranzas y crédito al área contable.	10/03/2022	3	13/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Probar los filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes.	11/04	
Capacitar a los colaboradores sobre las nuevas políticas.	13/03/2022	3	16/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 179.00		Justificar los filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes.	8/04	
Convencer sobre las nuevas políticas de cobranza y crédito.	16/03/2022	3	18/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Elaborar los filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes.	5/04	
Analizar e identificar estrategias para el control de cuentas por cobrar.	18/03/2022	3	21/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Apoyar al seguimiento de la administración de operaciones.	2/04	
Influir en las estrategias para el control de cuentas por cobrar.	21/03/2022	3	24/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Decidir sobre los procesos en la administración de operaciones.	30/03	
Evaluar las estrategias para el control de cuentas por cobrar.	24/03/2022	3	27/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Emplear el seguimiento a la administración de operaciones.	27/03	
Emplear el seguimiento a la administración de operaciones.	27/03/2022	3	30/03/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Evaluar las estrategias para el control de cuentas por cobrar.	24/03	
Decidir sobre los procesos en la administración de operaciones.	30/03/2022	3	2/04/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00	Evidencia 2. Elaborar estrategias para el Control y seguimiento de las cuentas por cobrar utilizando la metodología de diseño organizacional.	Influir en las estrategias para el control de cuentas por cobrar.	21/03	
Apoyar al seguimiento de la administración de operaciones.	2/04/2022	3	5/04/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Analizar e identificar estrategias para el control de cuentas por cobrar.	18/03	
Elaborar los filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes.	5/04/2022	3	8/04/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 199.00		Convencer sobre las nuevas políticas de cobranza y crédito.	16/03	
Justificar los filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes.	8/04/2022	3	11/04/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Capacitar a los colaboradores sobre las nuevas políticas.	13/03	
Probar los filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes.	11/04/2022	3	14/04/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00		Evidencia 3. Elaborar filtros de control para evaluar la capacidad crediticia de los clientes utilizando la metodología de diseño organizacional.	Diffundir el manual de políticas de cobranzas y crédito al área contable.	10/03
Evaluar los diseños de puestos implementados.	14/04/2022	3	17/04/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 179.00			Evaluar las nuevas políticas de cobranzas y crédito.	7/03
Comparar sobre los nuevos puestos implementados.	17/04/2022	3	20/04/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 79.00			Valorar el manual de políticas de cobranzas y crédito de acuerdo a la necesidad de la empresa.	4/03
Argumentar sobre los diseños de puestos implementados.	20/04/2022	3	23/04/2022	a) Área Contable b) Área administrativa	S/ 199.00			Diseñar el manual de políticas de cobranzas y crédito.	1/03

IV.DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

De acuerdo al informe de investigación, titulado Propuesta sobre un diseño organizacional para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022 se realizó con la finalidad de realizar estrategias para incrementar la gestión de cuentas por cobrar, mediante un diagnóstico mixto y triangulación cualitativa y cuantitativa se obtuvo tres problemas resaltantes corresponde la escasez de actualización en las políticas de cobranzas y crédito en el área contable, falta de Control y seguimiento de las cuentas por cobrar y la ausencia de filtros de control para estimar la capacidad crediticia de los clientes.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la triangulación cuantitativa y cualitativa para la subcategoría Selección y estándares de crédito se basa en el uso de técnicas con el objetivo de determinar que cliente logra percibir crédito mediante la evaluación crediticia. Debemos tener en cuenta que la existencia de estándares de crédito, mejorará la expectativa del área de créditos de la empresa, indicará decisiones correctas si dichos estándares de créditos se emplean con imparcialidad y consistencia. Como propuesta de solución se optó por crear políticas de cobranzas y crédito en el área contable. Lo indicado se alinea a la teoría de la contabilidad financiera lo cual guardan relación debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones (Urías, 2019). El presente estudio coincide con la investigación de Mendoza (2020) porque hace referencia al mejoramiento de procedimientos y políticas de las cuentas por cobrar, establecer mejoras de procedimientos de cobranzas y reforzar los cumplimientos de los plazos establecidos como los créditos otorgados de 30 días, 60 días y más de 60 días. De la misma manera coincide con el estudio de López (2020) que mediante las ratios financieros se logró identificar el estado económico y establecer decisiones de mejora para el aumento de liquidez. Por último, según la investigación de Rivera (2021) sobre lo que ocasiona el incremento de morosidad es la falta de políticas de crédito y cobranzas por ello, la propuesta de mejora es para obtener la recuperación de créditos y realizar un rastreo constante sobre las gestiones de cuentas por cobrar.

De la misma manera en la subcategoría Condiciones de crédito consiste en limitación de venta para los clientes lo cual la entidad ha extendido el crédito de acuerdo a los pagos establecidos. Por ello, a través el análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales que para el año 2018 se cuenta con un 41%, para el año 2019 un 52% y para el año 2020 con un 31% esto se debe a que se ha reducido el control de cobros comerciales. Por lo cual en las entrevistas el personal de la organización concuerda que aquellos clientes que cancelen las deudas en efectivo con anticipación de acuerdo a su vencimiento por un periodo prolongado se debe otorgar un descuento porcentual para poder fidelizar al cliente a largo plazo. Lo indicado se asemeja a la teoría de la contabilidad financiera lo cual guardan relación sobre el tipo de condición de cobro que se emplea (Urías, 2019). El estudio coincide con la investigación de Chinguel (2021) coincide que a través del uso de las entrevistas se comprueba la ausencia de pagos por parte de los clientes por ello, se plantea formular gestión de estrategias para mejorar las cuentas por cobrar, se propuso elaborar el manual de funciones e incrementar la situación económica financiera. Igualmente se asemeja al estudio de López (2020) por la falta de planificación de cuentas pendientes de cobro no se obtuvo un adecuado control ya que, para el año 2019 se incrementaron las cuentas por cobrar. Por último, coincide según la investigación de Rivera (2021) la ausencia de una buena gestión de cobranzas contribuye directamente en la toma de decisiones, lo cual influyen en los estados financieros por ello, el sistema de créditos con la que se labora no se encuentra ligado con el área contable, por lo cual se crea un grupo de problemas en la gestión contable y económica de la empresa, especialmente al área de las cuentas incobrables.

De igual forma en la subcategoría Supervisión de crédito radica en realizar una exploración continua de las cuentas por cobrar con lo cual examinar si los clientes realizan el pago acorde a las condiciones de crédito establecidas, se ha establecido a través del ratio de gestión rotación de cuentas por cobrar comerciales se observó que para el año 2018 cuenta con 1.91, para el año 2019 cuenta con 1.73, para el año 2020 cuenta con 1.77 veces donde se verifica que existe un aumento para recuperar el crédito al término del año. Por lo cual en las entrevistas el personal de la organización concuerda que se debe tomar en cuenta una revisión continua quincenalmente para poder obtener el control de deudas al día e identificar los clientes morosos para poder emplear medidas de cobro. Lo indicado se asemeja a la teoría de la contabilidad financiera manifiesta que mediante

informes financieros podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar. (Urías, 2019). Asimismo, coincide con la investigación de López (2020) con el uso en excedencia de los créditos otorgados lo cual difiere que la entidad obtenga problemas de liquidez y pérdidas con relación a los gastos y costos, lo cual perjudica a la empresa. Del mismo modo coincide con la investigación de Mendoza (2020) que se otorga créditos a los clientes sin una previa evaluación crediticia, sin contar con una base de datos históricos, sin conocer el negocio del cliente esto con la finalidad de incrementar sus ingresos, sin embargo, cuando se ha otorgado el crédito no se realiza un seguimiento oportuno por lo tanto no se cumplen con los plazos de vencimiento de crédito. Por último, se coincide con la investigación de Rivera (2021) que se debe constatar el perfil económico del cliente mediante entidades de apoyo como la entidad Sentinel lo cual nos proporciona el récord crediticio de los últimos años, de tal forma la entidad Infocorp nos muestra reportes si poseen deudas, mediante este control podemos identificar a que clientes se le puede ofrecer créditos y poder obtener liquidez.

4.2 Conclusiones

- Primera:** Se diagnosticó propuestas para optimizar la administración de cuentas por cobrar en la compañía de aduanas, Lima 2022, constatando de acuerdo a los resultados que los problemas son por la falta de eficiencia en el área contable, la ausencia de supervisión en el sector de cuentas por cobrar, la desactualización del control hacia las cuentas por cobrar, se originó debido a los informes constantes de deuda no otorgados.
- Segunda:** Se determinó los factores que inciden para optimizar las cuentas por cobrar, evidenciándose como resultado falencias en la evaluación para otorgar créditos, no llevan control de saldos de incobrables, no tienen normas sobre medidas de cobro, falta de distribución de funciones del personal contable y administrativo
- Tercera:** Ser refleja que la organización de aduanas no establece un eficiente manual de políticas de cobranzas y créditos por lo cual no permite que se realice un control pertinente para tramitar decisiones financieras y contables. Se accedió a resolver problemas detallados en la matriz de propuesta el cual se debe verificar las políticas de créditos otorgados a clientes y concedidos a proveedores de acuerdo al tiempo de crédito.
- Cuarta:** Se propuso implementar la herramienta de administración de operaciones ya que, se encargará de aplicar métodos adecuados para la administración de cuentas por cobrar, permitirá una oportuna toma de decisiones en función al control de operaciones.
- Quinto:** Se propuso implementar la herramienta de diseño de puestos, ya es fundamental para la gestión empresarial, beneficiara al área de cobranzas y área de recursos humanos. Con el propósito de mejorar las actividades funcionales de los colaboradores.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** Se sugiere al gerente general inspeccionar los problemas identificados, implementar la herramienta de flujogramas para el proceso de crédito y cobranza obteniendo mejoras en el buen funcionamiento respecto a las funciones y determinar la secuencia de las actividades.
- Segunda:** Se recomienda al gerente general implementar la metodología del diseño organizacional lo cual se basará en la estructura interna de la organización, en los factores fundamentales de la gestión del proceso administrativo y contable.
- Tercera:** Se recomienda a la contadora implementar, formular, diseñar un manual de políticas de cobranza y créditos que describan normas específicas con relación de cuentas por cobrar y su gestión, obtener mejoras para recuperar los créditos, establecer mejoras de procedimientos de cobranzas y reforzar los cumplimientos de los plazos establecidos.
- Cuarta:** Se recomienda a la contadora establecer la herramienta de administración de operaciones mediante las estrategias de planificación, dirección, organización y control para una eficiente administración.
- Quinto:** Se recomienda al asistente contable el uso de la herramienta de diseño de puestos para ascender el desempeño laboral, promover las capacitaciones mensuales a los trabajadores, manejar el control crediticio mediante una plataforma sobre los clientes de acuerdo a sus movimientos contables para una acertada toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Acevedo Ibáñez, A., & López Martín, A. (2004). El proceso de la entrevista. México: Editorial Limusa.
- Acosta Vera, J. (2019). Cómo afrontar con éxito una entrevista. Madrid: ESIC Editorial.
- Arroba, J. E., Morales, J. A., & Villavicencio, E. J. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-11.
- Baena Paz, G. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Carhuancho Mendoza, I., Nolazco Labajos, F., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M., & Casana Jara, K. (2019). Metodología de la investigación holística. Guayaquil: Uíde.
- Carriel Miño, M. L. (2019). Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de guayaquil. Guayaquil-Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill.
- Chinguel Cruz, E. (2021). Estrategias de gestión para la mejora de las cuentas por cobrar en una empresa industrial de Lima, 2021. Lima.
- Córdova Lopez, K. (2020). Implementacion de un diseño organizacional competitivo para la satisfaccion de los empleados de servicentro peru SRL. Peru.
- Cummings, T., & Worley, C. (2007). Desarrollo Organizacional y Cambio. México: Cengage Learning Latin America.
- Daft, R. (2019). Teoria Y Diseño Organizacional. México: Cengage Learning.
- Debitoor. (s.f). <https://debitoor.es>. Obtenido de debitoor.es: <https://debitoor.es/glosario/cuentas-por-cobrar>
- Díaz Gómez, M., Garamendi Ibarra, B., González Mendizabal, I., Alsina Masmitjà, P., Galán Bueno, M., Ortega Prada, M., . . . Pedrera Llosa, S. (2010). Música. Investigación, innovación y buenas prácticas. España: Grao.
- Dominguez Rivera, N. (2013). diseño organizacional para la empresa expomandato s.a. Ecuador.
- Elizondo Lopez, A. (2002). Metodologia de la investigación contable. México: Editorial Paraninfo.

- Fernández Fernández, S., Cordero Sánchez, J., & Córdoba Largo, A. (2002). *Estadística Descriptiva*. España: ESIC.
- Finnerty, J. D., Stowe, J., & Douglas R, E. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Publications Company.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Gallegos, C., & Rodríguez, E. (2020). Gestión de costos en el sector de áridos a través del método de costeo basado en actividades. *Cuadernos de Contabilidad*, 1-15. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc21.gcsa>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Howald, F. (2001). *Obstáculos al desarrollo de la Pyme causados por el Estado en Colombia*. Colombia: FUNDES.
- Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2005). *Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios*. Venezuela: El Nacional.
- Insapillo, N. M., Contreras, J. L., & Vásquez, C. A. (2021). Convergencia entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez en una Clínica Privada. *SCIÉENDO*, 185-187. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.024>
- J. Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Kerlinger, F. (1991). *Investigación del comportamiento*. Mexico: 1a. ed.
- Lara Muñoz, E. M. (2013). *Fundamentos de investigación - Un enfoque por competencias* 2a edición. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Lara, G., & Pérez, L. (2020). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Maya*, 40-47. doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.5>
- Lino Tumbaco, J. A. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado Comecsa S.A., Cantón La Libertar, año 2017*. La Libertad-Ecuador .
- Lopez Coila, E. R. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019*. Lima.
- López, J., Vidal, Z., & Castañeda, F. (2019). Cuentas por cobrar y pagar y si incidencia en la liquidez de las compañías constructoras. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 1-13.

- Lozada Díaz, A. C. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”. Ambato-Ecuador.
- Lozano Villon, M. E., & Yagual Molina, J. D. (2018). Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía Sistelesa S.A. Guayaquil.
- Mantilla Carranza, J. L., & Huanca Callasaca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉENDO*, 259-263. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2018). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉENDO*, 259-263. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Martínez Vaca, W. (2013). *Estadística Descriptiva con énfasis en Salud Pública*. Bolivia: Grupo Editorial la hoguera.
- Martos Navarro, F., Graciano Ramos, J., Salamanca Criado, R., Calvo Prieto, J., Robledo de Dios, T., & Desongles Corrales, J. (2003). *Cuerpo Administrativo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla Y León*. España: MAD-Eduforma.
- Meneses Naranjo, Julio, J., Fàbregues Feijóo, S., Rodríguez Gómez, David, D., & Paré, Marie, H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. México: UOC.
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson Educación.
- Pardinas, F. (1989). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Mexico: Siglo XXI.
- Rivera Huamani, G. (2021). *Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de ventas de material médico*, Lima 2021. Lima.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Ruiz Larraguivel, E. (1998). *Propuesta de un modelo de evaluación curricular para el nivel superior*. México: UNAM.
- Salman, T., Ayllón, V., Sanjinés, J., Langer, E., Córdova, J., & Rojas, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Bolivia: FUNDACION PIEB.

- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (1984). Metodología y diseños en la investigación científica aplicados a la psicología, educación y ciencias sociales. Primera Edición.
- Sosa, A. L. (2012). Modelo de Diseño Organizacional. España: Editorial Academica Española.
- T. Horngren, C. (2006). Accounting. México: Pearson Educación.
- T. Horngren, C., L. Sundem, G., & A. Elliott, J. (2000). Introducción a la contabilidad financiera. México: Pearson Educación.
- Tomalá Gómez, G. S. (2018). cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes transcisa s.a., cantón salinas, provincia de santa elena. año 2017. La Libertad-Ecuador .
- Torres Torres, E. (2019). Diseño organizacional para la profesionalización de una pyme. Mexico .
- Umasi, B., & Choquepuma, V. (2020). Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en ana empresa privada de Lima, en los periodos 2011 -2015. Valor Contable, 69-79. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v4i1.1241>
- Velásquez Rejas, W. (2019). La gestión por procesos y su incidencia en el diseño organizacional de las regiones del sur del peru,2017. Perú.
- Vilori, A., & Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el area de cuentas por cobrar de la empresa “INVERSIONES M.C.H., C.A.”. Enfoques, 138-148. doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.35>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Propuesta de mejora continua para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022.

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1: Gestión financiera				
		Dimensiones/Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo la propuesta de estrategias mejora la gestión de cuentas por cobrar en la empresa AEROADUANA SAC?	Determinar la propuesta de estrategias para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa AEROADUANA SAC.	Selección y estándares de crédito	Las cinco C del crédito	P1		
			Calificación de crédito	P2		
			Cambio de los estándares de crédito.	P3		
			Administración del crédito internacional.	P4		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Condiciones de crédito	Descuento por pago en efectivo.	P5		
¿Cuál es el diagnóstico de gestión de cuentas por cobrar en la empresa AEROADUANA SAC?	Diagnosticar en qué situación se encuentra la gestión de cuentas por cobrar en la empresa AEROADUANA SAC.		Periodo de descuento por pago en efectivo	P6		
		Periodo de crédito.	P7			
¿Cuáles son los factores por mejorar de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa AEROADUANA SAC?	Determinar los factores a mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa AEROADUANA SAC.	Supervisión de crédito	Periodo promedio de cobro.	P8		
			Determinación de la edad de las cuentas por cobrar.	P9		
			Técnicas populares de cobro	P10		

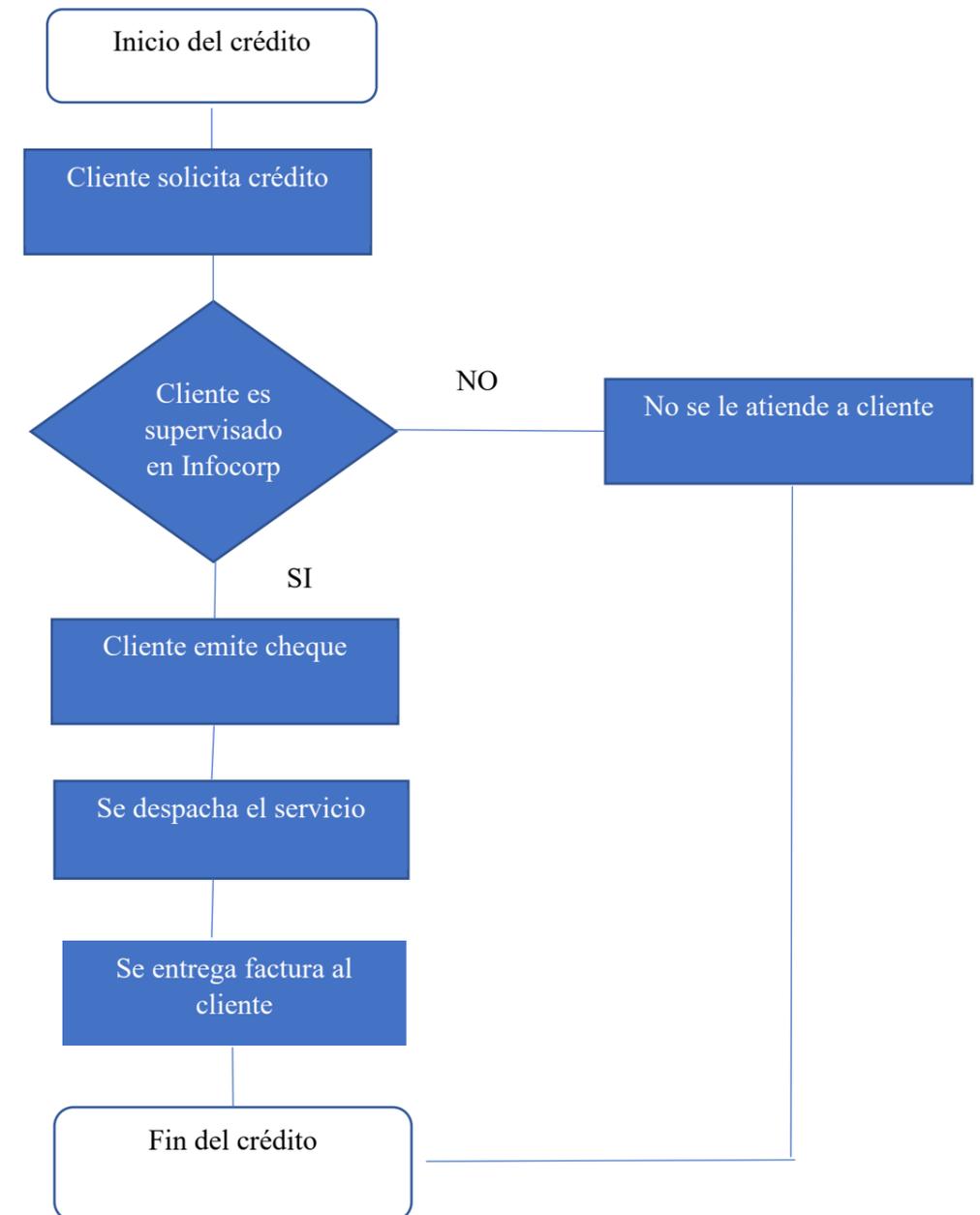
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Tipo: Investigación descriptiva Nivel: Perceptual Enfoque: Cualitativo Método: Estudio de Caso, Analítico e inductivo	Unidades informantes: Gerente administrativo, contadora, asistente contable y auxiliar contable.	Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y guía de análisis documental.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Evidencia 1: Flujoograma de crédito y cobranza.

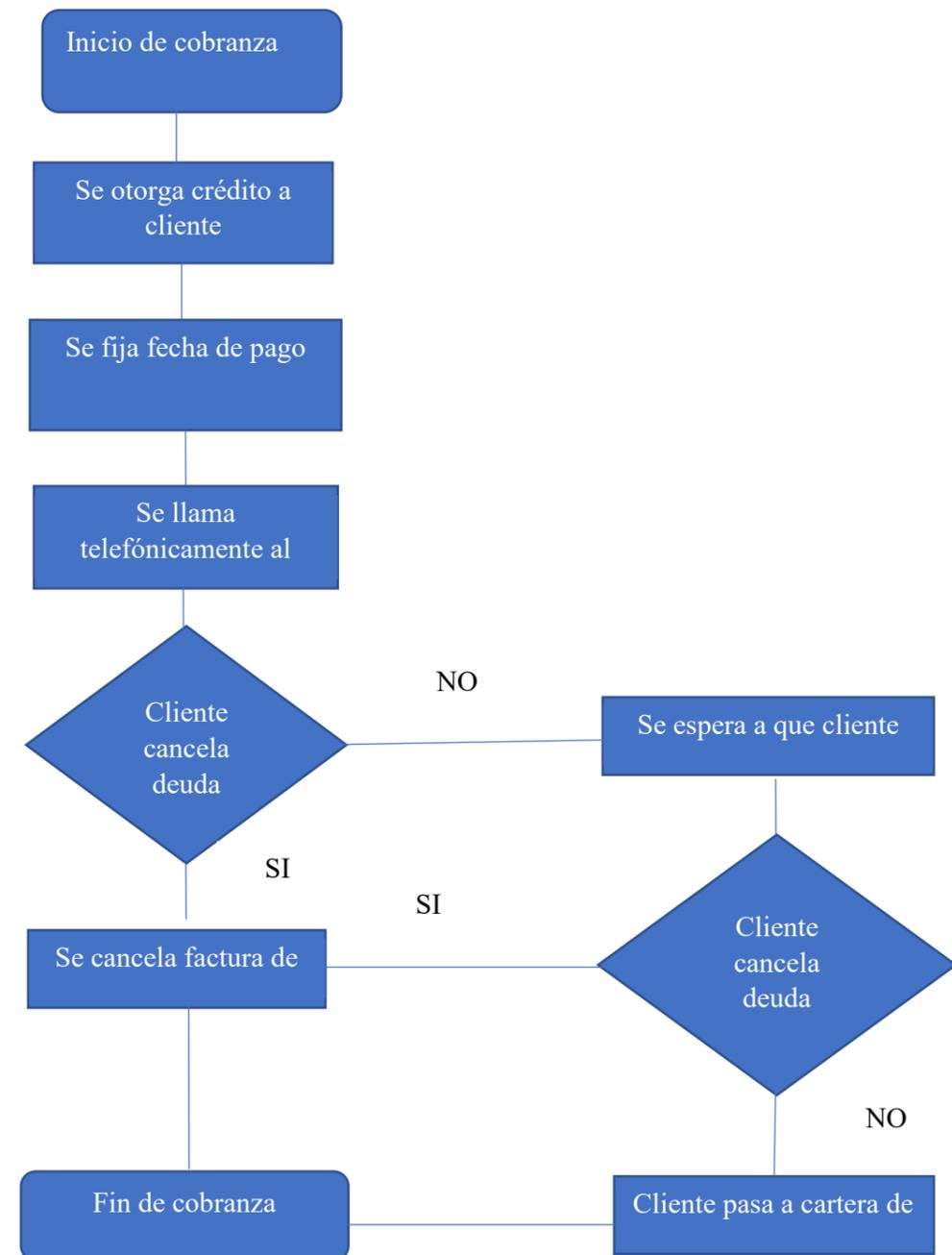
Se realizó un diagnóstico en la empresa y se identificó que no domina ningún tipo de flujoogramas por ello, se va elaborar los flujoogramas actuales de cómo están los procesos de crédito y cobranza.

Flujoogramas del proceso de venta al crédito.

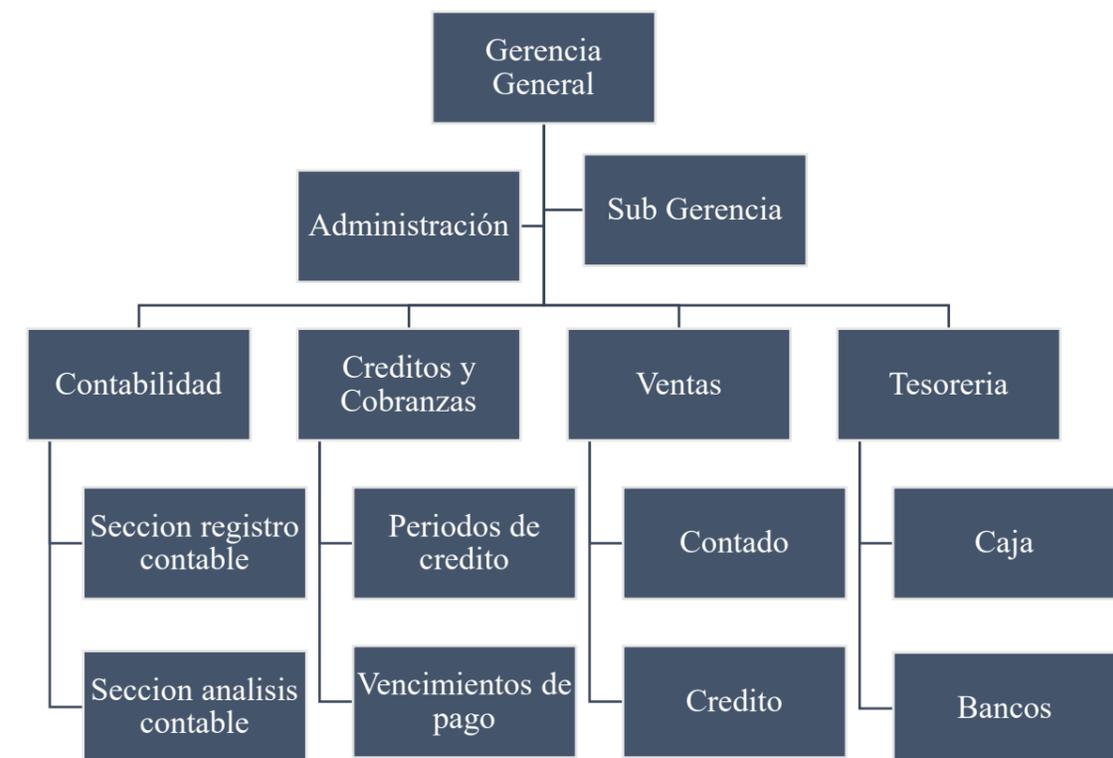


El supervisor del área de créditos y cobranzas debe dar seguimiento mediante correos, visitas, etc. al cliente hasta concretar nueva fecha de cancelación.

Flujograma del proceso de cobranza:



Evidencia 2: Diseño de una estructura organizacional



Evidencia 3: Diseñar Políticas de créditos y cobranza

El área encargada sobre de créditos y cobranzas emitirá estas políticas para la otorgación de crédito:

Se evaluará a los clientes mediante la plataforma de Infocorp.

Se aprobará una ampliación sobre la línea de crédito de 30 días a más de acuerdo a los ingresos realizados.

No se les otorgara crédito a clientes nuevos.

La otorgación de crédito solo será aprobada por el jefe del área de crédito.

Se debe analizar las facturas vencidas con el fin de cobrar a la fecha adecuada.

El área encargada sobre de créditos y cobranzas emitirá estas políticas para el cobro de crédito:

Se realizará un control de llamadas telefónicas antes del plazo de vencimiento del credito.

Visitas personales de cobranza.

Si el cliente no realiza la cancelación de interés se le enviara al cuadro de clientes morosos.

El área encargada sobre de créditos y cobranzas realizara un procedimiento sobre la documentación:

Personas jurídicas y naturales con negocio que puedan demostrar sus ingresos deben presentar lo siguiente: Ficha ruc, referencias crediticias de bancos, estados financieros.

Procedimiento de la documentación para el otorgamiento de crédito:

Jefe de créditos exigirá los requisitos y documentación para el otorgamiento de crédito.

Se revisará que la documentación este completa.

Se investigará sobre las referencias crediticias.

Se autorizará el crédito si cumple con los requisitos establecidos.

Evidencia 4: Herramienta de administración de operaciones mediante la estrategia de planificación.

Análisis Foda: Se realiza un análisis de las características en general del entorno interno y externo de la organización.

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
El jefe de cobranzas debe poseer conocimientos contables. Se debe realizar capacitaciones periódicas con el personal.	Falta de un manual de políticas. Falta capacitación al personal. Falta de controles de crédito. Falta de un área de cobranza
Realizar seguimiento a la cartera de cliente.	externo para un adecuado seguimiento.
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Se debe evaluar la información contable por auditores profesionales lo cual hará que la información sea fea digna. Estrategias contables y financieras.	Ingreso de competidores nuevos. Existe sobreendeudamiento de clientes. Existe cambio de actitud de los clientes hacia la nueva formalización de créditos. Crecimiento de la competencia.

Evidencia 5: Herramienta de diseño de puestos mediante la mejora de las actividades funcionales.

Se diseñará puestos de trabajo con la finalidad de mejorar las actividades funcionales de los trabajadores.

AEROADUANA SAC	
Diseño de puestos	
Dirigido al puesto: Gerente General	
Área: Administración en general	
Nombre del puesto	Gerente General
Área	Administración en general
Reportar a	Junta de socios y accionistas
Supervisar a	Contador Área de administración Área de contabilidad
Descripción del puesto	
Características	Dirigir, planear, controlar el funcionamiento y actividades de la organización.
Funciones	
<p>1.-Promover y asignar a los trabajadores en puesto adecuado en la organización. 2.-Organizar los procedimientos y establecer los objetivos para lograr el cumplimiento de las funciones. 3.-Planear estrategias, fijar normas y políticas que ayuden a cumplir los objetivos a largo plazo. 4.-Motivar a los trabajadores a velar por el logro de objetivos de la organización. 5.-Dirigir adecuadamente las decisiones planeadas para cumplir los objetivos.</p>	
Responsabilidades	Revisar los estados contables.
	Velar por las normas de la organización.
	Cumplir con los principios de cumplimiento.
Requisitos del puesto	
Formación profesional	Profesional en Administración de empresas
Experiencia	32 años de experiencia
Capacidad de habilidades	Ser creativo, líder y buen trabajo en equipo.

Condiciones de trabajo	
Lugar de trabajo	Sus funciones son realizadas en la oficina.

AEROADUANA SAC	
Diseño de puestos	
Dirigido al puesto: Contadora	
Área: Contabilidad	
Nombre del puesto	Contadora
Área	Contabilidad
Reportar a	Gerente General
Descripción del puesto	
Características	Realizar el control contable de las operaciones en la empresa y verificar el manejo adecuado de los movimientos.
Funciones	
<p>1.- Supervisar los comprobantes de pagos y registros en las cuentas correspondiente.</p> <p>2.-Elaborar un informe de egresos e ingresos.</p> <p>3.-Examinar los documentos contables.</p> <p>4.- Elaborar un informe de actividades contables.</p> <p>5.-Realizar liquidaciones de compras, ventas y conciliaciones bancarias.</p>	
Responsabilidades	Encargado del cumplimiento de los principios contables.
	Encargado de los libros contables, compras, ventas, conciliaciones bancarias.
	Responsable de los documentos contables.
Requisitos del puesto	
Formación profesional	Profesional en contaduría pública.
Experiencia	28 años de experiencia
Capacidad de habilidades	Realiza un manejo adecuado del trabajo en equipo
Condiciones de trabajo	
Lugar de trabajo	Sus funciones son realizadas en la oficina.

AEROADUANA SAC	
Diseño de puestos	
Dirigido al puesto: Asistente de contabilidad	
Área: Contabilidad y Administración	
Nombre del puesto	Asistente de contabilidad
Área	Contabilidad y administración
Reportar a	Gerente General
Descripción del puesto	
Características	Apoyar al Gerente general y Contadora en el área de administración y contabilidad, encargado de la documentación de la organización
Funciones	
<p>1.-Mantener actualizado los reportes y conciliaciones bancarias. 2.-Recepcion llamadas telefónicas. 3.-Cumplir con el plan de trabajo para el desarrollo de estrategias adecuadas. 4.-Tener conocimiento sobre las funciones administrativas y contables de la organización. 5.-Supervisar el cumplimiento de los objetivos de corto y largo plazo.</p>	
Responsabilidades	Supervisión de los registros ingresados al sistema contable.
	Ingreso de registro de compras y ventas.
	Conocer los estados financieros de la organización.
Requisitos del puesto	
Formación profesional	Bachiller en Contabilidad.
Experiencia	3 años de experiencia.
Capacidad de habilidades	Contar con conocimientos fundamentales de contabilidad y administración, realizar trabajo en equipo, fácil relación con el equipo de trabajo.
Condiciones de trabajo	
Lugar de trabajo	Sus funciones son realizadas en la oficina.

Anexo 3: Instrumento cuantitativo**Ficha de registro documental**

Título del documento:	Estado de Situación Financiera:	
Periodo o año:	2018-2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo principal de los estados financieros es proporcionar información acerca del rendimiento financiero y evaluar la capacidad de solvencia y liquidez de la entidad para la toma de decisiones.	Son informes financieros que consisten en activos, pasivos y patrimonios. Estos informes proporcionan identificar la situación real que contiene la empresa en un periodo determinado los cuales son basadas de acuerdo a las normas internacionales de información financiera.	Departamento de contabilidad.

Nro.	Nombre del documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis/Resumen
1	Estado de situación financiera	Contiene los movimientos económicos y financieros de la empresa Aeroaduanas SAC en los periodos determinados de los años 2018-2019-2020 que determinan los resultados de estos movimientos.	Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2018,2019 y 2020. Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2019 y 2020	<p>2018 Cuentas por cobrar comerciales = $\frac{2,177,233.35}{5,326,019.87} = 41\%$ Total Activos</p> <p>2019 Cuentas por cobrar comerciales = $\frac{2,889,703.46}{5,554,408.35} = 52\%$ Total Activos</p> <p>2020 Cuentas por cobrar comerciales = $\frac{1,950,986.79}{6,243,265.71} = 31\%$ Total Activos</p> <p>2019-2020 Cuentas por cobrar comerciales 2020- Cuentas por cobrar comerciales 2019 = $\frac{1,950,986.79 - 2,889,703.46}{2,889,703.46} = -0.32\%$ Cuentas por cobrar comerciales 2019</p>	<p>De acuerdo al estudio en el análisis vertical proporciona que la empresa cuenta con un porcentaje de 41% para el año 2018, con un alto porcentaje de 52% para el año 2019 y con bajo porcentaje de 31 % para el año 2020 esto se debe a que se ha reducido el control de cobros comerciales.</p> <p>De acuerdo al estudio en el análisis horizontal, la relación de cuentas por cobrar comerciales emitió una disminución del -0.32% de acuerdo a la variación del año 2019 de 2, 889,703.46 a 1, 950,986.79 del año 2020 se produjo una reducción a la relación de cuentas por cobrar.</p>

			<p>Ratios de liquidez: Liquidez corriente en los años 2018,2019 y 2020</p>	<p>2018 $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{4,399,439.08}{1,329,288.20} = S/.3.31$</p> <p>2019 $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{4,618,126.25}{1,867,852.65} = S/.2.47$</p> <p>2020 $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{5,352,492.89}{2,208,867.12} = S/.2.42$</p>	<p>Se puede analizar que la empresa Aeroaduanya SAC en el año 2018, tiene un S/.3.31 de liquidez, en el 2019 disminuye en S/.2.47 y en el año 2020 disminuye en S/.2.42 de liquidez, es decir la empresa carece de liquidez, no cuenta con suficiente efectivo para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo por ello, esto podría deberse a la falta de cobro a los clientes, lo que estaría generando un alza en morosidad en las cuentas por cobrar.</p>
--	--	--	--	--	---

			<p>Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar comerciales en los años 2018,2019 y 2020.</p>	<p>2018 $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}} = \frac{4,148,549.46}{2,177,233.35} = 1.91 \text{ veces}$</p> <p>2019 $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}} = \frac{4,992,206.19}{2,889,703.46} = 1.73 \text{ veces}$</p> <p>2020 $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}} = \frac{3,452,883.94}{1,950,986.79} = 1.77 \text{ veces}$</p>	<p>La empresa Aeroaduanas SAC tiene una rotación de cobranza en el año 2018 en 1.91 veces, en el año 2019 cobra 1.73 veces, en el año 2020 cobra 1.77 veces al año donde se verifica que existe un aumento para recuperar el crédito al término del año.</p>
--	--	--	--	---	--

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	Viviana Salem
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	25-03-2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Sub Categoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Selección y estándares de crédito.	Las cinco C de crédito. Calificación de crédito. Cambio de los estándares de crédito. Administración del crédito internacional.	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué? ¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?
2	Condiciones de crédito.	Descuento por pago en efectivo. Periodo de descuento por pago en efectivo. Periodo de crédito.	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?

			¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que, afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?
3	Supervisión de crédito.	Periodo promedio de cobro. Determinación de la edad de las cuentas por cobrar. Técnicas populares de cobro.	¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas de crédito? ¿Por qué? ¿Usted que técnicas de cobro emplearía para los clientes? ¿Por qué?

Anexo 5: Transcripción de la entrevista

Ficha de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General
Nombres y apellidos	Viviana Salem
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	29-04-2022
Lugar de la entrevista	

Entrevistado 1- Gerente General

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	Evaluar principalmente la solvencia económica de una empresa, es decir, a través de una evaluación de los estados financieros, identificando la capacidad de pago a nivel total. Comparar los recursos que tiene la empresa (los activos) con las deudas que tiene (pasivos). Asimismo, ver que no tenga deudas reportadas vencidas en las diversas instituciones del sistema financiero.
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	Tratar de obtener la mayor rentabilidad posible. Minimizar el riesgo de la operación del crédito a otorgar. Verificar la capacidad de pago del cliente y el plazo en el cual pueda hacer frente al crédito a otorgar. Ver qué tipo de crédito le conviene más al cliente, sin perjudicar los intereses de la empresa.
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que	Se podría considerar, siempre y cuando no afecte la rentabilidad de la empresa y considerando que es un cliente con el cual se

	<p>pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?</p>	<p>quiere mantener una relación a largo plazo y cuyos volúmenes de venta justifique otorgarle ese descuento por pago a tiempo</p>
4	<p>¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que, afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?</p>	<p>Depende si la empresa requiere de liquidez en el momento y los pagos al crédito le generan la necesidad de recurrir a préstamos en los cuales hay que asumir el pago de algún interés.</p> <p>En caso la empresa cuente con recursos suficientes para afrontar los pagos a crédito, si se podría mantener el periodo de crédito otorgado.</p>
5	<p>¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>Por supuesto que debe haber una revisión continua, pues eso nos asegura poder seguir otorgándole créditos a la empresa que nos está comprando. En el caso que el cliente se retrase en los pagos, eso afectaría la liquidez de la empresa y también los pagos que esta tiene que hacer a sus proveedores. Asimismo, si el cliente no cumple con el cronograma establecido podríamos poner en riesgo las cobranzas.</p>
6	<p>¿Usted que técnicas de cobro emplearía para los clientes? ¿Por qué?</p>	<p>Es importante mantener un canal de comunicación activo, donde pueda mantenerse al cliente actualizado e informado con las deudas pendientes (si están por vencer o vencidas), el cual puede ser a través del correo electrónico o una página web a la cual pueda tener acceso el cliente y ver sus cuentas por pagar. Asimismo, establecer una estrategia de cobranza efectiva, de tal manera que el cliente no llegue a ser moroso o se retrase en sus pagos.</p>

Ficha de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contadora
Nombres y apellidos	Rocio Burga
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	29-04-2022
Lugar de la entrevista	

Entrevistado 2- Contadora

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	Si, es por capacidad crediticia propia: -verificar las políticas de créditos otorgadas a clientes - Verificar la política de créditos concedidas por proveedores Dependiendo del tiempo de crédito otorgado a clientes y de proveedores, se verifica el nivel de liquidez de la empresa. Si es por capacidad crediticia externa: -Verificar en central de riesgos como se encuentra la reputación de la empresa para obtener apalancamiento financiero y de acuerdo a ello acceder a los diferentes recursos que ofrece la banca a mejores tasas de interés.
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	De acuerdo al nivel de ventas y capacidad de endeudamiento, se generan políticas de crédito, que permitan asumir ciertos riesgos

		financieros en beneficio del desarrollo comercial, otorgando al cliente beneficios crediticios que garantice la fidelidad.
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?	Si debería existir un trato especial a clientes con buen comportamiento de pago o antigüedad, esto se reflejaría en descuentos, obsequios y/u otros que permitan obtener fidelidad del cliente y que esté por cierto dentro de los rangos comerciales y financieros que la empresa pueda otorgar.
4	¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que, afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?	Sería el último recurso entre las medidas a tomar ya que, el cliente podría optar por buscar un mejor trato comercial, se podría optar por verificar los costos operacionales y buscar tecnología que pueda reducir los mismos de ser posible. Otra opción sería tener control eficiente en cobranzas y evitar la morosidad de cobros.
5	¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones	Esta política es muy importante para cualquier empresa, porque de ello también depende la rentabilidad del negocio y lo puede afectar, estoy totalmente de acuerdo

	establecidas de crédito? ¿Por qué?	
6	¿Usted que técnicas de cobro emplearía para los clientes? ¿Por qué?	De acuerdo a las políticas crediticias, se crea un sistema de control que permita poner al tanto al usuario de los créditos a vencer y los que ya están vencidos

Ficha de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente Contable
Nombres y apellidos	Nicole Ardiles
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	29-04-2022
Lugar de la entrevista	

Entrevistado 3- Asistente Contable

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas de la entrevista
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	Debemos contar con la información de la actividad económica a la que se dedica y la antigüedad que tiene su negocio, Se debe cumplir con sus pagos en la fecha debida y no tener deudas, debe contar con una buena cantidad de créditos para afrontar sus obligaciones. Uno de los requisitos sería conocer información de la empresa mediante sus estados de cuenta y evaluar los movimientos que realiza.
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	Evaluar la calidad del crédito a otorgar y otorgarlo más rápido posible el crédito solicitado, crear políticas de cobro y descuentos por realizar un pronto pago al contado y así la empresa contar con liquidez.

3	<p>¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?</p>	<p>Si, en caso se dé el cumplimiento de pago en un periodo de 10 días de anticipación para que así la empresa pueda contar con efectivo y afrontar sus deudas, la reducción porcentual debe ser un acuerdo mutuo entre la empresa y el cliente.</p>
4	<p>¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que, afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?</p>	<p>Si, es un acuerdo entre la empresa financiadora y el cliente si ya que, por esa razón es que la empresa necesita liquidez.</p>
5	<p>¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>Si debe existir una revisión ya que, mediante ello llevaremos un control sobre los créditos que otorgamos a los clientes por ello, se debe realizar las revisiones quincenales o mensuales para poder identificar que clientes están cumpliendo de acuerdo a las condiciones planteadas la empresa.</p>

6	¿Usted que técnicas de cobro emplearía para los clientes? ¿Por qué?	Se emplearía llevando un registro actualizado, también proporcionando opciones de métodos de pagos y realizar seguimientos constantes a las deudas y poder constatar cuadros mensuales sobre los pagos de clientes.
---	--	---

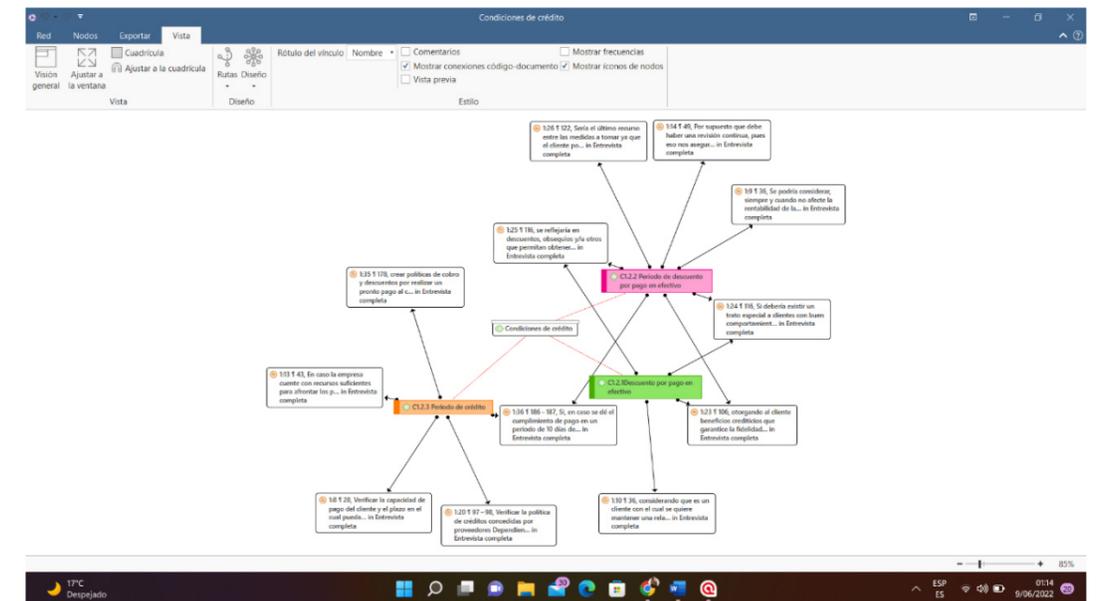
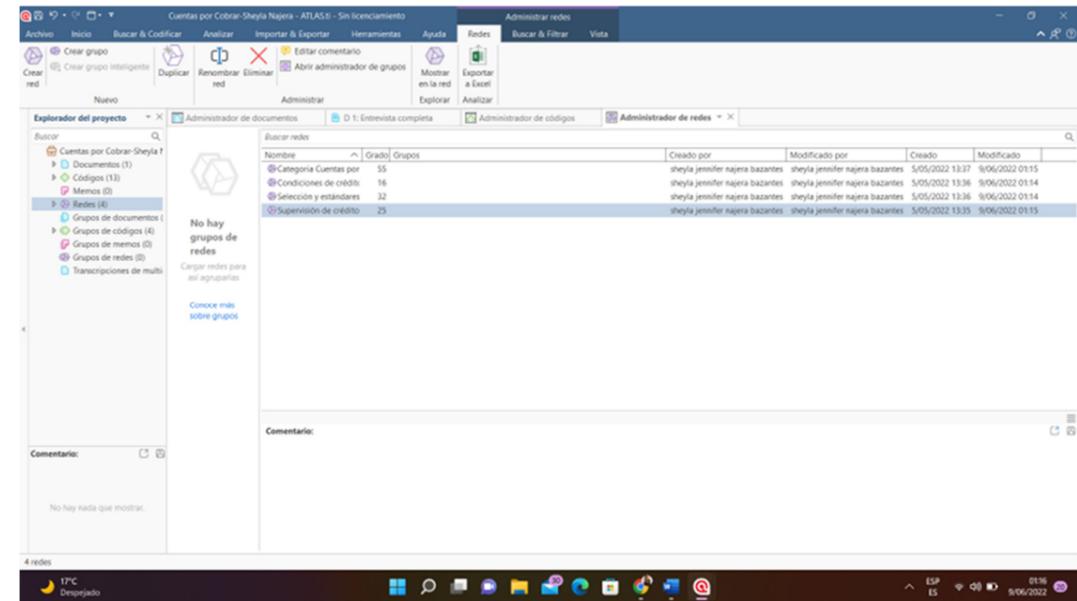
Anexo 6: Pantallazos del Atlas. Ti

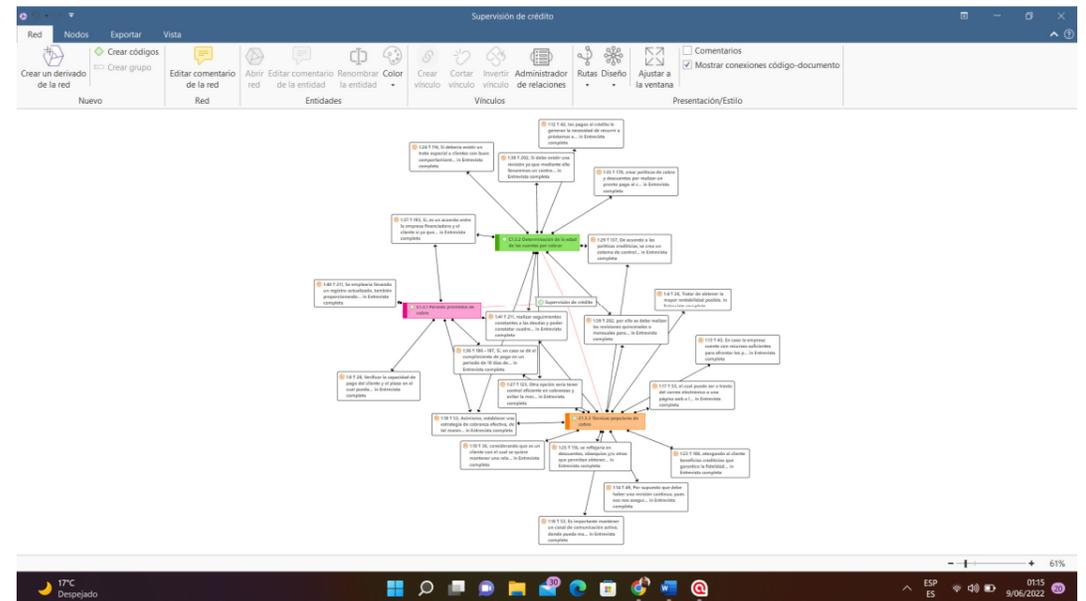
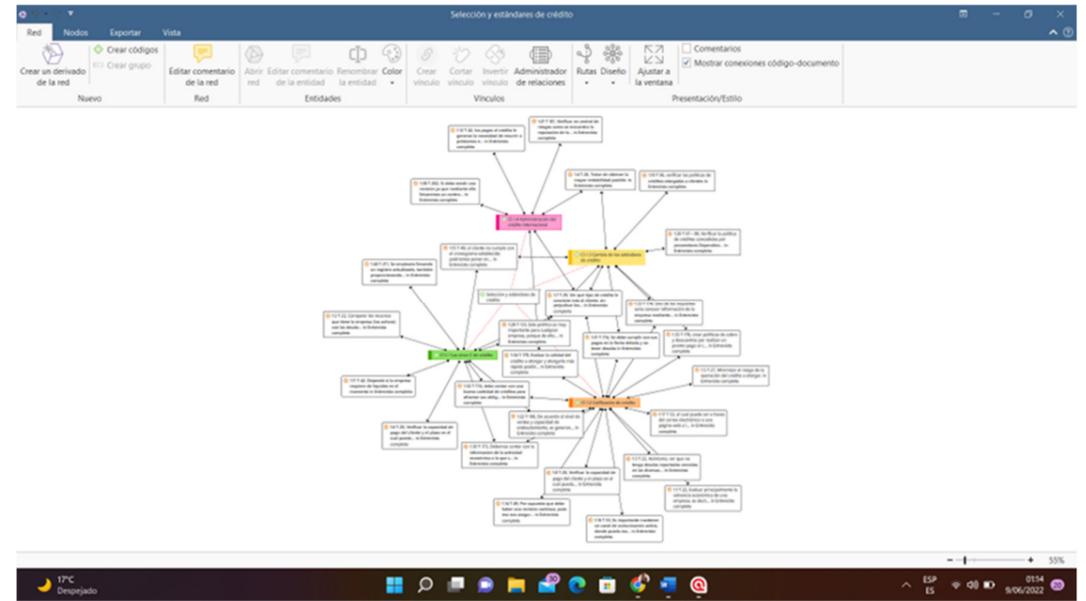
The top screenshot displays the 'Administrar códigos' window. It features a toolbar with options like 'Nuevo', 'Administrar', and 'Ver'. The main area shows a table of codes with columns for 'Nombre', 'Envasamiento', 'Densidad', 'Grupos', and 'Creado por'. Below the table is a 'Distribución de códigos por documentos' chart.

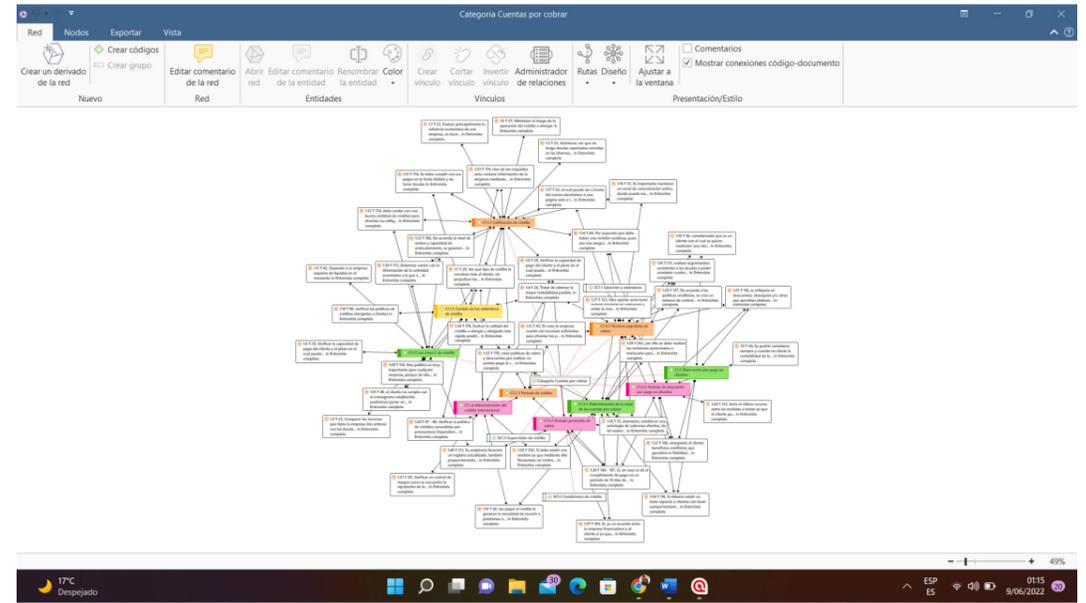
Nombre	Envasamiento	Densidad	Grupos	Creado por
C1.1.1 Las cinco C de crédito	16	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Selección y estándares de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.1.2 Calificación de crédito	13	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Selección y estándares de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.1.3 Cambio de los estándares de crédito	9	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Selección y estándares de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.1.4 Administración del crédito internacional	6	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Selección y estándares de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.2.1 Descuento por pago en efectivo	4	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Condiciones de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.2.2 Período de descuento por pago en efectivo	7	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Condiciones de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.2.3 Período de crédito	5	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Condiciones de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.3.1 Período promedio de cobro	4	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Supervisión de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.3.2 Determinación de la supervisión de crédito	10	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Supervisión de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
C1.3.3 Técnicas populares de cobro	14	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Supervisión de crédito]	sheyla jeniffer najera bazantes
SC1.1 Selección y estándares	0	0	[Categoría Cuentas por cobrar]	sheyla jeniffer najera bazantes
SC1.2 Condiciones de crédito	0	0	[Categoría Cuentas por cobrar]	sheyla jeniffer najera bazantes
SC1.3 Supervisión de crédito	0	0	[Categoría Cuentas por cobrar]	sheyla jeniffer najera bazantes

The bottom screenshot shows the 'Administrar grupos' window. It has a toolbar with options like 'Nuevo', 'Administrar', and 'Ver'. The main area shows a table of groups with columns for 'Nombre', 'Tamaño', 'Creado por', 'Creado', and 'Modificado por'. Below the table are sections for 'Códigos en grupo' and 'Códigos no en grupo'.

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Categoría Cuentas por cobrar	13	sheyla jeniffer najera bazantes	5/05/2022 13:37	sheyla jeniffer najera bazantes	5/05/2022 13:37
Condiciones de crédito	3	sheyla jeniffer najera bazantes	5/05/2022 12:38	sheyla jeniffer najera bazantes	5/05/2022 12:38
Selección y estándares de crédito	4	sheyla jeniffer najera bazantes	5/05/2022 12:31	sheyla jeniffer najera bazantes	5/05/2022 12:32
Supervisión de crédito	3	sheyla jeniffer najera bazantes	5/05/2022 12:40	sheyla jeniffer najera bazantes	5/05/2022 12:40







Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL PERSONAL DE OFICINA DEL AREA DE CONTABILIDAD, ADMINISTRACION Y DIRECTORIO.

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente TP	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	11-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted que técnicas de cobro emplearía para los clientes? ¿Por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente TP	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	11-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A LA CONTADORA

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente TP	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	11-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo.

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ASISTENTE CONTABLE

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
	¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente TP	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	11-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estado de Situación Financiera:	
Periodo o año:	2018-2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo principal de los estados financieros es proporcionar información acerca del rendimiento financiero y evaluar la capacidad de solvencia y liquidez de la entidad para la toma de decisiones.	Son informes financieros que consisten en activos, pasivos y patrimonios. Estos informes proporcionan identificar la situación real que contiene la empresa en un periodo determinado los cuales son basadas de acuerdo a las normas internacionales de información financiera.	Departamento de contabilidad.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente TP	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	11-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL PERSONAL DE OFICINA
DEL AREA DE CONTABILIDAD, ADMINISTRACION Y DIRECTORIO.

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted que técnicas de cobro emplearía para los clientes? ¿Por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N.º	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	14-06-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A LA CONTADORA

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted que técnicas de cobro emplearía para los clientes? ¿Por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI Nº	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	05-10-2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ASISTENTE CONTABLE



N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles serían los requisitos para evaluar la capacidad crediticia de un cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles serían las políticas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
3	¿Debería existir una reducción porcentual para el cliente que pague su cuenta en un tiempo específico? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Debería reducirse el número de días de periodo de crédito ya que afectan a la rentabilidad de la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Usted considera que debería existir una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas de crédito? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Usted que técnicas de cobro emplearía para los clientes? ¿Por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N.º	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	05-10-2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estado de Situación Financiera:	
Periodo o año:	2018-2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo principal de los estados financieros es proporcionar información acerca del rendimiento financiero y evaluar la capacidad de solvencia y liquidez de la entidad para la toma de decisiones.	Son informes financieros que consisten en activos, pasivos y patrimonios. Estos informes proporcionan identificar la situación real que contiene la empresa en un periodo determinado los cuales son basadas de acuerdo a las normas internacionales de información financiera.	Departamento de contabilidad.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de Situación Financiera	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N.º	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	05-10-2021
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Costrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de un diseño organizacional para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022.
Nombre de la propuesta: Gestión de cuentas por cobrar

Yo, PERCY JUNIOR CASTRO MEJIA identificado con DNI Nro 43338252 Especialista en Metodología de la Investigación y asesor temático. Actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener, ubicado en Lima. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. No se visualiza la brecha técnica.
2. No se visualiza la brecha económica.
3. Se necesita mayor respaldo de artículos en los

primeros cuartiles.

Es todo cuanto informo;



Firma

Anexo 9: Ficha de evaluación de tesis holística

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Propuesta de un diseño organizacional para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022.
Datos del Estudiante	Sheyla Jennifer Najera Bazantes
Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):	06/07/2022
Nombre del asesor temático:	Percy Junior Castro Mejía

PUNTUACIÓN	
1	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
2	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
3	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
4	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
1. TÍTULO		

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> • El título es conciso e informativo de la objetivo principal del escrito (max. 20 palabras) • Cumple con identificar la categoría solución y problema. 	4	Conforme
2. RESUMEN		
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación. • Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones. 	4	Conforme
3. INTRODUCCION		
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional. • Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia. 	4	Conforme
4. MARCO TEÓRICO		
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística. • Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas). • Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio. 	3	Mejorar la articulación de las posturas de los diferentes autores.
5. METODOLOGIA		
<ul style="list-style-type: none"> • Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos. • Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. 	3	Precisar el rol de las unidades informantes en la investigación.

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados. 		
6. RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa. La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías. La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización. 	4	Conforme
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio. Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos. 	4	Conforme
8. COHERENCIA GENERAL		
<ul style="list-style-type: none"> Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones. 	4	Mejorar la articulación en la coherencia entre el problema abordado y la metodología.
9. APORTE		
<ul style="list-style-type: none"> Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución. 	4	Conforme
10. MANEJO DE CITAS		

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> • Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años. • Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor • Atiende las normas APA séptima edición. 	3	Las fuentes referenciadas no pertenecen a artículos de los primeros cuartiles.
VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)	3.7	
RECOMENDACIONES GENERALES	Mejorar la articulación de las posturas de los diferentes autores.	

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

Recomendación	Marque con X
Sustentar sin modificaciones	
Sustentar con modificaciones sugeridas	X
No sustentar	



Firma de asesor temático

Anexo 10: Informe de Turnitin del plan de tesis

Propuesta de mejora continua para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Aeroaduanas S.A.C Lima, 2022

ORIGINALITY REPORT

29% SIMILARITY INDEX	17% INTERNET SOURCES	1% PUBLICATIONS	21% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Wiener Student Paper	17%
2	hdl.handle.net Internet Source	3%
3	idoc.pub Internet Source	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet Source	2%

Anexo 11: Informe de Turnitin de tesis

TERCER ENTREGABLE SIN DEPOSITO			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
13%	12%	1%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet		4%
2	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante		3%
3	idoc.pub Fuente de Internet		2%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet		1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		<1%
6	www.bancosantander.cl Fuente de Internet		<1%
7	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet		<1%
8	1library.co Fuente de Internet		<1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet		<1%

Anexo 12: Matrices de trabajo

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

Problema de investigación a nivel internacional					
Categoría Problema: Control de inventario					
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	Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras. (Ecuador)	Título del informe	Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa "INVERSIONES M.C.H., C.A." (Venezuela)	Título del informe	Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. (Venezuela)
<p>La compañía tiene establecidas las políticas de cobros y pagos, estas son analizadas anualmente; sin embargo, no son las más adecuadas porque en los periodos estudiados se refleja que existe morosidad en la cartera por cobrar. A través de los indicadores de gestión, se observó que la compañía posee una cartera por cobrar de \$125,467.11, de la cual el 81% se encuentra vencida y el índice de rotación de cuentas por cobrar es de 4.08. Este comportamiento no es el más saludable, dicha anomalía fue corroborada con el análisis del índice de plazo promedio de cobro, este periodo es muy largo y por ende imposibilita a la compañía de gozar de una liquidez inmediata. Se detectó que la constructora no ha realizado la provisión de las cuentas incobrables, aún cuando esta mantiene una cartera vencida. Finalmente, detectamos que la compañía no está provisionando de forma correcta los contratos de construcción, lo cual afecta a la presentación de los estados financieros</p>		<p>La investigación en el área de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones M.C.H C. A evidenció la necesidad del personal del área, de contar con normas y procedimientos instructivos para el manejo eficaz de sus procesos. De tal manera que la implementación del manual se basa en las debilidades que se encontraron en dicha área en cuanto a: los cobros de las facturas regularmente realizados con retraso, los auxiliares de los clientes no se mantienen actualizados, el personal de cobranza no sigue pautas a través de un cronograma de cobro, no se realizan análisis adecuados de los vencimientos de los documentos, hay retraso constante en el registro de las operaciones, el personal carece de información documentada que facilite realizar sus actividades eficientemente. Siendo el objetivo principal ofrecer de forma sistematizada procedimientos contables necesarios, referentes a las cuentas por cobrar, que permitan que fluyan de manera coherente y</p>		<p>A lo largo de la realización del presente estudio, se observó la imperante necesidad por parte del Departamento de Administración de la empresa "Floristería Bárbara", C.A., de contar con estrategias acordes con la naturaleza del negocio y las necesidades del mercado al cual atiende; y que además, se someta a evaluaciones constantes de su funcionamiento administrativo, con la finalidad de que la empresa se adapte al medio ambiente que se encuentra en un continuo proceso de cambio. Una vez analizado todos los resultados obtenidos se precede hacer las siguientes recomendaciones, verificar que las operaciones se realicen de acuerdo a las autorizaciones generales y específicas impuestas por la administración; que todas las operaciones se registren oportunamente y por los montos correctos, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en el cual se llevan a cabo; que el acceso a los activos de la empresa sea solamente con autorización administrativa,</p>	

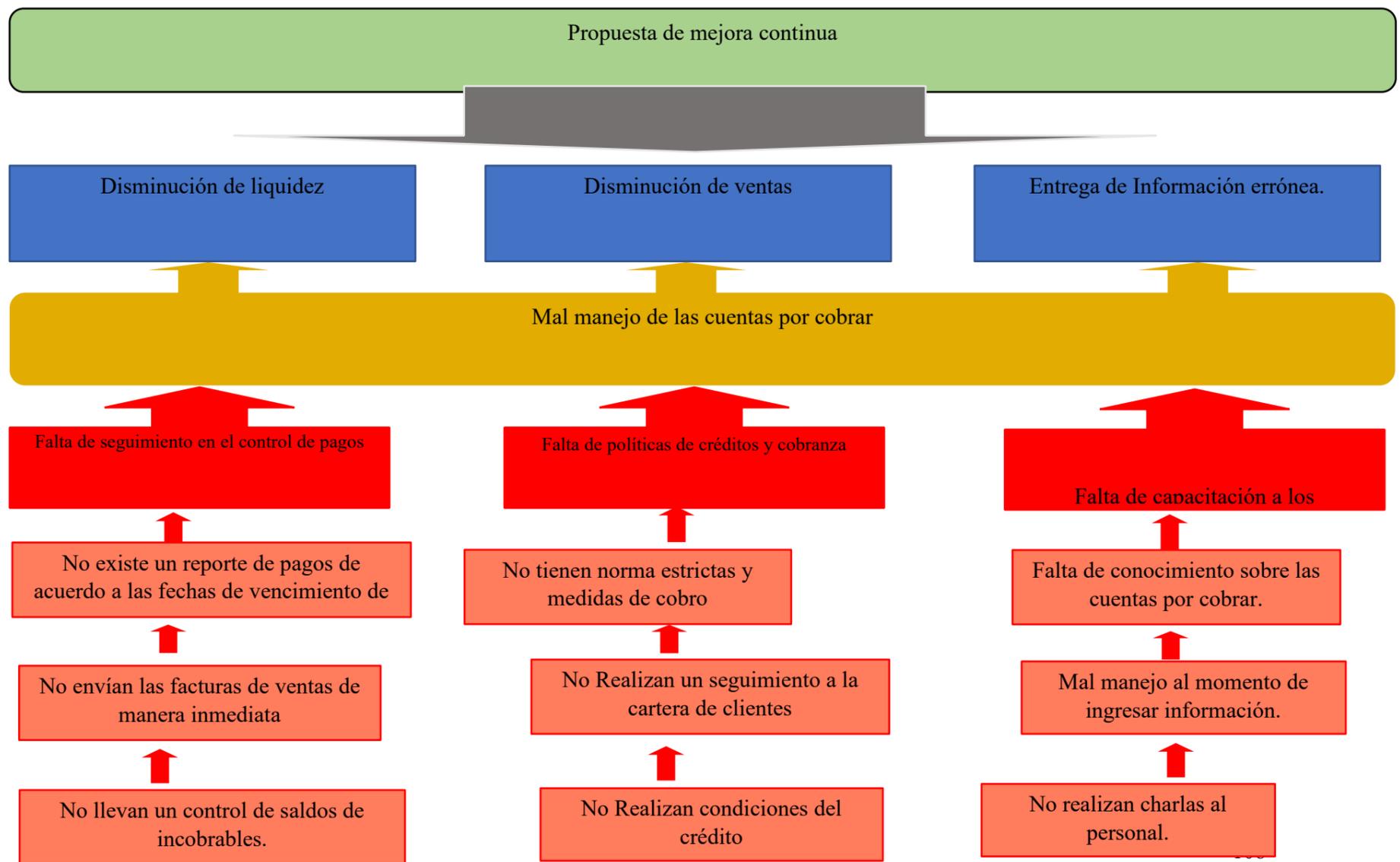
<p>y por ende vuelve susceptible de errores la toma de decisiones por parte de la Gerencia General.</p> <p>Según un estudio realizado en Ecuador las políticas de cobro y pagos no son las más adecuadas refleja morosidad en la cartera por cobrar de un 81% lo cual fue corroborada con un análisis de índice de plazo promedio de cobro por ende imposibilita gozar de liquidez inmediata a la compañía, se detectó que la constructora no realizó la provisión correcta de cuentas incobrables esto afecta a la presentación estados financieros.</p> <p>Por ello, se recomienda una reestructuración de políticas de cobros y pagos con el fin de lograr un control interno de las cuentas, se debe revisar las políticas de crédito de acuerdo a los plazos de cancelación de cobro para así contar con liquidez a un corto plazo para futuras inversiones. Brindar capacitaciones al personal encargado de la gestión y finalmente provisionar correctamente a fin de brindar información fidedigna para la toma de decisiones eficaces.</p>	<p>consecuente todos los procesos involucrados en dicha área para el desarrollo eficaz de los objetivos de la organización.</p> <p>Según un estudio realizado en Venezuela se evidencio la necesidad de contar con normas y procedimientos para el manejo adecuado de los procesos de cobro, existe excesivo retraso en los análisis y registro de operaciones, el personal carece de información documentada lo cual dificulta realizar sus actividades eficientemente.</p> <p>Por ello, se recomienda crear formularios de cobros de acuerdo a los vencimientos, acceder a un manual de procedimientos y proporcionar al personal contable y administrativo las funciones de ello lo cual será supervisado con revisiones semestrales para obtener así mejoras significativas en los resultados esperados por la organización, respecto a su flujo de caja y estabilidad financiera.</p>	<p>y que todo lo contabilizado exista, realizando investigaciones para detectar cualquier diferencia y aplicar los correctivos necesarios.</p> <p>Según un estudio realizado en Venezuela tienen la necesidad de contar con estrategias de acorde al negocio y necesidad del mercado.</p> <p>Por ello, se debe proponer nuevas estrategias para poder garantizar la continuidad de la compañía como incluir manuales de procedimientos relacionados con el área contable y administrativa orientaciones a los trabajadores sobre temas contables, llevar un control de las funciones realizadas de acuerdo a cada área para no cometer errores de digitalización de montos. Por otra parte, realizar investigaciones para detectar cualesquiera diferencias y corregirlos oportunamente en el periodo correcto.</p>	
<p>Evidencia del registro en Ms word</p>	<p>(López, Vidal, & Castañeda, 2019)</p>	<p>(Vilori & Zapata, 2018)</p>	<p>(Lara & Pérez, 2020)</p>

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

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar
Título del informe	Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios	Título del informe	Convergencia entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez en una Clínica Privada	Título del informe	Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en una empresa privada de Lima, en los periodos 2011 -2015
<p>El presente artículo tiene como propósito analizar la relación existente entre las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez en la empresa GF Alimentos del Perú S.A.C., Cercado de Lima. La metodología aplicada en esta investigación es retrospectiva que, al tener un enfoque cuantitativo, recoge y analiza información de los Estados de Resultados de la empresa materia del estudio, a lo largo de tres años de actividades económicas. Para el procesamiento de la información se utilizan dos métodos estadísticos de recolección de datos: descriptivo e inferencial. Las principales variables de la investigación, Índice de Rotación de Cartera e índice de Razón Corriente, muestran los resultados de la prueba paramétrica con el valor = 0,000 < 0,05, indica la existencia de relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson = 0,602, siendo de signo positivo, demuestra que la relación es directa y moderada. Luego de analizar los ratios financieros, aplicar la estadística descriptiva, los</p>		<p>El presente artículo buscó determinar en qué medida la Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez se relacionan, bajo un contexto investigativo de una clínica privada en la ciudad de Iquitos; por lo que la metodología utilizada fue descriptivo correlacional, de corte transversal, con el uso del cuestionario y el archivo como instrumentos de medición. La muestra no probabilística de característica censal, estuvo constituida por 10 trabajadores pertenecientes al área contable y administrativa de la clínica en mención. Se encontró que el 60% de los trabajadores califica la Gestión como regular y el 40% como Eficiente asimismo, se encontró que la Liquidez inmediata se relaciona de manera significativa (P valor =0.000) e inversa (Rho de Spearman= -0.702) con las Cuentas por cobrar en general; dentro de los tipos de cuentas por cobrar, la cuenta IGV crédito fiscal a compensar se relaciona significativamente (≤ 0.05) con la liquidez inmediata (Rho Spearman= -0.654), corriente (Rho Spearman= -0.584) y seca (Rho de Spearman= -</p>		<p>El objetivo del presente artículo es determinar en qué medida la tendencia de las cuentas por cobrar explica las ratios de actividad en una la empresa comercial y servicios generales en el periodo 2011 a junio del 2015 y establecer una estimación para el periodo 2016 y 2017. La población de estudio estuvo conformada por la cartera de clientes de la empresa. Según el análisis descriptivo se determinó la frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar y la rotación trimestral. Mediante el modelo de regresión lineal (Anova) se explicó la variación de la rotación trimestral a partir de la rotación de cuentas por cobrar, obteniéndose un $r = ,986$ y $r^2 = ,973$, permitiendo realizar una estimación para los años 2016 y 2017. Se demuestra que la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en la medida que los días aumentan y las veces de cobro (6 a 12 veces al año a periodo de 60 a 30 días), disminuyendo en cada trimestre (1.5 a 3 veces por trimestre a periodo de 60 a 30 días). Esto indica que la cobranza vencida de la cartera atrasada, así como la</p>	

<p>análisis de tendencias y el análisis inferencial, podemos concluir que en la empresa de servicios GF Alimentos del Perú S.A.C., en los años 2017-2019, existe una relación significativa entre los índices que miden las cuentas pendientes de cobro y la capacidad de la empresa para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones con terceros a corto plazo, sin que esto afecte sus objetivos económicos y financieros.</p> <p>El presente artículo analiza la relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez mediante métodos estadísticos y ratios financieros relacionados a los estados de resultados llegan a la conclusión que existe una relación significativa en las cuentas pendientes de cobro y el cumplimiento oportuno de sus obligaciones con terceros a corto plazo sin perjudicar sus objetivos económicos y financieros. De acuerdo a ello se evidencio que el periodo de cobranza debe variar entre 20 y 30 días para poder generar mayor índice de liquidez para contar con una mejor capacidad financiera y cumplir con las obligaciones a corto plazo.</p>	<p>0.684); por lo que se concluye que cuanto mejor se ejecuten y la liquidez de la Clínica aumentará por lo que podrá hacer frente a sus compromisos como empresa.</p> <p>El presente artículo desea determinar la relación entre las cuentas por cobrar y liquidez mediante un cuestionario y la documentación como instrumento de medición al personal de la compañía conformado de 10 trabajadores del área contable. De acuerdo a la información obtenida se determinó que la empresa cuenta con una liquidez adecuada ya que, se generó una gestión favorable de las cuentas por cobrar y que van de la mano con sus políticas internas lo cual se desempeña en un desarrollo y crecimiento sostenido de liquidez.</p>	<p>cobranza con problemas potenciales y de alto riesgo han disminuido significativamente.</p> <p>El presente artículo desea determinar la tendencia de cuentas por cobrar mediante ratios del periodo 2011 al 2015 y realizar una estimación del periodo 2016 al 2017.</p> <p>De acuerdo a ello se recomienda que se debe contar con un análisis de endeudamiento para poder establecer límites de créditos a cada cliente con el objetivo de poder recuperar a corto plazo las cuentas por cobrar. Por ello, debe reestablecer periódicamente las políticas de crédito y adaptar de acuerdo a la necesidad de la empresa, contar con un análisis de antigüedad de clientes para poder llevar a cabo la situación real y gestionar efectivamente de acuerdo a cada área y cliente. Llevar a cabo capacitaciones al personal involucrado de cada área relacionado a la administración óptima de cuentas por cobrar, deberá realizarse auditorias trimestralmente para una mejor gestión de cuentas por cobrar.</p>	
<p>Evidencia del registro en Ms word</p>	<p>(Mantilla Carranza & Huanca Callasaca, 2020)</p>	<p>(Insapillo, Contreras, & Vásquez, 2021)</p>	<p>(Umasi & Choquepuma, 2020)</p>

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Cuentas por cobrar
Falta de seguimiento en el control de pagos.	No existe un reporte de pagos de acuerdo a las fechas de vencimiento de cobro.	No se lleva un control de fechas de vencimiento de acuerdo al servicio otorgado.	Debido a que no existe un reporte de pagos de acuerdo a las fechas de vencimiento de cobro tampoco y no se envía la factura de venta en su fecha estimada por lo cual no se lleva un control de saldos incobrables con lleva a la falta de seguimiento de control de pagos. En caso de no ser atendida tendrá como consecuencia la disminución de liquidez. Debido a que no existe normas estrictas y no se realiza un seguimiento a la cartera de clientes y condiciones de crédito con lleva a la falta de políticas de créditos y cobranza. En caso de no ser atendida tendrá como consecuencia la disminución de ventas.
		No se realiza seguimiento a las facturas de cada cliente.	
	No envían las facturas de ventas de manera inmediata	No realizan un autocontrol de acuerdo al correlativo de facturas emitidas.	
		No se cuenta con un sistema automatizado de envío de facturas.	
	No llevan un control de saldos de incobrables.	No cuentan con información de años anteriores.	
		No realizan reportes de clientes morosos.	
Falta de políticas de créditos y cobranza	No tienen norma estrictas y medidas de cobro	No cuentan con normas de acuerdo a los servicios de ofrecen.	
		No realizan cobros inmediatos.	
	No Realizan un seguimiento a la cartera de clientes	No cuentan con un reporte de antigüedad de saldos de clientes.	
		El cliente debe pagar las facturas en los tiempos estipulados.	
	No Realizan condiciones del crédito	No emiten políticas de acuerdo al periodo de crédito.	
		No realizan evaluación de crédito de acuerdo a lo facturado.	

Falta de capacitación a los trabajadores	Falta de conocimiento sobre las cuentas por cobrar.	No cuentan con información necesaria del tema.	Debido a la falta de conocimiento del tema, al mal manejo de ingreso de información y la falta de charlas con lleva a la falta de capacitación del personal sobre el tema de cuentas por cobrar. En caso de no ser atendida tendrá como consecuencia la entrega de información errónea.
		No cuentan con experiencia de manejo de cuentas por cobrar	
	Mal manejo al momento de ingresar información.	No registran los montos adecuados.	
		No realizan macros o reportes de acuerdo a clientes, fechas o facturas.	
	No realizan charlas al personal.	No cuentan con capacitaciones de acuerdo al tema.	
		No realizan charlas informativas.	

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional:			
Título	Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicados en el sector norte de la ciudad de guayaquil	Metodología	
Autor	Carriel Miño Milva Liliana	Enfoque	Mixto
Lugar:	Guayaquil-Ecuador	Tipo	Investigación exploratoria, correlacional
Año	2019		
Objetivo	Diseñar un programa de auditoría al rubro de cuentas por cobrar, para la determinación de su incidencia en la liquidez de las compañías pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes, ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	3 clientes
		Muestra	12 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se realizó un diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar a través de análisis financiero con diferentes herramientas tales como análisis vertical, horizontal y ratios financieros y se determinó que las compañías tienen problemas de recaudo, puesto que mantienen un elevado índice de incobrabilidad, un alto nivel de	Técnicas	entrevistas elaboradas con una guía de preguntas y encuestas con cuestionario de preguntas cerradas

	endeudamiento para poder cubrir sus obligaciones a corto plazo y un bajo margen operativo lo cual influye de manera negativa en la liquidez de las compañías objeto de estudio.	Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Carriel Miño, 2019) En la investigación del examen de cuentas por cobrar y la implicancia en la liquidez. Tiene como objetivo plantear un programa de auditoría sobre las cuentas por cobrar para disponer de liquidez de las compañías pymes. El informe utilizo un enfoque mixto, de tipo investigación exploratoria, correlacional, Se utilizó la técnica de entrevistas, cuestionarios y encuestas para un total de 4 trabajadores. Se concluyó a través de un estudio financiero mediante análisis vertical, horizontal y ratios que la compañía mantiene un alto índice de incobrabilidad por ello, no pueden cubrir sus deberes a corto plazo. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Carriel Miño, 2019)		

Datos del antecedente internacional:			
Título	Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía Sistelesa S.A.	Metodología	
Autor	Lozano Villon Mayra Elizabeth Yagual Molina Jenniffer Denisse	Enfoque	Mixto
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptiva y Documental
Año	2018		
Objetivo	Auditar el rubro cuentas por cobrar de la empresa SISTELESA S.A. mediante la evaluación de las políticas de crédito-cobranza para determinar su influencia en los estados financieros y a su	Diseño	

	vez las deficiencias existentes en el manejo de este rubro debido a su alto índice en los últimos años.		
Resultados		Método	Analítico
		Población	
		Muestra	10 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	En el informe del proceso de revisión se destaca que la empresa cumple con el proceso de registro contable, sin embargo, existen vacíos en la operativa como la revisión y visto bueno del contador, archivo general y firma en estados financieros semanales, lo cual acarrea retrasos y mala imagen para el área contable, con relación a la información que debe presentar. Se evidencia que las cuentas por cobrar se han incrementado, porque no existen procesos claros en el manual de gestión de cobro, que permita guiar a los colaboradores los pasos a seguir.	Técnicas	
		Instrumentos	Encuestas
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Lozano Villon & Yagual Molina, 2018) En su investigación del proceso de verificación y del cumplimiento de las cuentas por cobrar. Tiene como objetivo analizar las cuentas por cobrar para diagnosticar la influencia en los estados financieros y políticas de cobranza. El informe utilizó un enfoque mixto, de tipo investigación descriptiva y documental, se utilizó el método analítico y la técnica de encuestas para un total de 10 trabajadores. Se concluyó que las deficiencias como la falta de revisión del personal contable, la falta de firmas en los documentos con lleva a retrasos en el área operativa por lo cual se debe implementar un Manual con los procesos claves para seguir con una gestión adecuada. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Lozano Villon & Yagual Molina, 2018)		

Datos del antecedente internacional:			
Título	Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa s.a., cantón salinas, provincia de santa elena. año 2017	Metodología	
Autor	Génesis Stefanny Tomalá Gómez	Enfoque	
Lugar:	La Libertad – ecuador	Tipo	descriptiva
Año	2018		
Objetivo	Diseñar un manual de procedimientos a través de políticas y procesos para mejorar la gestión de las Cuentas por Cobrar en la compañía de transporte TRANSCISA S.A. Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.	Diseño	
Resultados		Método	Inductivo, analítico
		Población	4 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	libros físicos y digitales, artículos científicos,
Conclusiones	Con la información encontrada en la cooperativa de Transportes TRANSCISA S.A, se obtuvo como resultado que no cuentan con procedimientos para la recuperación de la cartera vencida y se determinó que en la cooperativa no existe un departamento de gestión de cobranza, el cual influye en la liquidez de la empresa.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Tomalá Gómez, 2018) En su investigación de analizar las cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Transcisa. Tiene como objetivo implementar un manual con los procesos de políticas para el desarrollo de las cuentas por cobrar. El informe utilizo un enfoque mixto, inductivo, analítico, Se utilizó la técnica de entrevista para un total de 4 trabajadores. Se concluyó que la empresa Transcisa no tiene establecido correctamente sus procedimientos para la recuperación de carteras vencidas lo cual deben implementar un departamento para la gestión de cobros con sus capacitaciones necesarias. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Tomalá Gómez, 2018)		
Datos del antecedente internacional:			
Título	diseño organizacional para la empresa expomandato s.a.	Metodología	
Autor	norma domínguez rivera	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	la libertad – ecuador	Tipo	
Año	2013		
Objetivo	Elaborar la propuesta de un modelo de diseño organizacional mediante el estudio y la investigación de los diferentes enfoques y modelos administrativos que permitan dirigir los procesos, recursos y el direccionamiento organizacional de forma efectiva en la empresa Expomandato S.A.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	72
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión, analizando los resultados se logra confirmar la necesidad de elaborar un Diseño Organizacional, el mismo que pueda generar efectos positivos en las diferentes áreas de la empresa, obteniendo beneficios tales como; mayores niveles de eficiencia y seguridad, aseguramiento de la calidad del servicio, tiempos de respuesta más cortos.	Técnicas	
		Instrumentos	Entrevista, encuesta, cuestionario
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Dominguez (2013) En su investigación de diseño organizacional para la empresa expomandato s.a.Tiene como objetivo elaborar la propuesta de un modelo de diseño organizacional mediante el estudio y la investigación de los diferentes enfoques y modelos administrativos. El informe se utilizó el enfoque cualitativo, Se utilizó la técnica de entrevista, encuesta, cuestionario. Se concluyó que se debe elaborar un Diseño Organizacional, para generar resultados positivos sobre las diferentes áreas. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.
Referencia	(Dominguez Rivera, 2013)

Datos del antecedente internacional:			
Título	DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DE UNA PYME	Metodología	
Autor	EVELIN ANAHÍ TORRES TORRES	Enfoque	cuantitativo, descriptivo-correlacional.
Lugar:	CELAYA, GUANAJUATO-MEXICO	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Diseñar una estructura organizativa adecuada que eleve la profesionalización de LEARN IT y The Home Teachers Institute.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Tras la aplicación de diversos instrumentos utilizados en la presente investigación se puede concluir que el Diseño de una estructura organizativa adecuada contribuye en el nivel de profesionalización de ambas instituciones estudiadas. Esto debido a que al incrementar las herramientas que conforman el diseño organizacional se eleva al mismo tiempo el nivel de profesionalización	Técnicas	
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En su investigación de implemente un DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DE UNA PYME. Tiene como objetivo implementar una estructura organizativa adecuada que eleve la profesionalización de LEARN IT y The Home Teachers Institute.El informe se utilizó el método cuantitativo, descriptivo-correlacional, Se utilizó el instrumento del cuestionario. Se concluyó que mediante la aplicación de los instrumentos diversos, el diseñar una estructura organizativa implica el nivel de profesionalización.
Referencia	(Torres Torres, 2019)

Datos del antecedente nacional:			
Título	Estrategias de gestión para la mejora de las cuentas por cobrar en una empresa industrial de Lima, 2021	Metodología	
Autor	Chinguel Cruz, Emelda	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2021		
Objetivo	Proponer estrategias de gestión para la mejora de las cuentas por cobrar en una empresa industrial, Lima 2021.	Diseño	Explicativo secuencial
Resultados		Método	Deductivo, inductivo y Analítico
		Población	
		Muestra	Por objeto
		Unidades informantes	Se realizo 3 entrevistas
Conclusiones		Técnicas	Análisis documental

	Según la investigación se propuso estrategias de gestión y se elaboró un manual de funciones, que les permitirá la distribución de responsabilidades, para un mejor control y desarrollo de las actividades en el área de créditos y cobranzas, con el propósito de reducir las cuentas por cobrar asimismo, controlar la morosidad que afectó el flujo de caja, con las estrategias de gestión se busca minimizar el riesgo.	Instrumentos	Registro documental
		Método de análisis de datos	Triangulación y Atlas TI 8
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Chinguel Cruz, 2021) En su investigación sobre la mejora de estrategias de gestión para las cuentas por cobrar lo cual tuvo como objetivo proponer mejoras de gestión mediante estrategias. El informe utilizó un enfoque mixto, de tipo proyectivo, con un diseño explicativo secuencial, con un método deductivo, inductivo y analítico. Se utilizó la técnica de entrevista para un total de 3 trabajadores y se concluyó en crear un manual de funciones para mejorar el desarrollo de las áreas de cobranzas y créditos con el fin de reducir las cuentas por cobrar e implementar las estrategias para la disminución de riesgo. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Chinguel Cruz, 2021)		

Datos del antecedente nacional:			
Título	Gestión de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019	Metodología	
Autor	Lopez Coila, Edgar Roger	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectivo
Año	2020		
Objetivo	Analizar las cuentas por cobrar en una empresa inmobiliaria, lima 2018 - 2019	Diseño	Comprensivo
Resultados		Método	Deductivo
		Población	20 trabajadores
		Muestra	3 trabajadores

		Unidades informantes	Contador General, Asistente contable y Asistente cobranza
Conclusiones	Las cuentas por cobrar se incrementaron en los últimos años 2018 al 2019, debido a la facilidad de crédito que la empresa otorgaba a los clientes sin respaldo a los intereses de la misma. En consecuencia, se encontraron deudas pendientes con más de 180 días de antigüedad. A pesar de ello, el nivel de ventas aumentó en su mayoría en pagos a crédito para atraer a nuevos clientes, por lo cual se optó por modificar algunas políticas de otorgamiento de crédito que permita incrementar la liquidez.	Técnicas	Entrevistas y Análisis documental
		Instrumentos	Guía de entrevista y guía de análisis documental
		Método de análisis de datos	Atlas ti, Excel
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Lopez Coila, 2020) En su investigación sobre la gestión de liquidez de las cuentas por cobrar. Tiene como objetivo analizar las cuentas contables de la empresa inmobiliaria. El informe utilizó un enfoque mixto, de tipo proyectivo, con un diseño comprensivo, con un método deductivo, Se utilizó la técnica de entrevista para un total de 3 trabajadores. Se concluyó en la disminución de créditos a los clientes y modificar las políticas para generar liquidez a corto plazo. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Lopez Coila, 2020)		

Datos del antecedente nacional:			
Título	Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de ventas de material médico, Lima 2021	Metodología	
Autor	Rivera Huamani, Giovanna	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectivo.
Año	2021		
Objetivo	Proponer una implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de venta de material médico, Lima 2021.	Diseño	Explicativo Secuencial
Resultados		Método	Inductivo, deductivo, analítico explicativo

		Población	4 personas del área
		Muestra	
		Unidades informantes	4 informantes
Conclusiones	En la investigación tuvo como objetivo implementar políticas para una gestión de cuentas por cobrar adecuada con el propósito de que la empresa pueda obtener liquidez, Efectivo disponible para enfrentar sus obligaciones a la cual siempre está sujeta la entidad, los resultados obtenidos mediante los instrumentos financieros precisan que la entidad posee una liquidez escasa esto es causado por las cuentas por cobrar se identificaron que este área carece de reglas y procesos para efectuar una adecuada cobranza. Por ello, se establece procesos y políticas para diseñar la gestión de cobranza de las facturas emitidas que haya vencido su plazo establecido. Se pueden otorgar medidas como descuento al pago anticipado con el fin de obtener el efectivo a corto plazo.	Técnicas	Entrevista a 4 personas, análisis documental.
		Instrumentos	Guía de entrevista.
		Método de análisis de datos	Atlas ti Microsoft Excel.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Rivera Huamani, 2021) En su investigación sobre crear nuevas políticas de cobranza para la gestión de cuentas por cobrar. Tiene como objetivo diseñar nuevas políticas de cobranza para poder generar liquidez. El informe utilizó un enfoque mixto, de tipo proyectivo, con un diseño explicativo secuencial, con un método deductivo, inductivo y analítico explicativo, Se utilizó la técnica de entrevista para un total de 4 trabajadores. Se concluyó en generar procesos de cobranza de acuerdo a las fechas de vencimiento por lo cual se otorga oportunidades de descuentos a los clientes que realicen los procesos adecuadamente con el fin de obtener liquidez a corto plazo para cubrir nuestras obligaciones. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Rivera Huamani, 2021)		

Datos del antecedente nacional:			
Título	IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL COMPETITIVO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO PERU SRL	Metodología	
Autor	Katia Juana Córdova Lopez	Enfoque	
Lugar:	Lima-Peru	Tipo	descriptiva comparativo de corte transversal.

Año	2020		
Objetivo	Determinar la influencia de la implementación de un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL.	Diseño	
Resultados		Método	Inductivo,deductivo
		Población	46 empleados
		Muestra	22
		Unidades informantes	
Conclusiones	El propósito de esta tesis fue crear un diseño organizacional acorde con el tipo de organización que posee Servicentro Peru SRL., entregando una propuesta que permita el aumento de los niveles de compromiso, satisfacción y motivación de los empleados, que genere mayor eficiencia en los procesos, mejor flujo de información y toma de decisiones, creando valor a la empresa, de forma que Servicentro Peru SRL se diferencie de otras empresas que ofrecen el mismo servicio, permitiendo con ello la atracción y retención de personal con alto potencial.	Técnicas	Encuesta,entrevista
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Córdova, (2020) En su investigación de implementar un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados de servicentro peru srl. Tiene como objetivo Determinar la influencia de la implementación de un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL.El informe utilizo un tipo de investigación descriptiva comparativo de corte transversal, Se utilizó la técnica de encuesta y entrevista, se cuenta con una población de 46 empleados y una muestra de 22. Se concluyó que mediante la creación del diseño organizacional se debe obtener un aumento de niveles de motivación, compromiso y eficiencia en la toma de decisiones. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	Córdova, (2020)		

Datos del antecedente nacional:

Título	LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS REGIONES DEL SUR DEL PERÚ, 2017	Metodología	
Autor	Walter Oswaldo Velásquez Rejas	Enfoque	Mixto
Lugar:	Tacna – Perú	Tipo	Aplicada
Año	2019		
Objetivo	Determinar si la gestión por procesos incide en el diseño organizacional de las regiones del sur del Perú, 2017.	Diseño	No experimental – Descriptiva – Correlacional – Transversal.
Resultados		Método	
		Población	21 informantes
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se llegó a la conclusión de que la gestión por procesos incide significativamente en el diseño organizacional de los gobiernos regionales que conforman la Macro región Sur del Perú, pudiendo comprobarse a través del análisis de los resultados obtenidos, que la entidad presenta deficiencias en el proceso de dirección e incumplimientos de metas organizacional es para alcanzar un óptimo diseño organizacional.	Técnicas	encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Velásquez (2019) En su investigación sobre la gestión por procesos y su incidencia en el diseño organizacional de las regiones del sur del Perú, 2017. Tiene como objetivo determinar si la gestión por procesos incide en el diseño organizacional. El informe utilizó un enfoque mixto, de tipo aplicada con un diseño No experimental, Descriptiva, Correlacional, Transversal, Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, su población cuenta con 21 trabajadores. Se concluyó la empresa cuenta con deficiencias e incumplimiento de metas dentro de la organización por lo cual se recomienda implementar el uso de un óptimo diseño organizacional. Del presente estudio se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Velásquez Rejas, 2019)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Categoría Problema: Cuentas por cobrar

Teorías Contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de la Contabilidad	Shyam Sunder	La teoría de la contabilidad debe cubrir todos los aspectos importantes de la actividad contable en una estructura integrada. El modelo contractual de la organización provee una estructura simple pero comprensiva.	La teoría de contabilidad con lleva a juntar todos los aspectos más relevantes en las actividades del área contable y según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo guardan relación debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones.
2. Teoría Económica	Jose Maria Fernandez Pirla	La teoría económica toma la contabilidad como fundamento para la toma decisiones económicas financieras de la empresa dada su naturaleza su fin y los métodos que aplica.	La teoría económica tiene como finalidad obtener procedimientos adecuados para la toma de decisiones económicas. Por lo tanto, según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo. Es decir, guardan relación debido que las cuentas por cobrar otorgan las deudas reales y la teoría económica consiste en informar la realidad económica.
3. Teoría de Contabilidad Financiera	Jesús Urias Valiente	La contabilidad financiera debe informar sobre la composición del patrimonio, así como sobre su evolución cualitativa y cuantitativa de manera que de un carácter proyectivo a esa información.	La teoría de contabilidad financiera tiene como objetivo entregar reportes sobre el crecimiento del patrimonio de la empresa. Por lo tanto, según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo. Es decir, guardan relación debido a que gracias a los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar.

Matriz 7. Sustento teórico(cuentas por cobrar)

Teoría XX: -----			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La teoría de la contabilidad debe cubrir todos los aspectos importantes de la actividad contable en una estructura integrada. El modelo contractual de la organización provee una estructura simple pero comprensiva.	La teoría económica toma la contabilidad como fundamento para la toma de decisiones económicas financieras de la empresa dada su naturaleza su fin y los métodos que aplica.	La teoría de contabilidad financiera debe informar sobre la composición del patrimonio, así como sobre su evolución cualitativa y cuantitativa de manera que de un carácter proyectivo a esa información.
Parfraseo	La teoría de contabilidad con lleva a juntar todos los aspectos más relevantes en las actividades del área contable y según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo. Es decir guardan relación debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones.	La teoría económica tiene como finalidad obtener procedimientos adecuados para la toma de decisiones económicas. Por lo tanto, según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo. Es decir, guardan relación debido que las cuentas por cobrar otorga las deudas reales y la teoría económica consiste en informar la realidad económica.	La teoría de contabilidad financiera tiene como objetivo entregar reportes sobre el crecimiento del patrimonio de la empresa, Por lo tanto, según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo. Es decir, guardan relación debido a que gracias a los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Shyam Sunder(2005)	Jose Maria Fernandez Pirla(1960)	Jesús Urias Valiente(2004)

<p>Relación de la teoría con el estudio</p>	<p>Teoría de Contabilidad</p> <p>Guardan relación debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones.</p> <p>Teoría Económica</p> <p>Guardan relación debido que las cuentas por cobrar otorgan las deudas reales y la teoría económica consiste en informar la realidad económica.</p> <p>Teoría de contabilidad financiera</p> <p>Guardan relación debido a que gracias a los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar.</p>
<p>Redacción final</p>	<p>El presente estudio cuenta con informes de teorías de contabilidad, económica y contabilidad financiera; La teoría de contabilidad con lleva a juntar todos los aspectos más relevantes en las actividades del área contable y según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo. Es decir, guardan relación debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones. Asimismo, la teoría económica tiene como finalidad obtener procedimientos adecuados para la toma de decisiones económicas. Por lo tanto, según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo. Es decir, guardan relación debido que las cuentas por cobrar otorgan las deudas reales y la teoría económica consiste en informar la realidad económica. Por último, la teoría de contabilidad financiera tiene como objetivo entregar reportes sobre el crecimiento del patrimonio de la empresa, Por lo tanto, según Debitoor define que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, la deuda puede ser a corto o a largo plazo. Es decir, guardan relación debido a que gracias a los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar.</p> <p>Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte de la teoría al estudio.</p>

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Cuentas por cobrar					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Es la deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio. La deuda puede ser a corto o a largo plazo. Cuando un proveedor vende un bien o un servicio y emite una factura al cliente, este contrae una deuda con el primero. Cuando la deuda no se salda al momento (por pago en efectivo o tarjeta de crédito), dicha deuda y el derecho a cobrarla forma parte de lo que en contabilidad se conoce como cuentas por cobrar.	El ciclo de conversión de efectivo se basa en el tiempo que transcurre entre el pago de las cuentas por pagar de la compañía y la recepción de efectivo de sus cuentas por cobrar. Si no tiene crédito el efectivo de una compañía queda atado desde el momento en que la compañía compra inventarios hasta que cobra sus cuentas por cobrar.	Diseñar controles internos para cuentas y documentos por cobrar, las compañías que vende a crédito reciben por correo la mayoría de los pagos de sus clientes, el buen control interno de los recibos de dinero enviados por correo significa separar las tareas de manejar el dinero y las de contabilizarlo.	Cuentas por cobrar (documentos comerciales por cobrar) son cantidades que los clientes adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar. Un mejoramiento del método de porcentaje de cuentas por cobrar es el método de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar, este método se toma en cuenta la composición de las cuentas por cobrar de final del año y se funda en la antigüedad de la deuda.	Las cobranzas de cuentas por cobrar representan la cobranza que resultan de las ventas de meses anteriores con vencimientos a un mes. Para la medir la actividad de las cuentas corrientes más importantes hay varias razones en las cuales se obtiene los inventarios, las cuentas por cobrar y las cuentas. También se puede evaluar la eficiencia con la que se usa.
Parafraseo	Es la obligación a crédito que un cliente adquiere con su proveedor por la transacción de un bien o servicio de corto o largo plazo. Lo cual se constata a través de la factura emitida por el servicio o bien y se adquiere una deuda, cuando no se realiza el pago de la deuda en la fecha	La etapa de conversión de efectivo se apoya en el tiempo que avanza entre el pago de cuentas por pagar y el ingreso de efectivo de sus cuentas por cobrar, si no cuenta con crédito el efectivo queda ligado con la adquisición de inventarios hasta que cobre sus cuentas por cobrar.	Plantear inspecciones internas para las cuentas y documentos por cobrar las empresas que realizan su transacción a crédito el pago de su cliente son a través de correos electrónicos por ello, deben realizar un mejor control para manejar y contabilizar ese efectivo obtenido	Cuentas por cobrar son obligaciones que obtienen los clientes hacia una empresa por la adquisición de un bien o prestación de servicio, se debe realizar el método de antigüedad de la deuda lo cual se basa en el análisis que estudia la composición de las cuentas por cobrar de final del año basándose en la antigüedad de la deuda.	Las cobranzas de cuentas por cobrar se basan en las ventas de periodos anteriores con vencimientos aproximados a un mes, para realizar la medición de cuentas existen varias razones en las que se obtiene los inventarios, y cuentas por cobrar.

	correcta se conoce como cuentas por cobrar.				
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Debitoor, s.f.)	(Finnerty, Douglas R., & Stowe, 2000)	(T. Horngren, 2006)	(T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000)	(J. Gitman, 2003)
Redacción final	<p>(Debitoor, s.f.) afirma que las cuentas por cobrar es la obligación a crédito que un cliente adquiere con su proveedor por la transacción de un bien o servicio de corto o largo plazo.</p> <p>Lo cual se constata a través de la factura emitida por el servicio o bien y se adquiere una deuda, cuando no se realiza el pago de la deuda en la fecha correcta se conoce como cuentas por cobrar. Asimismo, para (Finnerty, Douglas R., & Stowe, 2000) indica que la etapa de conversión de efectivo se apoya en el tiempo que avanza entre el pago de cuentas por pagar y el ingreso de efectivo de sus cuentas por cobrar, si no cuenta con crédito el efectivo queda ligado con la adquisición de inventarios hasta que cobre sus cuentas por cobrar. Asimismo, (T. Horngren, ACCOUNTING, 2006) confirma que plantear inspecciones internas para las cuentas y documentos por cobrar las empresas que realizan su transacción a crédito el pago de su cliente son a través de correos electrónicos, por ello, deben realizar un mejor control para manejar y contabilizar ese efectivo obtenido. Asimismo, (T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000) afirma que las cuentas por cobrar son obligaciones que obtienen los clientes hacia una empresa por la adquisición de un bien o prestación de servicio, se debe realizar el método de antigüedad de la deuda lo cual se basa en el análisis que estudia la composición de las cuentas por cobrar de final del año basándose en la antigüedad de la deuda. Asimismo, (J. Gitman, 2003) manifiesta que las cobranzas de cuentas por cobrar se basan en las ventas de periodos anteriores con vencimientos aproximados a un mes, para realizar la medición de cuentas existen varias razones en las que se obtiene los inventarios, y cuentas por cobrar.</p>				

Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	Selección y estándares de crédito		Condiciones de crédito		Supervisión de crédito			
Construcción de los indicadores	I1	Las cinco C del crédito	I5	Descuento por pago en efectivo.	I9	Periodo promedio de cobro.	I13	
	I2	Calificación de crédito	I6	Periodo de descuento por pago en efectivo.	I10	Determinación de la edad de las cuentas por cobrar.	I14	
	I3	Cambio de los estándares de crédito	I7	Periodo de crédito.	I11	Técnicas populares de cobro.	I15	
	I4	Administración del crédito internacional	I8		I12		I16	
	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Cuentas incobrables		Medición de las cuentas incobrables		Recuperaciones de cuentas incobrables			
Construcción de los indicadores	I1	Gastos por cuentas incobrables.	I5	Método de cancelación directa	I9	Rotación de cuentas por cobrar.	I13	
	I2	Decisión de cuando y como otorgar crédito.	I6	Método de estimación mediante un porcentaje de ventas	I10	Periodo promedio de cobranza.	I14	
	I3		I7	Método de estimación mediante un porcentaje de cuentas por cobrar	I11		I15	

	I4		I8	Método de estimación mediante la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar	I12		I16		
Cita textual de la subcategoría	<p>Consiste en la aplicación de técnicas para determinar que cliente debe recibir crédito, este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la empresa, es decir los requisitos mínimos de esta para extender crédito a un cliente. (J. Gitman, 2003)</p>		<p>Condiciones de crédito son las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa ha extendido el crédito, las condiciones de 30 netos significan que el cliente tiene 30 días desde el inicio del periodo de crédito para pagar el monto total de la factura. (J. Gitman, 2003)</p>		<p>Supervisión de crédito es una revisión continua de las cuentas por cobrar de la empresa para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones de crédito establecidas. Dos técnicas que se usan con frecuencia para la supervisión del crédito son el periodo promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar. (J. Gitman, 2003)</p>		Fuente 1		
	<p>El principal beneficio es que aumenta considerablemente las ventas y utilidades que se perderían en caso de no otorgar el crédito. Muchos prospectos no comprarían si no hubiera crédito o acudirían a un competidor que se los ofreciera, uno de los costos es administrar y cobrar la deuda. Otro es el retraso en la recepción del pago el vendedor debe financiar sus actividades</p>		<p>Medición de las cuentas incobrables es estimar e interpretar los saldos de las cuentas incobrables. Los cuales requieren de procedimientos contables especiales denominados método de cancelación directa y método de estimación. (T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000)</p>		<p>Recuperaciones de cuentas incobrables son las cuentas que se cancelarán como incobrables pero el cobro se realizará en una fecha posterior, cuando se dan esas recuperaciones de cuentas incobrables es necesario invertir la cancelación y tratar el cobro como un ingreso normal a la cuenta de esta forma será más fácil para una compañía llevar un control del verdadero historial de</p>		Fuente 2		

	con otros medios mientras espera ese pago. (T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000)		pagos del cliente. (T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000)	
Parfraseo	Se debe aplicar técnicas para lograr identificar que clientes son aptos para la otorgación de crédito, lo cual implica evaluar la capacidad crediticia de cada cliente y determinar con los estándares de crédito de la empresa. Los indicadores a utilizar son (a) las cinco c de crédito;(b) calificación de crédito;(c) Cambio de los estándares de crédito;(d) Administración del crédito internacional.	Condiciones de crédito son los requisitos de venta para clientes a quienes la empresa ha extendido el crédito cuentan con un periodo de 30 días desde el inicio del crédito otorgado para la cancelación total de la factura.	Supervisión de crédito es un estudio de las cuentas por cobrar de la empresa para definir si los clientes están realizando los pagos acordes a las condiciones de crédito, se emplea dos técnicas para la verificación del crédito son el promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar.	Parfraseo de la fuente 1
	Las cuentas incobrables el principal beneficio es el incremento de ventas y utilidades que se perderían en caso de no ofrecer el crédito ya que, los clientes no accederían a la compra si no obtienen el beneficio del crédito, las cuentas que se	La medición es evaluar y analizar los saldos de las cuentas incobrables, los cuales se requieren de métodos contables especiales designados	Recuperaciones de cuentas incobrables se refiere cuando se realiza la cobranza en una fecha posterior, es necesario emplear la cancelación y tratar el cobro como una ganancia a la cuenta lo cual será mas factible	Parfraseo de la fuente 2

	juzgan incobrables son porque los deudores no pueden o no están dispuestos a pagarlas. Los indicadores a utilizar son (a) Gastos por cuentas incobrables. ;(b) Decisión de cuándo y cómo otorgar crédito.	método de cancelación directa y método de estimación.	para la compañía poder generar un control de pagos del cliente.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(J. Gitman, 2003)	(J. Gitman, 2003)	(J. Gitman, 2003)	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000)	(T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000)	(T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000)	

Redacción final	<p>(J. Gitman, 2003) Afirma que, se debe aplicar técnicas para lograr identificar que clientes son aptos para la otorgación de crédito, lo cual implica evaluar la capacidad crediticia de cada cliente y determinar con los estándares de crédito de la empresa. Los indicadores a utilizar son (a) las cinco c de crédito; (b) calificación de crédito; (c) Cambio de los estándares de crédito; (d) Administración del crédito internacional. Asimismo, (T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000) manifiesta que, las cuentas incobrables el principal beneficio es el incremento de ventas y utilidades que se perderían en caso de no ofrecer el crédito ya que, los clientes no accederían a la compra si no obtienen el beneficio del crédito, las cuentas que se juzgan incobrables son porque los deudores no pueden o no están dispuestos a pagarlas. Los indicadores a utilizar son (a) Gastos por cuentas incobrables. ; (b) Decisión de cuándo y cómo otorgar crédito.</p>	<p>(J. Gitman, 2003) Afirma que, las Condiciones de crédito son los requisitos de venta para clientes a quienes la empresa ha extendido el crédito cuentan con un periodo de 30 días desde el inicio del crédito otorgado para la cancelación total de la factura. Asimismo, (T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000) manifiesta, que la medición es evaluar y analizar los saldos de las cuentas incobrables, los cuales se requieren de métodos contables especiales designados método de cancelación directa y método de estimación.</p>	<p>(J. Gitman, 2003) Afirma que, la supervisión de crédito es un estudio de las cuentas por cobrar de la empresa para definir si los clientes están realizando los pagos acordes a las condiciones de crédito, se emplea dos técnicas para la verificación del crédito son el promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar. Asimismo, (T. Horngren, L. Sundem, & A. Elliott, Introducción a la contabilidad financiera, 2000) manifiesta que, las recuperaciones de cuentas incobrables se refieren cuando se realiza la cobranza en una fecha posterior, es necesario emplear la cancelación y tratar el cobro como una ganancia a la cuenta lo cual será más factible para la compañía poder generar un control de pagos del cliente.</p>	

--	--	--	--	--

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría de Contabilidad 2. Teoría Económica 3. Teoría de Contabilidad Financiera 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por qué guardan relación con las cuentas por cobrar debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones. 2. Por qué guardan relación con las cuentas por cobrar debido a que las cuentas por cobrar otorgan las deudas reales y la teoría económica consiste en informar la realidad económica. 3. Por qué guardan relación con las cuentas por cobrar debido a que gracias a los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar.
Redacción final	<p>El presente estudio se enmarca en el uso de tres teorías :(a) La teoría de la contabilidad quien guarda relación con las cuentas por cobrar debido a que llevan el control de las actividades contables a corto y largo plazo con el fin de obtener liquidez para afrontar las obligaciones; (b)La Teoría económica cuyo fin es que las cuentas por cobrar otorgan las deudas reales y la teoría económica consiste en informar la realidad económica; y por ultimo(c) La teoría de contabilidad financiera manifiesta que gracias a los informes financieros del patrimonio de cada compañía podemos analizar si contamos con un alto o bajo índice de cuentas por cobrar.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
1. Por qué se mejorará el control de las cuentas por cobrar mediante el uso de una propuesta de solución.	1. Se llevará un mejor control de la cartera de clientes. 2. Se analizará las cuentas incobrables periódicamente. 3. Se establecerá políticas de créditos. 4. Se implementará condiciones crediticias.
Redacción final	Como relevancia practica del presente estudio se llevará un mejor control de la cartera de clientes. Asimismo, se analizará las cuentas incobrables periódicamente, También se establecerá políticas de créditos y se implementará condiciones crediticias.

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta? ¿Como aporta a la ciencia?
1. Porque permite ahondar el estudio usando los enfoques cuantitativos y cualitativos. 2. Permite desarrollar la triangulación entre las entrevistas y unidades informantes.	3. A través de la utilización del cuestionario se ejecutará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que afectan a la organización. Además, se utilizará la herramienta Atlas. Ti v.9 para poder desarrollar las redes entre las subcategorías del problema principal para poder entender los problemas críticos que perjudican a la organización. 4. Verificando los aportes científicos se valido que a nivel nacional existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Asimismo, la presente investigación se ejecutará usando el enfoque mixto que proporcionará que futuros estudiantes obtengan una fuente o marco teórico de respaldo con la finalidad de realizar investigaciones holísticas.

Redacción final	1. La relevancia metodológica del presente informe , se ejecutará usando el enfoque mixto que proporcionará que futuros estudiantes obtengan una fuente o marco teórico de respaldo con la finalidad de realizar investigaciones holísticas. Asimismo, se procederá a disponer la utilización del cuestionario se ejecutará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que afectan a la organización. Además, se utilizará la herramienta Atlas. Ti v.9 para poder desarrollar las redes entre las subcategorías del problema principal para poder entender los problemas críticos que perjudican a la organización.
------------------------	---

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Categoría problema: Cuentas por cobrar

Propuesta de estrategias para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa AEROADUANA SAC, Lima 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo la metodología de diseño organizacional optimizara la gestión de cuentas de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022?	Proponer la metodología de diseño organizacional para optimizara la gestión de cuentas de cuentas por cobrar en una empresa de aduanas, Lima 2022.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
PE1: ¿Cuál es el diagnostico de gestión de cuentas por cobrar en la empresa de aduanas, Lima 2022?	OE1: Diagnosticar propuestas para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de aduanas.	
PE2: ¿Cuáles son los factores para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de aduanas, Lima 2022?	OE1: Determinar los factores que inciden para optimizar las cuentas por cobrar	

Matriz 14. Método - mixto

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	En el enfoque mixto se suele presentar el método, la recolección y el análisis de datos, tantos cuantitativos como cualitativos, los resultados se muestran bajo el esquema de triangulación buscando consistencia entre los resultados de ambos enfoques y analizando contradicciones o paradojas.	El enfoque mixto es una combinación de los métodos cuantitativo y cualitativo debido a que recolecta, analiza y vincula datos de los dos métodos para dar respuesta al planteamiento del problema.	El enfoque mixto utiliza la integración de métodos a través de un proceso que recolecta analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o investigación.
Parafraseo	El enfoque mixto muestra la recopilación y el estudio de datos tanto cuantitativo o cualitativo, para reconocer los resultados debe existir solidez entre ambos enfoques y detallar sus discordancias. 1	El enfoque mixto es una mezcla de métodos tanto como cualitativos y cuantitativos por que recauda, analiza y asocia los datos de los métodos para entregar una solución a la exposición del problema.	El enfoque mixto emplea la fusión de métodos mediante un procedimiento que acumula, examina y une los datos cuantitativos y cualitativos en una misma formación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gómez, 2006)	(Lara Muñoz, 2013)	(Díaz Gómez, y otros, 2010)
Redacción final	(Gómez, 2006)El enfoque mixto se muestra la recopilación y el estudio de datos tanto cuantitativo o cualitativo, para reconocer los resultados debe existir solidez entre ambos enfoques y detallar su discordancia. Asimismo, para el autor (Lara Muñoz, 2013) afirma que el enfoque mixto es una mezcla de métodos tanto como cualitativos y cuantitativos por que recauda, analiza y asocia los datos de los métodos para entregar una solución a la exposición del problema. Por último, el autor (Díaz Gómez, y otros, 2010)indica que se emplea la fusión de métodos mediante un procedimiento que		

	acumula, examina y une los datos cuantitativos y cualitativos en una misma formación. En resumen, del presente estudio se empleará el enfoque mixto por que aplica la encuesta en la parte cuantitativa y la entrevista para el enfoque cualitativo.		
Sintagma Holístico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Por esto, al poner los cimientos del edificio con el concepto de sintagma o sintagma holístico, como se hace en la obra (para que no suceda lo que el gran filósofo y matemático alemán Frege, fundador del logicismo, dice que le sucedió a ellos, al querer reducir toda la matemática a lógica: "cuando apenas habíamos completado el edificio, se nos hundieron los cimientos"), para que no nos suceda esto, es absolutamente necesario examinar detenidamente la homología lógica, el paralelismo y el isomorfismo entre ese concepto en Lingüística, que es real, verdadero y auténtico, las áreas a que se lleva, que, se dice, son todas las áreas del conocimiento, sin definirlo para ninguna en particular.	En holística la globalidad está dada por la unión sintagmática de los diversos paradigmas en la cual el todo es más que la suma de las partes y lo que fue un paradigma aislado solo puede ser enteramente comprendido bajo una nueva dimensión, desde globalidades cada vez mayores. De esta forma, el sintagma viene a constituir la unidad de referencias holísticas, tanto en lo conceptual como en los metodológico.	
Parafraseo			
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Martinez, 2000)	(Hurtado de Barrera, 2000)	

Redacción final	
------------------------	--

Tipo de investigación Básica			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Una tipología de los tipos de investigación refiere primero dos grandes apartados: la investigación pura y la investigación aplicada y de acuerdo con los procedimientos por emplear los tipos de investigación se agrupan en tres grandes divisiones, la investigación documental, la investigación de campo y la investigación experimental.	El proceso de investigación puede ponerse en ejercicio para llevar a cabo distintos tipos de investigación, entre los que se destaca de manera resumida los siguientes: Investigación Básica, Investigación Aplicada, Investigación en la Acción, Investigación Evaluativa. Para llevar a cabo estos tipos de investigación se requiere conocer previamente los principios fundamentales de la metodología de investigación, así como saber utilizar las técnicas necesarias para llevar a cabo los estudios proyectados.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Baena Paz, 2014)	(Martínez González, 2007)	
Redacción final			

Diseño de investigación Proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Enfatizando sobre la naturaleza del diseño, El diseño es una estructura u organización esquematizada, que adopta el investigador, para relacionar y controlar las variables de	El diseño de investigación constituye el plan y la estructura de la investigación y se concibe de determinada manera para obtener respuestas a las preguntas de investigación. El plan es el esquema	

	estudio. El objetivo de cualquier diseño es imponer restricciones controladas a la observación de los fenómenos. Por tanto, es una valiosa estrategia que orienta y guía al investigador, es un conjunto de pautas a seguir, en un estudio o experimento, de carácter flexible no un recetario rígido.	o programa general de la investigación, incluye un bosquejo de lo que el investigados hará desde formular las hipótesis y sus implicaciones operacionales hasta el análisis final de los datos.	
Parafraseo			
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Sánchez Carlessi & Reyes Meza, 1984)	(Kerlinger, 1991)	
Redacción final			

Método de investigación 1-Analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Método analítico es el proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio mediante la separación de cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.	Método analítico es una operación mental que separa los elementos de una unidad para conocer sus partes y establecer su relación	Método analítico consiste en la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto. La finalidad del análisis radica en conocer las partes de un todo, determinar los

			nexos o relaciones que hay entre ellas y las leyes que rigen su desarrollo.
Parafraseo	Método analítico es el desarrollo que se da a través de la desunión de un elemento de estudio mediante la separación de cada una de las piezas de un todo y poder instruirse en forma personal.	Método analítico es una realización mental que divide los elementos de una unidad para disponer de su relación y reconocer sus partes.	Método analítico se basa en la alteración mental de la pieza estudiado en sus diferentes componentes para conseguir nuevos estudios de dicha pieza. Su propósito del examen establece en reconocer las partes de un todo y definir la concordancia que existe entre ello.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010)	(Elizondo Lopez, 2002)	(Hurtado León & Toro Garrido, 2005)
Redacción final	(Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010) Método analítico es el desarrollo que se da a través de la desunión de un elemento de estudio mediante la separación de cada una de las piezas de un todo y poder instruirse en forma personal. (Elizondo Lopez, 2002) Afirma, que el método analítico es una realización mental que divide los elementos de una unidad para disponer de su relación y reconocer sus partes. Asimismo, (Hurtado León & Toro Garrido, 2005) presume que se basa en la alteración mental de la pieza estudiado en sus diferentes componentes para conseguir nuevos estudios de dicha pieza. Su propósito del examen establece en reconocer las partes de un todo y definir la concordancia que existe entre ello.		

Método de investigación 2-Deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares.	Método deductivo también conocido como deducción es un procedimiento racional que consiste en llegar al conocimiento de casos particulares a partir de conceptos universales para obtener conocimientos mas fidedignos.	Método deductivo es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal o general a lo particular. Consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión. Es usado tanto en el proceso cotidiano de conocer como en la investigación científica.

Parafraseo	Método deductivo es un modo de razonamiento que se basa en tomar deducciones generales para la obtención de aclaraciones específicos.	Método deductivo es una técnica razonable que consta en alcanzar al conocimiento de sucesos únicos para conseguir estudios más verídicos.	Método deductivo es una evolución mental que va de lo global a lo propio, se basa en segmentar una o varias hipótesis para determinar un resultado lo cual se usa en las búsquedas científicas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010)	(Elizondo Lopez, 2002)	(Hurtado León & Toro Garrido, 2005)
Redacción final	(Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010) Método deductivo es un modo de razonamiento que se basa en tomar deducciones generales para la obtención de aclaraciones específicos. Asimismo, (Elizondo Lopez, 2002) determina que es una técnica razonable que consta en alcanzar al conocimiento de sucesos únicos para conseguir estudios más verídicos. Por último, (Hurtado León & Toro Garrido, 2005) Indica, que el método deductivo es una evolución mental que va de lo global a lo propio, se basa en segmentar una o varias hipótesis para determinar un resultado lo cual se usa en las búsquedas científicas.		

Método de investigación 3-Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3

Cita textual	Método inductivo se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.	Método inductivo es el razonamiento en virtud del cual se infiere el conocimiento de conceptos universales a partir de casos particulares, este método surge como respuesta a la necesidad de verificar las premisas establecidas por el método deductivo. Por este motivo el método inductivo constituye un complemento del método deductivo como medio para obtener conocimientos.	Método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.
Parafraseo	Método inductivo se emplea el juicio para conseguir conclusiones que vienen de hechos propios y generales.	Método inductivo son las conclusiones de opiniones generales e individuales, este método se manifiesta por la exigencia de justificar las premisas a través del método deductivo. Por ello, el método inductivo se compone de un complemento del método deductivo como vía para lograr conocimientos.	Método inductivo es un desarrollo en que se alcanza desenlaces de estudios tanto como globales e individuales y su concordancia.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010)	(Elizondo Lopez, 2002)	(Rodríguez Moguel, 2005)
Redacción final	(Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010)indica que el Método inductivo se emplea el juicio para conseguir conclusiones que vienen de hechos propios y generales. Asimismo, (Elizondo Lopez, 2002)afirma que, son las conclusiones de opiniones generales e individuales, este método se manifiesta por la exigencia de justificar las premisas a través del método deductivo. Por ello, el método inductivo se compone de un complemento del método deductivo como vía para lograr conocimientos. Por último (Rodríguez Moguel, 2005)manifiesta, que es un desarrollo en que se alcanza desenlaces de estudios tanto como globales e individuales y su concordancia.		

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Cuentas por cobrar		
Sub categoría	Indicador	Ítem

Selección y estándares de crédito	Las cinco C del crédito Calificación de crédito Cambio de los estándares de crédito Administración del crédito internacional	Preguntas de la encuesta (instrumento) semana 6 todavía
Condiciones de crédito	Descuento por pago en efectivo. Periodo de descuento por pago en efectivo. Periodo de crédito.	
Supervisión de crédito	Periodo promedio de cobro. Determinación de la edad de las cuentas por cobrar. Técnicas populares de cobro.	

Cuantitativa

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	03 trabajadores del área de contabilidad.
Lugar, espacio y tiempo	Área de contabilidad de la Empresa de aduanas – Turno mañana. Correspondiente al mes de marzo 2022
Muestra	3
Resumen de la población	Para el presente estudio, la población corresponde a 3 trabajadores del área de contabilidad del turno mañana, Correspondiente al mes de marzo 2022 en la AEROADUANA SAC

Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La encuesta se trata de obtener de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada.	La encuesta es útil ante todo para describir algo y para contrastar hipótesis o modelos, no es muy útil para generar ideas, teorías o hipótesis nuevas. La encuesta captura bastante información de muchos casos o unidades de análisis al menos tiene esa potencialidad frente a otros métodos.	Una encuesta sirve para recopilar datos, como conocimientos ideas y opiniones de grupos, aspectos que analizan con el propósito de determinar rasgos de las personas, proponer o establecer relaciones entre las características de los sujetos, lugares y situaciones o hechos.
Parafraseo	La encuesta es lograr que la información se presente de manera meticulosa y sistematizada acerca de las variantes que participan dentro de una investigación.	La encuesta es eficaz para plantear hipótesis, reunir información sobre sucesos de análisis.	Una encuesta se basa en la recolección de datos y opiniones sobre grupos. Tiene como finalidad de definir cualidades de las personas, sugerir vínculos entre las características de sujetos, hechos y situaciones.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Díaz de Rada, 2001)	(Alvira Martín, 2011)	(García Córdoba, 2005)
Redacción final	Revisando los aportes de (Díaz de Rada, 2001), (Alvira Martín, 2011) y (García Córdoba, 2005) afirman que, la encuesta es un procedimiento que permite la recopilación de datos en los enfoques cuantitativos, con el fin de obtener credibilidad de los datos ingresados.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Un cuestionario, en sentido estricto es un sistema de preguntar racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito	Un cuestionario es por definición el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas.	El cuestionario es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación, no puede ser estudiado como algo aislado. El cuestionario presupone el diseño de la

	la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador.		investigación y la construcción del cuestionario requiere un procedimiento estricto.
Parfraseo	Un cuestionario se basa en el uso de preguntas razonables mediante un lenguaje accesible. No se es obligatorio la participación de un encuestador ya que, el proceso es contestar el cuestionario de manera escrita la persona interrogada.	Un cuestionario es la herramienta empleada para la recolección de datos durante el proceso de campo de las investigaciones cuantitativas.	El cuestionario es un procedimiento estricto que cuenta con el objetivo de adquirir datos para una averiguación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(García Córdoba, 2005)	(Meneses Naranjo, Julio, Fábregues Feijóo, Rodríguez Gómez, David, & Paré, Marie, 2016)	(Pardinas, 1989)
Redacción final	Revisando los aportes de (García Córdoba, 2005), (Meneses Naranjo, Julio, Fábregues Feijóo, Rodríguez Gómez, David, & Paré, Marie, 2016) y (Pardinas, 1989) afirman que, el cuestionario es un método que permite la recolección de datos mediante preguntas con el fin de obtener razonabilidad de los datos ingresados.		

Procedimiento Cuantitativo	
Paso 1:	Se elaborará la realización del cuestionario que comprenden de 20 preguntas sobre las cuentas por cobrar.
Paso 2:	Se desarrollará la encuesta mediante Google formularios a los 4 trabajadores del área de contabilidad.
Paso 3:	Se consolido la información de los 4 encuestados y se desarrolló en la herramienta SPSS v.26
Paso 4:	Se logro los resultados mediante gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más álgidos.
Paso 5:	Se ejecuto la interpretación mediante la estadística descriptiva.

Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Estadística descriptiva los registros u observaciones efectuados proporcionan una serie de datos que necesariamente deben ser ordenados y presentados de una manera inteligible. La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados. También desarrolla técnicas que estudian la dependencia que puede existir entre dos o más características observadas en una serie de individuos son las denominadas técnicas de regresión y correlación.	Estadística descriptiva es cuando se recoge, procesa, presenta y analiza la información para un estudio, sin deducir conclusiones para un grupo mayor que del estudio realizado. Por lo tanto, un trabajo es del orden descriptivo, solamente cuando se llega a las instancias de analizar y describir los datos recogidos sin efectuar inferencias, o sea, no para generalizarlo.
Parafraseo	Estadística descriptiva son anotaciones que facilitan los datos en orden lo cual debe ser mostrado de forma legible, mediante el desarrollo de sus técnicas tiene como fin en mostrar y disminuir los datos contemplados, cuenta con dos tipos de técnicas de regresión y correlación.	Estadística descriptiva es cuando se agrupa, procesa, entrega y examina la información para un estudio. Por ello, una operación es descriptivo cuando se detalla y especifica los datos obtenidos sin realizar inferencias.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Fernández Fernández, Cordero Sánchez, & Córdoba Largo, 2002)	(Martínez Vaca)
Redacción final	(Fernández Fernández, Cordero Sánchez, & Córdoba Largo, 2002)afirma, que la estadística descriptiva son anotaciones que facilitan los datos en orden lo cual debe ser mostrado de forma legible, mediante el desarrollo de sus técnicas tiene como fin en mostrar y disminuir los datos contemplados, cuenta con dos tipos de técnicas de regresión y correlación. Asimismo, (Martínez Vaca)indica, que la estadística descriptiva es cuando se agrupa, procesa, entrega y examina la información para un estudio. Por ello, una operación es descriptivo cuando se detalla y especifica los datos obtenidos sin realizar inferencias	

Cualitativa

Escenario de estudio	
Criterios	

Lugar geográfico	AEROADUANA SAC
Provincia/Departamento	Lima – Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área de contable.

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Criterios	P1	P2	P3	P4
Sexo	M	F	F	F
Edad	52	44	28	22
Profesión	Gerente	Contador	Asistente Contable	Auxiliar Contable
Rol (función)	<ol style="list-style-type: none"> Dirige la empresa y toma decisiones. Lidera la organización. Supervisa que se cumplan las funciones de los trabajadores. Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros. Planificar los objetivos generales y específicos de la 	<ol style="list-style-type: none"> Analiza los registros contables, tributarios y financieros de la empresa. Colaborar con la empresa en los aspectos relativos a sus funciones. Toma decisiones en el aspecto contable de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> Registro de compras y ventas. Conciliaciones Bancarias. Ingresos y digitar la facturación. Atender a proveedores presencial o indirectamente. Elaborar las declaraciones como plame,afp. 	<ol style="list-style-type: none"> Recibir y traspasar llamadas telefónicas del departamento de administración y finanzas. Adjuntar a todas las facturas órdenes de compras y bancos. Imprimir telecréditos. Recepcionar facturas de transporte. Ayudar con otras tareas de contabilidad.

	empresa a corto y largo plazo.	4. Preparar y presentar estados financieros de las operaciones de la empresa. 5. Generar la información y asegurar el correcto cálculo de la planilla		
Justificar por qué se seleccionó a los sujetos	Se selecciono a los 4 trabajadores ya que, manejan información sobre las cuentas por cobrar de la empresa Aeroaduana SAC.			

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La entrevista es una técnica que entre muchas otras viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado. La entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico.	La entrevista es un dialogo que se sostiene para un propósito, se trata de conseguir información de algún tipo y para algún uso o fin determinado, sea empresarial o de información. Es una reunión de dos o más personas para algún asunto generalmente de tipo profesional de negocios o de investigación.	Cita 3

Parfraseo	La entrevista es una técnica que complace los requerimientos de interacción individual. Es un intercambio verbal que nos apoya a unir datos durante un encuentro privado donde se realiza preguntas de un problema en especial.	Parafraseo 2	Parafraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Acevedo Ibáñez & López Martín, 2004)	(Acosta Vera, 2019)	
Redacción final	Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto		

Técnica de recopilación de datos 2 – Análisis Documental (contabilidad)			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El análisis documental consiste en extraer las ideas centrales de un documento con el fin de disponerlo para su recuperación mediante representaciones sintéticas a través de una desestructuración semántica de un fragmentado de discurso de tal manera que las piezas resultantes puedan reconstruir potencialmente el mismo fragmento a la vez que lo conectan con el discurso general en que se halla inserto.	El análisis documental consiste en el conjunto de operaciones documentales necesarias para representar el contenido de un documento de una forma distinta a la origina. Es decir, para transfórmalo de documento primario en secundario.	Cita 3

Parafraseo	Parafraseo 1	Según Martos et al. (2003) manifiesta, que el análisis documental se basa en el grupo de operaciones documentales necesarias para interpretar el contenido de un documento de una forma distinta a la original, Sé debe convertir de documento primario en secundario.	Parafraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(García Gutiérrez, 1990)	(Martos Navarro, y otros, 2003)	
Redacción final	Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La exigencia de precisión varía según se trate de un cuestionario o de una guía de entrevista. La guía de entrevista es la base de la entrevista. Aun cuando esté muy estructurada, permanece en las manos del encuestador. En cambio, el cuestionario con frecuencia se dirige a la persona interrogada; ella misma lo lee y lo llena. Por tanto, es importante que las preguntas sean claras y precisar, es decir, formuladas de tal modo que todos los sujetos interrogados las interpreten de la misma manera.	La entrevista guiada implica que el investigador ha desarrollado categorías y temas para explorar, pero esta menos abierto a escuchar otros temas.	Cita 3

Parfraseo	Según Baena, (2014) la guía de entrevista es el principio de la entrevista que permanece en las manos del encuestador lo cual es primordial que las preguntas sean claras, precisas y formuladas para la interpretación de los interrogados.	Parafraseo 2	Parafraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Baena Paz, 2014)	(Salman, y otros, 2003)	
Redacción final	Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto		

Instrumento de recopilación de datos 2 – Guía documental (contabilidad)			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual			
Parafraseo			
Evidencia de la referencia utilizando Ms word			
Redacción final			

Procedimiento Cualitativo

Paso 1:	Se construye la guía de entrevista y se recopila los EEFF
Paso 2:	Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área de A, B, C
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
Paso 4:	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Triangulación de datos comprende la contrastación de datos obtenidos por diferentes fuentes de información dentro del mismo estudio, de esta manera la información proveniente de la observación participante entre vistas, cuestionarios, documentos asegura la confrontación de la información y consecuentemente la depuración de los datos.	La triangulación de datos es el uso de distintas fuentes de información en una investigación.
Parafraseo	Según Ruiz, (1998) Triangulación de datos interpreta la contrastación de datos obtenidos por distintas fuentes de información del mismo estudio por ello, lo obtenido de cuestionarios aseguran la verificación de la información y depuración de los datos.	Parafraseo 2
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Ruiz Larraguivel, 1998)	(Howald, 2001)

Redacción final	Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto
------------------------	--

Aspectos éticos	
APA	Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La muestra corresponde 3 trabajadores de una población de 12
Data	Se trabajo con la data consolidada en Excel y SPSS