



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la
institución particular utilizando COSO III, Lima 2022**

Para optar el Título Profesional de Contador Publico

AUTORA

Pariona Alfaro, Carmen

ORCID: 0000-0001-6057-0679

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencias

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor temático

MSc. Ing. Percy Junior Castro Mejía

ORCID: 0000-0002-5345-5098

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID 0000-0001-5846-325X


Dedicatoria

Es para mí una satisfacción poder dedicar este proyecto a mis padres Sonia Alfaro y Fabio Pariona, porque ellos son mi motivación en mi vida. A mis hermanos Marleni, Washington y Michael, quienes siempre confiaron en mí.

Agradecimiento

Quiero dar gracias a Dios, por ser el guía en mi vida, también quiero agradecer a mis padres por todo el esfuerzo que dieron en mi camino universitaria. Agradecer a mis maestros de la universidad quienes siempre me inspiraron hacer mejor cada día.

Declaración de autoría

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

Yo, Pariona Alfaro, Carmen estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de estrategias para mejorar las cuentas por cobrar en la institución educativa particular utilizando COSO III, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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



Firma

Pariona Alfaro, Carmen

DNI: 70223292



Huella

Lima, 24 de junio 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 cuadro.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MÉTODO.....	26
2. I Enfoque, tipo, diseño, sintagma, métodos.....	26
2.2 Población, muestra y unidades informantes.....	27
2.3 categorías subcategorías apriorísticas y emergentes.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
2.5 Plan de procesamiento de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS.....	31
3.1 Descripción de resultados cuantitativos.....	31
3.2 Descripción de resultados cualitativos.....	37
3.3 Diagnóstico.....	41
3.4 Propuesta.....	46
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
4.1 Discusión.....	51
4. 2 Conclusiones.....	55
4.3 Recomendaciones.....	56

V. REFERENCIAS	57
Anexos	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	70
Anexo 2: Evidencias de la propuesta a la empresa	71
Anexo 3: Evidencia de la propuesta	72
Anexo 4: Evidencia de la propuesta	74
Anexo 5: Instrumento cualitativo	76
Anexo 6: pantallazos de Atlas	79
Anexo 7 Ficha de validez de la propuesta	80
Anexo 8 Ficha de evaluación	82
Anexo 9 Evidencia de turniting	84
Anexo 10 Matrices de trabajo	85

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización	28
Tabla 2 Análisis vertical efectivo equivalente de efectivo	31
Tabla 3 Análisis vertical de cuentas por cobrar	32
Tabla 4 Análisis efectivo y equivalente de efectivo	33
Tabla 5 Análisis horizontal cuentas por cobrar.....	34
Tabla 6 Análisis horizontal de resultado del ejercicio	35
Tabla 7 Ratio del periodo promedio de cobro	36

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	15
Figura 2 Porcentaje de efectivo y equivalente	31
Figura 3 Cuentas por cobrar.....	32
Figura 4 Análisis horizontal de efectivo y equivalente de efectivo	33
Figura 5 Porcentaje horizontal de las cuentas por cobrar	34
Figura 6 Porcentaje de análisis horizontal de los resultados.....	35
Figura 7 Diferencia de periodos de cobro.....	36
Figura 8 Sub categoría Políticas o lineamientos de crédito	37
Figura 9 Sub categoría Políticas de cobranza	38
Figura 10 Sub categoría control de gestión.....	39
Figura 11 Análisis mixto de la categoría problema	41
Figura12 Nueve de palabras.....	45

Índice de cuadro

Cuadros 1 Tabla de la propuesta.....	49
Cuadros 2 Matriz de tácticas, actividades y cronogramas	50

Resumen

El estudio tuvo por objetivo proponer estrategias en la gestión para mejorar las cuentas por cobrar en las instituciones educativas, con el propósito de recomendar soluciones para el mejoramiento de las cobranzas, sobre todo la implementación de políticas de gestión de cobranzas y que las cobranzas sean en tiempos cada vez más cortos. La investigación metodológica fue con el enfoque mixto, tipo proyectiva, diseño explicativo, sintagma holístico, con los métodos deductivos e inductivos. Asimismo, se realizó el análisis de datos cuantitativos y cualitativos donde se utilizaron entrevistas y estados financieros. Los datos recolectados fueron de gran importancia para poder realizar la triangulación.

Los resultados realizados sobre las cobranzas en las instituciones educativas particulares evidenciaron que hay una mala gestión en las cobranzas y también un incremento de periodos de cobranza. Las propuestas que se implementan son: desarrollar charlas al personal para efectuar un manejo de gestión adecuado de las políticas de cobranza mediante el método COSO III, implementando manuales de informes mensuales. Se concluye que, con los objetivos diseñados, pueda la institución tener mejoras en la gestión de las cobranzas para la buena marcha de la institución.

Palabra clave: cuentas por cobrar, COSO III, estrategias, gestión, políticas.

Abstract

The objective of the study was to propose management strategies to improve accounts receivable in educational institutions, with the purpose of recommending solutions for the improvement of collections, especially the implementation of collection management policies and that collections be in shorter times. The methodological research was with the mixed approach, projective type, explanatory design, holistic phrase, with deductive and inductive methods. Likewise, the analysis of quantitative and qualitative data was carried out where interviews and financial statements were used. The collected data was of great importance to be able to carry out the triangulation.

The results obtained on collections in private educational institutions showed that there is poor management in collections and also an increase in collection periods. The proposals that are implemented are: develop talks to the staff to carry out an adequate management of the collection policies through the COSO III method, implementing monthly report manuals. It is concluded that, with the objectives designed, the institution can have improvements in the management of collections for the smooth running of the institution.

Keywords: accounts receivable, COSO III, strategies, management, policies.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las cobranzas son de suma relevancia para las organizaciones, debido a que permite conocer e identificar el histórico de deudas, para poder tomar acción y consigo generar liquidez en la organización. La investigación de dicho trabajo tiene datos de desarrollo como: el asesor, el autor, y el tiempo del proyecto que fue de 5 meses. Por lo tanto, se da a conocer las soluciones para la buena gestión en las cobranzas, también en verificar las causas que generan la ineficiencia en las cuentas por cobrar.

Arroba y Morales (2018) indicaron que, debido a situaciones económicas en el país las empresas de diferentes sectores se enfocaron generalmente en la liquidez de las empresas ya sea a corto o largo plazo, permitiendo cumplir sus obligaciones a terceros. Es decir que, los movimientos contables de las cobranzas son de vital importancia para la entidad porque verifican la liquidez en la empresa, donde ayuda a tomar decisiones para el buen manejo de la empresa.

En Ecuador, se evidencio la importancia de evaluar las cobranzas, y sobre todo a definir su gran importancia en una empresa. Por lo tanto, se aplicó métodos y técnicas para la recolección de información, con el objetivo de analizar el comportamiento económico que influye en las cuentas por cobrar. Por lo cual, es de vital importancia que las entidades puedan tener una mayor revisión en las cuentas por cobrar sobre todo aplicar métodos y estrategias para que los resultados sean favorables (López y Vidal, 2019).

Respecto al estudio se puedo evidenciar, que la cobranza a nivel mundial es inevitable debido que los clientes no cuentan con dinero para pagar; el motivo principal de la demora son los procedimientos que hay para los pagos, el 32.6% de los encuestados en América afirmaron este problema. En México, se registró el mayor incremento, donde el 35% de los encuestados indicaron que, el motivo de las demoras es por los procedimientos que hay, otro motivo fue la poca liquidez de fondos y esto según el 28.7% de encuestados, se planteó el correcto uso de políticas y procedimientos en las empresas, cuyo objetivo fue disminuir la morosidad (Atradius, 2018).

Nolasco et al. (2020) indican que, en un estudio se evidencio que, desde el enfoque económico y analítico, las cuentas por cobrar es un factor clave para poder tener estabilidad

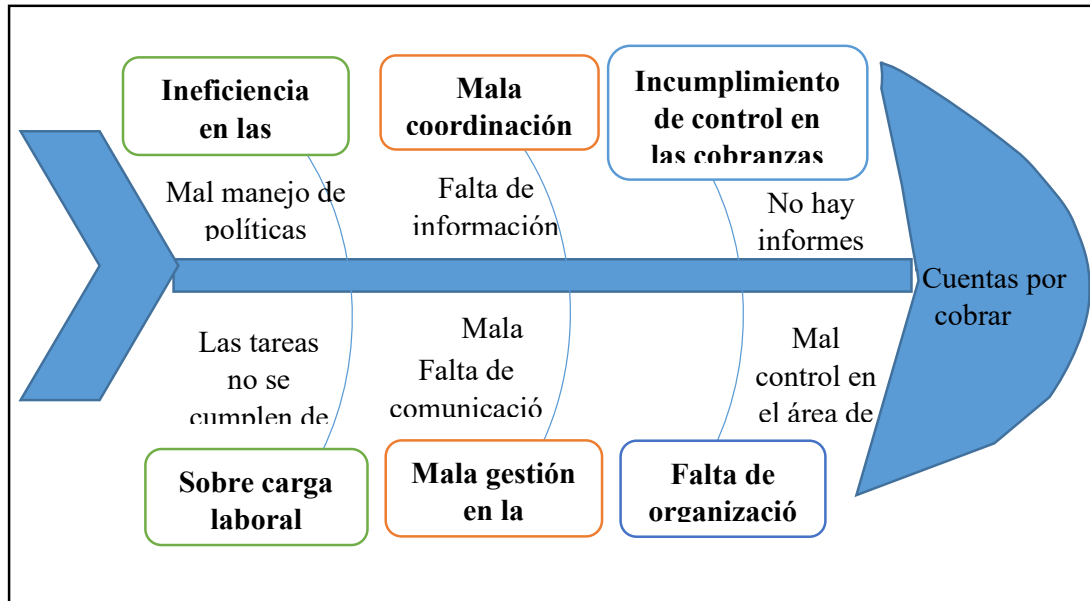
en la empresa. Donde un mal control de las cobranzas aumenta las deudas y crea inestabilidad en las finanzas.

Mantilla y Huanca (2020) indican que, en el presente informe nos muestra que las cuentas por cobrar son procesos fundamentales en el sector empresarial ya que dependen de que cuenten con la liquidez suficiente para desempeñar con sus obligaciones corrientes. Por lo tanto, conlleva a que la actividad económica siga creciendo y expandiéndose.

Guija y Terry (2021) indican que, las cuentas por cobrar están basadas por aspectos macroeconómicos y microeconómicos, donde indica que, no debe ser relevante las particularidades del ambiente económico. Es primordial contar con una estrategia de riesgos de las cuentas por cobrar para disminuir incidencias, como el riesgo crediticio, donde las organizaciones deberán tener supervisiones y control continuo de los préstamos que registran demora en sus cumplimientos de pago.

Después de analizar los problemas tanto internacional y nacional, se efectuó las revisiones a nivel local, particularmente a las instituciones particulares. Donde se identificaron la ineficiencia en las cuentas por cobrar. Las causas identificadas son: falta de control administrativo, falta de comunicación, falta de coordinación, sobre todo la falta gestión en las políticas de cobranza, esto debido a que la institución desde inicios no implemento políticas. Asimismo, las cobranzas siempre tuvieron ineficiencia en cada periodo y esto es generalmente porque no hay un control de gestión al momento de realizar las cobranzas, el gran problema que existe es la falta de coordinación tanto de la jefatura como en el área de contabilidad y esto conlleva a que cada año se incremente las cuentas por cobrar. Finalmente, debido a estos inconvenientes en la institución, se planteó incrementar estrategias, para poder tener una mejor misión y revisión en las cobranzas, a ello se implementará las políticas en las áreas respectivas. Para tener un análisis de los problemas, se efectuó el diagrama de Ishikawa el cual se puede verificar en la (figura 1), los problemas que afectan son la ineficiencia en las políticas de cobranza esto debido a que no hay un control adecuado de informes al momento de efectuar dicho trabajo.

Figura 1
Diagrama de Ishikawa



Revisando los distintos apuntes de informes y estudios a nivel internacional y nacional se obtuvo los siguientes aportes:

Villón (2018) indicó que, en su informe realizado sobre las cobranzas en la empresa. Su objetivo fue implementar estrategias financieras que aprueben llevar a una liquidez firme. Utilizó un enfoque cualitativo, donde se desarrolló el método deductivo, los integrantes fueron 3 colaboradores; para ello se realizó la técnica de entrevista. Se llegó a alcanzar como resultado que, no cuentan con políticas de cobro, no cuentan con una gestión adecuada en la empresa. Concluyó del presente trabajo que, se debe implementar todos los elementos donde permitirá la buena gestión de cobro para el buen desempeño de la empresa. Asimismo, desarrollar planes de manuales de gestión para las cobranzas.

López y Vidal (2019) argumentaron que, la gestión de cobranzas, y liquidez realizada de la compañía. El cual el objetivo es estudiar la gestión de las cuentas por cobrar, para la recuperación de la cartera de crédito por lo cual se desarrolló los procedimientos de pago. El estudio se tendió a través del enfoque cualitativo, cuyo tipo fue descriptiva, para ello se utilizó las entrevistas. Se concluye que, la gestión de cobro no es adecuada, por lo tanto, se aplicara estrategias para el mejoramiento de cobro, por ende, esto ayudara a que cumplan con sus obligaciones a largo plazo y puedan cancelar a sus proveedores de bienes y servicios.

Del estudio realizado, se implementó conceptos específicos donde ayudaran a dicha investigación.

La investigación de Pinela (2019) sustentó que, en su estudio realizado sobre, la recaudación de las cobranzas para restar en la liquidez de la clínica Guayaquil. Tuvo como objetivo diseñar un control para mejorar la gestión de cobranzas. En el presente estudio se realizó de forma cualitativa, descriptiva, la población fue 9 empleados; se realizó la técnica de encuestas. Se obtuvieron como resultado, efectuar políticas para optimizar la gestión de cuentas por cobrar, a ello se añadirá estrategias y recomendaciones para el buen funcionamiento de la empresa.

Muñiz y Mora (2017) argumentaron que, en su estudio realizado sobre la proposición de revisión de las cobranzas en la empresa Promocharters. Tuvo como objetivo principal implementar un control eficaz de las cobranzas, integrando políticas para disminuir carteras vencidas. Utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, el método fue descriptiva, para ello se utilizó las entrevistas. Concluyó que, implementar estrategias para la gestión de crédito y poder minimizar los riesgos, además incluir una base de datos que permitan el buen manejo de clientes, a ello se establecerá políticas de cobro para disminuir los cobros y poder incrementar cada año estrategias para el buen manejo de la empresa. Del informe, se desarrolló el marco teórico y los instrumentos.

Carrera (2017) indicó que, en su tesis titulada análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. Su objetivo fue realizar un análisis de gestión mediante el método COSO donde permitirá verificar las debilidades en el control interno. Utilizó enfoque deductivo, diseño descriptivo, análisis cuantitativo y cualitativo población 7 integrantes de la empresa. La investigadora concluyó que, el control interno es importante para la empresa, no solo es mencionar sino plasmar en la gestión el método COSO, porque esto ayudará a tener mejor control y gestión en las cobranzas.

En el ámbito nacional:

Nolasco et al. (2019) mencionaron que, en su investigación ejecutada sobre las cuentas por cobrar. Su objetivo principal fue estudiar el entorno del medio de cobranzas en la empresa. Tuvo un enfoque mixto y diseño holístico, los niveles fueron inductivo y deductivo, dicha población fue 3 unidades; el cual utilizó las entrevistas. Se obtuvo como resultado que, la cobranza fue defectuoso al instante de efectuar la cobranza, el año 2016, el cobro incremento debido a que no cuentan con políticas de cobranza y esto conlleva a que tengan inestabilidad en las cobranzas en los años siguientes.

Morales (2019) indicó que, el informe de sus tesis sobre estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar de la compañía Aquasport S.A.C. tuvo como objetivo plantear tácticas financieras para mejorar las cobranzas, la técnica de proyección sobre de situación financiera, estado de ganancia y pérdida. Utilizó el enfoque mixto y diseño holístico, deductivo, la población fue 20 personas; para ello se utilizó las entrevistas. Se llegó a obtener como resultado que las cobranzas son deficientes, el cual se precisa nuevas políticas de cobranza, será de vital importancia las ratios y el análisis, lo cual serán de mucha importancia para facilitar los créditos de ventas, a ello se añadirá estrategias para tratar los cobros de forma eficaz, además se implementó objetivos para llegar a las metas trazadas.

Chacón y Villalobos (2019) mencionaron que, de su tesis titulada gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth E.I.R, Lima 2017. Su objetivo fue incrementar estrategias de gestión para la liquidez de la empresa. Desarrolló un informe manera cualitativo, de forma descriptiva, con un diseño no experimental, fue de 3 colaboradores; para ello se realizó las técnicas de entrevistas. Concluyó que, no se están cumpliendo y aplicando técnicas de crédito y cobranza de manera correcta, esto conlleva a que tengan cuentas deficientes, teniendo repercusiones en dicha liquidez. Por lo cual se llevará acabo estrategias para el buen manejo de las cobranzas.

Reyes y Urbina (2019) indicaron que, es su tesis titulada Gestión de las cobranzas por cobrar en una empresa transporte, Lima 2017. Su objetivo es referir la gestión de cobranza, por lo cual es asegurar el retorno económico que se origina de las ventas así poder disminuir la morosidad de cobranza. Utilizó la orientación cualitativo y cuantitativo, cuyo tipo fue descriptiva, y se realizó de forma no experimental, fue de 20 integrantes, para ello

se utilizó la entrevista. Llego a obtener como conclusión que, el modo de cobranza es un indicador de mayor importancia dentro de las empresas. El objetivo es tener liquidez para cubrir sus obligaciones, la empresa también no cuenta con una buena implementación de cobranzas. Por lo cual, aplicará estrategias para mejorar la gestión para disminuir las cobranzas, porque hoy en día se puede verificar que las cobranzas a nivel de las empresas están incrementando y esto genere inestabilidad en todas las entidades.

Aponte (2018) indica que, en su tesis titulada informe COSO en las cuentas por cobrar de la escuela de la Universidad Nacional de Trujillo. Determina que el objetivo es mejorar la gestión de cobranzas para obtener una excelencia en los estados financieros de la institución. Utilizo el diseño no experimental, tipo descriptiva, método descriptivo, deductivo, analítico, aplicando el cuestionario, la población conformada por todo el plantel. Concluyo que, el método COSO de control interno repercute significativamente en las cuentas por cobrar porque, se verifica cómo se está llevando el control internamente sobre la gestión en las cobranzas.

El presente estudio, tiene como base teórica mediante las teorías de contabilidad, finanzas y administración. La teoría de la contabilidad conlleva a tener como fin generar conocimiento para ayudar a las organizaciones y puedan tomar sus decisiones económicas. Asimismo, las cobranzas son derechos exigibles en una empresa cuando se realiza un cambio de una obligación del cual se origina de una prestación de servicio, guarda relación debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual esto genera en verificar los estados financieros e implementar un registro de acciones realizadas. Por otro lado, la teoría financiera indica que, radica en señalar la conducta de los estados financieros para tomar decisiones con respecto a la rentabilidad de los activos financieros, y las cobranzas. Por lo cual, son derechos de la empresa al cobro de una contraprestación y esto generara que se realiza una obligación a pagar. Es decir, guarda relación debido a que tiene el objetivo deseado donde se implementa estrategias a los estados financieros. Por último, se acredita mediante la teoría administrativa que permite aplicar estrategias en torno a las necesidades de la empresa, por lo cual se aplica una buena gestión para el manejo efectivo de los trabajadores y clientes, donde las cobranzas son responsabilidades exigibles al momento de una contraprestación. Es decir, guarda relación debido a que se realiza una buena organización, el cual todas las personas importantes de la empresa establecen objetivos para tener una buena administración.

Categoría solución: estrategias COSO III

Las estrategias son procedimientos para la toma de decisiones en el sector empresarial. Para García (2011) menciona que, son instrumentos que se basa en análisis de la competitividad desarrolladas en las entidades, donde elaboran distintas etapas para poder desarrollarse oportunamente las metas. Por lo tanto, se deben implementar políticas y planes para que la empresa vaya en marcha, esto depende del control y la gestión que presenten en la empresa. Asimismo, Estupiñán (2015) menciona que, es un instrumento donde su principal objetivo es diseñar planes de estrategias con la única visión de poder generar estabilidad en la gestión empresarial, así eliminar todos los riesgos que se presentan en la empresa. Además, según Solano y Riascos (2021) indican que, son métodos empresariales cuyo objetivo es evaluar los riesgos que presentan en la empresa, puesto que están alineado a las estrategias y el desarrollo que se evalúa en cada área de la empresa. Por último, Tapia et al. (2017) indican que, son aquellas situaciones donde se implementan los cumplimientos de gestión empresarial, para un buen manejo tanto públicos como privados. Asimismo, menciona que, las estrategias están alineados con los riegos de gestión con el objetivo de evaluar y plantear los casos internos de la empresa.

Subcategoría

Eficacia: Greppi (2012) menciona que, es llegar a lograr todos los objetivos en la entidad, para el buen manejo de desarrollo, es relativa por su misma importancia. Por otro lado, Rojas (2017) indica que, son capacidades de resultados que logran obtener, cuyo fin es alcanzar los objetivos trazados. Es decir, son capacidades administrativas para llevar metas y resultados para la buena gestión de la empresa.

Indicador

Confidencialidad: Solano y Riascos (2021) indican que, es un requisito que consta de proteger la base de datos de los clientes bajo confidencial en torno al no uso de la divulgación de los resultados.

Sub categoría

Eficiencia de operaciones: Olivella (2020) indica que, es un análisis entre los resultados y los esfuerzos que se da en el ámbito empresarial, por tanto, nuestros proyectos de gestión deberán ser eficientes para innovar todas las estrategias para el buen manejo de los proyectos de operaciones. Asimismo, Rojas (2017) indica que, es una cualidad de sistema económico

donde la importancia es cumplir con los objetivos y metas dando un óptimo funcionamiento de la empresa revelando la capacidad administrativa de todos los resultados.

Indicadores

Comunicación organizacional: De Castro (2014) señala que, instituye formas y normas en las entidades, donde la fluidez de la comunicación de todos las directivas y los subordinados de la empresa debe fluir de manera asertiva para el buen manejo de gestión en la empresa. Asimismo, Henao y Eugenia (2020) indican que, son disciplinas administrativas cuyo objetivo es implementar orden en la empresa facilitando la gestión organizacional, cumpliendo con las metas trazadas.

Sub categoría

Confiabilidad de instrumentos: Corral (2020) menciona que, son procedimientos para realizar y evaluar datos confiables, para lograr los objetivos que tiene la empresa a corto y largo plazo. Asimismo, Martínez (2013) indica que, son calificaciones de los resultados obtenidos para poder evaluar los errores de los instrumentos y poder llevar a cabo la información confiable.

Indicadores

Desempeño: Correa et al. (2018) señala que, el desempeño ayuda a los empresarios a tener una evaluación confiable de acuerdo con su labor de todos los integrantes de cada área de la empresa. Surge de completar toda la información que tenga validez para el buen funcionamiento. Asimismo, Alles (2006) indica que, son conductas de los integrantes de la empresa donde se verifica el comportamiento de los hechos que realizan y tengan resultados óptimos para el buen funcionamiento de la empresa.

Categoría problema: Cuentas por cobrar

Las cobranzas según, Araiza (2005) indica que, son efectivos circulantes generando en plazos cortos, cuyo objetivo es establecer orígenes por las prestaciones de servicios y ventas de los clientes. Desde el punto de vista legal indican que se originan sus obligaciones por una venta o servicio. Asimismo, para Morales y Morales (2014) mencionan que, son ventas que se originan por prestaciones de servicios a clientes, lo cual se origina el registro del pedido al momento de realizar la compraventa y a ello los documentos de la mercancía que se efectuó al comprador. Por otro lado, Meza (1996) indica que, son deudas de personas a

las empresas. Existen cobranzas originarias del sector de los cuales son la incrementación de deudores por servicios a crédito. Las cobranzas que no corresponden se derivan de transacciones, anticipos a los empleados de la empresa. Asimismo, Stevens (2019) afirma que, representa uno de los activos más importante, donde formará la recuperación del efectivo a corto plazo por la prestación de una venta o servicio. Y por último Bernal (2010) indica que, son adquiridos por la empresa y son transformadas por efectivo o bienes y servicios en el tiempo determinado.

Subcategorías

Políticas o lineamiento de crédito: Belaúnde (2016) indica que, son lineamientos que ejerce el gerente financiero de una empresa, el cual otorga facilidades de pago al cliente, esto conlleva a tener normas de crédito y condiciones de crédito. Por tanto, es primordial gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar para determinar necesidades financieras futuras y poder estar preparados en caso de retrasos en los pagos. Asimismo, De la cruz (2011) indica que, los problemas que tienen las empresas con mayor frecuencia son facturas no cobradas al contado. Esto se genera porque no implementan políticas. Por lo tanto, es primordial tener una buena gestión en las cobranzas y así evaluar para el desempeño a futuras.

Indicador:

Liquidez: luna (2018) indica que, es el porte que tiene las entidades frente a los compromisos ya sea en corto y largo plazo, que por cada sol de deuda tiende a tener una deuda de $>a1$, donde la empresa se verifica frente a ser optimo en los activos. Por lo tanto, este concepto es de gran importancia para la empresa puesto que se realizó análisis de liquidez, gestión, donde fue la mejor decisión para ver de diferente escenario. Por otro lado, Rubio (2007) menciona que, hay diferentes escenarios financieros, y es de gran importancia llegar a realizar un análisis profundo, porque puede a ver un desequilibrio de descuido y esto conllevara a tener un bajo control de los pagos, donde implicara el incremento económico.

Este informe es vital puesto que nos ayudó a determinar que hay inestabilidad en las partidas, sobre todo se realizó un diagnóstico en las cobranzas. Por lo tanto, se llevó a cabo un análisis a fondo para tener un mejor control en la gestión para una buena propuesta.

Sub categoría

Políticas de cobranza: Morales y Morales (2014) menciona que, la política de cobranza da a conocer el proceso que continua, después de haber otorgado el crédito. Es de gran importancia la cobranza para las finanzas empresariales. Asimismo, Higuerey (2007) indica que, son procedimientos que analizan el departamento de crédito y cobranza para poder agilizar el cobro. Para poder disminuir los periodos de morosidad y perdidas por incobrables.

Indicadores

Cobranza preventiva: Morales y Morales (2014) indican que, este proceso de las cobranzas inicia cuando se efectuó el crédito, una vez realizado ese proceso ahí inicia el tiempo y forma de pago, se verificara el cumplimiento de las cobranzas. Por lo tanto, se amerita a tener riesgo por las malas deudas. Por otro lado, Castillo (2021) menciona que, las cobranzas tienden a tener diferentes tipos, es adecuado distinguir a los clientes, tener un control en los documentos donde se especifiquen que algunos clientes tienen a responder mediante llamadas, correos o cartas. Es útil tener diferentes estrategias o sistemas con respecto a las cobranzas para así tener una buena comunicación con los clientes.

Este concepto nos ayudó a determinar que debemos implementar herramientas y estrategias para llegar al punto donde se encuentran los clientes y poder manejar de la mejor manera para así determinar todas las facilidades tanto para la empresa y los clientes.

Cobranza administrativa: Morales y Morales (2014) mencionan que, conlleva a verificar a los clientes que están por vencer y esto amerita a que la actividad de control sea mayor para las cobranzas, esto implica a que se efectuó mediante llamadas telefónicas. El objetivo es poder verificar la disponibilidad de la administración de los clientes. Las deudas morosas se recuperan con las cobranzas administrativas, esto dependiendo del cliente moroso al momento del cobro. Asimismo, Panez (2019) indica que, son aquellos que se manifiestan mediante cartas, llamadas, correos con los clientes deudores, esto conlleva a que en la gestión administrativa evalúen los casos de mayor demanda para poder buscar herramientas de control. Es decir, para tener un buen manejo se debe actualizar la base datos y de esta manera tener un acercamiento con los clientes deudores, esto implica a que el personal encargado tenga como llegar a tener acuerdos con el cliente.

Este informe nos ayudó a verificar que la parte administrativa de cobranza tiende a tener un papel muy importante con los clientes puesto que con los controles que se presenta ayudara a tener mayor respuesta de los clientes deudores, esto implica a que el trabajo de la administración es tener un buen lenguaje y facilidades con los clientes para poder llegar a un buen acuerdo.

Sub categoría

Control de gestión: Serra et. (2005) indican que, el control de gestión es una técnica, que establece objetivos a todos los niveles de la empresa, dichos objetivos se analizan mediante presupuestos económicos y a ello se evaluará periódicamente el grado de cumplimientos. Por otro lado, Villanueva (2019) menciona que, se encara del buen desarrollo de la empresa, desde un enfoque operativo cuyo objetivo se enfoca a suministrar información para lograr estrategias y formalizarlas en las entidades.

Indicador:

Morosidad: Pedrosa (2021) indica que, las causas que generan la morosidad son por falta de responsabilidad e incumplimiento por parte de los clientes. Asimismo, el deudor tiende a tener pendientes con múltiples entidades por no haber cumplido con las fechas pactadas. Por lo tanto, la empresa siempre debe tener un documento donde evidencia las deudas para poder realizar los cobros adecuadamente. Por otro lado, Mamani (2019) menciona que, las deudas generan retrasos a las empresas, porque los clientes no cumplen con las fechas estipuladas y esto genera a que sean morosos. En este sentido se amerita a realizar documentos judicial o notarialmente para poder realizar las cobranzas y pueda la empresa tener un mayor control. Por último, Brachfield (2013) indica que, este concepto es debido a que en la empresa hay una demanda significativa con los deudores el cual perjudica a la empresa. Esto llevo a tener un porcentaje de morosidad, los clientes no cumplen con los pagos a tiempo y esto genera a tener inestabilidad en las cobranzas. Es decir, el objetivo de este concepto es minimizar la morosidad, porque la empresa no tiene un control en base a las cobranzas de sus clientes. Asimismo, se llegó a implementar las políticas para poder disminuir la morosidad en cortos tiempo. Por último, se llevará acabo de dar seguimiento para el cumplimiento de las cobranzas porque aún no hay responsabilidad por parte de los clientes.

Herramientas y métodos que se implementó

Modelo COSO III: Mantilla (2018) indica que, es un control de gestión interno, donde se efectúa con la dirección de las administraciones y todo el personal de la empresa, su fin es diseñar e implementar seguridad para llevar a cabo los objetivos planteados. Según Gonzales (2018), menciona que, el método COSO tiende a tener un mejor control con respecto a la corporación en la empresa esto debido a la presión que se presenta públicamente en todas las organizaciones, la ineficiencia que presenta financieramente. Asimismo, indica que el control es el papel importante, para poder llegar a los objetivos trazados y cumplir con las normas específicas. En conclusión, se llegó a implementar este método puesto que nos ayudara identificar el control de la empresa ya sea en la organización en la gestión con los representantes de cada área para poder cumplir con los objetivos trazados este modelo es de gran importancia porque muchas entidades recurren a este método por el mismo control interno que presentan.

Método Ishikawa: Es el método más utilizado para analizar los problemas que surge a nivel empresarial a medida de las causas. Por lo tanto, este sistema se enfoca en dar mejoras para tomar decisiones para el buen desarrollo de la empresa, para esto es que se desarrolló esta metodología. Por último, su función es básicamente determinar los problemas y causas. Rodríguez (2022) indica que, el diagrama es considerado como espina de pescado, donde verifican las raíces de las causas, para poder analizar a fondo los problemas que se presentan en las empresas para así poder disminuir las problemáticas que ameriten las entidades. Por último, Jeison (2018) indica que, las espinas representan las causas de la problemática y esto ayudará a descubrir la solución para mejorar los procesos y gestión y puedan ampliar su visión en lo problemas

En el informe se realizó mediante tres teorías: (a) teoría de contabilidad, quien guarda una conexión con las cuentas por cobrar, debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual esto genera en analizar los estados financieros y continuar un registro los cuales son realizadas; (b) la teoría financiera, cuyo fin es, ayudar a tener eficacia con el objetivo indicado por lo cual el estudio sostiene que permanece en informar la conducta de los estados financieros; y por último (c) la teoría administrativa donde guarda relación debido a que tiene una organización, lo cual todos los integrantes de la empresa incluyen los objetivos para cumplir con las metas trazadas y llevar una buena administración.

El estudio realizado, presenta un enfoque mixto, que ayudará a los investigadores más adelante, a que puedan tener una fuente teórica cuyo objetivo será para poder realizar investigaciones holísticas. A ello, se realizó la triangulación con la herramienta de Atlas. Ti v.9, de esta manera se efectuará los nexos con las sub categorías de los problemas. Asimismo, se analizó los instrumentos y entrevistas, para poder verificar dichos resultados, se recolectará información directa con el personal de las áreas que corresponden, para que pueda a ver más relevancia en la investigación. Por último, esto ayudara a mejorar la gestión en las cobranzas porque ya se verifica cuáles son los problemas más frecuentes.

Del presente informe se implementó el manejo de las cobranzas, permitiendo que cuente con políticas de cobro. Asimismo, se conocerá en dar seguimientos a las cuentas por cobrar de manera eficiente. Asimismo, Se mejorará en establecer plazos para pagos y fechas de saldos vencidos.

Este trabajo servirá para analizar las deficiencias que presenta en las cuentas por cobrar, el cual se verificaran los puntos más relevantes para que la institución pueda mejorar y tomar decisiones en base a estrategias y sobre todo las políticas que se implementaran. Por otro lado, este estudio servirá futuras investigaciones profesionales, ya que presenta información útil.

Formulación del problema: La problemática que se determina es de qué manera se realizará las principales estrategias a mejorar las cobranzas en las instituciones particulares, también se analizará la ineficiencia en las políticas de cobranza, por otro lado, se verificará las principales causas; los cuales generan incremento en los periodos de cobro, y picos estacionales, sobre todo como optimizar las cuentas por cobrar.

Objetivos de la investigación: El principal objetivo de la investigación es determinar estrategias de gestión para mejorar las cuentas por cobrar en las instituciones particulares, Lima 2022. (i) determinar en qué contexto se halla las cuentas por cobrar; (ii) determinar los factores a mejorar de las cuentas por cobrar; (iii) que las cobranzas sean en tiempos cada vez más cortos;(iv) incrementar estrategias y diálogos para conciliar compromisos de pagos parciales y completos;(v) incluir el método COSO III para poder mejorar la gestión en el control interno de la empresa a ello implementando talleres para un mejor control de gestión.

II. MÉTODO

2. I Enfoque, tipo, diseño, sintagma, métodos

Hernández et al. (2014), radica en incrementar la investigación cuantitativa y cualitativa con el objetivo de restar sus debilidades. Asimismo, para Valbuena (2015) afirma que, el método mixto es la solución de problemas, que son difíciles y adversas, por lo cual usan el proceso de triangulación como su fundamento, el reto de la investigación mixta se sostiene sobre el hecho de conjugar dos modelos, donde muchas veces se pone en duda su validez. Asimismo, Arias (2020) indica que, la investigación mixta, une los métodos cuantitativos y cualitativos donde cada uno suma sus ventajas al aporte del estudio y puedan disminuir sus problemas, pudiendo así conseguir un estudio más completo y detallado. En resumen, el informe indicado realizará el enfoque mixto, donde se efectuará la encuesta y la entrevista donde será esencial para poder tener más relevancia en la investigación del presente estudio.

Carhuancho et al. (2019) indican que, la indagación proyectiva, tiene relación con el diseño y técnicas para la observación de la investigación. Se precisa que se estable el holograma del estudio, donde se vuelve a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que permite guiar durante el proceso de investigación, esto conlleva a que se analice todo el estudio a partir de sus definiciones y puedan llegar a una posible solución. Asimismo, Mousalli (2015) menciona que, la investigación proyectiva tiende a establecer técnicas como un modelo para efectuar un plan de estrategias o propuestas para diagnosticar una solución a un problema detectado por el investigador.

La indagación holística es un trabajo integral y globalizado, lo cual comprende la profundidad el estudio del problema. Asimismo, Hurtado (2000) indica que, son procesos donde se realiza propuestas novedosas acerca del futuro, donde se aplicará prácticas de soluciones lo cual será global y evolutivo. Por último, Gutiérrez (2015) menciona que, Es una forma de investigación donde surge de trabajar dinámicas, métodos y técnicas, lo cual proporciona criterios de metodología integral y conlleva a trabajar en global

El presente trabajo emplea método como: analítico, deductivo, inductivo, esto ayudara a la investigación hacer más relevante y fortalecido.

Lifeder (2022) indica que, se efectúa la manera de cómo llevar dicha investigación para ello, se utiliza la apreciación de hecho y pensamiento crítico. Lo ideal es hallar los elementos esenciales del tema que se está estudiando para llegar a la profundidad y poder entender. Asimismo, el Equipo editorial (2021) menciona que, el método analítico es el más manejado en los estudios lo cual conlleva la lógica empírica, y la experiencia directa del problema. Este método es aplicado mayormente en las ciencias como; naturales, sociales, el cual analiza los fenómenos que estudia. Y por último Bernal (2010) indica que, el método analítico, radica en verificar cada una para poder analizarlas individualmente, donde conlleva a tener un proceso el cual es, dividir, separar con el fin de poder evaluar el problema.

Bernal (2010) indica que, reside en el juicio analítico el cual origina en las terminaciones y llevar a cabo puntos en específico. Donde da inicio con los teoremas, leyes, principios, para aplicarlos a soluciones. Asimismo, Cegarra (2012) menciona que, Radica en formular hipótesis acerca de posibilidades soluciones al problema establecido y a ello se evidencia los datos.

Para Bernal (2010) consiste en que, se da inicio al estudio individual de los hechos. Se lleva a cabo el razonamiento el cual se obtiene conclusiones que inician de hechos particulares, para que la aplicación sea de carácter general. Asimismo, Cegarra (2012) afirma que, el método inductivo se basa de resultados, descripciones o experiencias para diseñar enunciados universales, como teorías o hipótesis, el cual se basa en que se llega a las mismas circunstancias o resultados.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Esta investigación está siendo desarrollada por tres personas fundamentales el cual brindaran sus aportes para la recopilación de la información.

Directora: Egresada de la carrera de Educación, tiene conocimiento en el sector educativo, tanto estatal y privada, posee capacitaciones sobre el manejo de dirección. Edad entre 40 y 80 años.

Subdirectora: Egresada en la carrera de educación, tiene conocimiento en el área de gestión institucional y manejo de cuentas financieras, tiene la responsabilidad de la subdirección. Edad entre 30 y 45.

Contadora: Colegiada en la carrera de contabilidad, tiene conocimiento contable, desarrollo de estados financieros, se encarga de todo el manejo contable de la institución. Edad entre 30 y 40 años.

2.3 categorías subcategorías apriorísticas y emergentes

La gestión de presupuesto es usada en todas las empresas para que puedan administrar sus costos el cual ayudara a mejorar en su control. Por lo tanto, esto será de mayor importancia para la gerencia Santiago (2018).

Tabla 1
Categorización

Subcategorías	Indicadores
SC1.1 Políticas o lineamientos de crédito	C1.1 Corto plazo C1.2 Largo plazo C1.3 Liquidez
SC1.2 Política de Cobranza	C1.2.1 cobranza preventiva C1.2.2 Cobranza administrativa C1.2.3 Periodos de cobro
SC1.3 Control de gestión	C1.3.1 Morosidad C1.3.2 Planeación esta
Categoría Solución: Estrategia COSO III	
Eficacia	Eficiencia de operaciones
	Confiabilidad de instrumentos

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Análisis documental: es un conjunto de operaciones donde se realiza una forma diferente del contenido de un documento a fin de facilitar consultas de un estudio anterior. El fin es ponerla bajo una forma variable y el acceso al utilizarlo, de tal manera que se obtenga al máximo de información. Asimismo, García (1990) indica que, el análisis documental conlleva a tener ideas de gran importancia de un documento con el fin de disponer las recuperaciones del mismo contexto para que tengan los mis resultados de los fragmentos donde conectan con el mismo discurso general. Y, por último, Bernal (2010) menciona que,

consiste en un desarrollo de un documento, con el objetivo de evaluar, períodos, respecto al tema de estudio. Cabe mencionar que las fuentes más importantes del estudio o documentales son escritos en. Libros, periódicos, revistas.

Entrevista: Para Gómez (2012) indica que, la entrevista tiende a implementar la relación que existe con el investigador y el estudio a través de personas o grupos el objetivo es de obtener pruebas orales. Asimismo, Arias (2012) menciona que, se basada en una interacción entre el entrevistador y el entrevistado por un tema a tratar anticipadamente, se caracteriza por la profundidad que tiene, y esto conlleva al resultado que quiere llevar el entrevistador. Y para Ñaupas et al. (2014) indica que, es la modalidad que presenta un investigador a consecuencia de un estudio realizado, donde se presenta una conversación formal y directa con el entrevistado, que consiste en formular preguntas.

Guía de entrevista: Mediante el estudio realizado sobre las guías de entrevista indica Ostertag (1999) que, es un instrumento que parte de un listado que el entrevistado realiza, se utiliza mayormente cuando la encuesta no es estructurada. Asimismo, Bogdan y Taylor (2009) menciona que, sirve para determinar ciertos temas a tratar. Donde se trata de una lista en general de temas importantes. En la situación de entrevista el investigador define que preguntas se realizara.

Guía documental: Bernal (2006) menciona que, la guía documental consiste en realizar un estudio a profundo de diversos temas, para sistematizar información. A ello se analizan su origen. Asimismo, Hurtado (2000) indica que, son procesos donde se elaboran sintagmas. Durante la información no se obtiene la conclusión del tema, sin embargo, es importante que el investigador pueda ubicarse en el tema y contexto. Por lo tanto, el análisis documental consiste en tener diversos puntos de información del tema al tratar, con el fin de llegar al resultado más profundo; y por último Gómez (2012) se refiere a que, se basa en la revisión de un documental, donde el investigador cuenta con ciertos elementos útiles, realiza un trabajo eficaz. Las fuentes de información que utiliza son: bibliotecas, archivos, museos, centro de cómputo; estos pueden contenerse en cualquier soporte.

Cuestionario: Revisando los aportes de Bernal (2010) afirman que, la encuesta es una técnica que utilizan con mayor frecuencia dando mayor énfasis al enfoque cualitativo, y

dando a conocer a que los datos sean de manera asertiva. Asimismo, Gómez, (2012) indica que, la encuesta se basa en el modelo y estudio de ciertas cifras para obtener determinados datos, donde puede ser viable para las investigaciones y poder llegar a obtener resultados óptimos.

2.5 Plan de procesamiento de datos

Arias M (2000) indica que, El método de triangulación es usado mayormente en diferentes casos de informe para poder verificar un caso desconocido. Es muy importante realizar la triangulación para verificar variedades de datos, teorías, así como metodologías. Asimismo, Vallejo y Finol (2009) mencionan que, se utiliza diferentes métodos, para poder analizar los diferentes temas. El cual es conveniente recolectar datos diferentes, de esta manera proporcionaran al investigador un mayor grado de confianza.

Descriptiva: Gómez (2012) menciona que, este análisis se enfoca en la actualidad, se basa en identificaciones de estados financieros de la entidad, de esta manera se llega a obtener los objetivos.

2.6 Aspectos éticos

Dicho estudio, se llevó a utilizar el estilo APA, para toda la redacción del trabajo de investigación. Por lo cual los derechos de los libros se respetaron, articulo, revistas científicas, tesis y otros documentos de igual manera se utilizó las unidades informantes los cuales son: la directora, la subdirectora, la contadora, y a ello se añade el desarrollo de la entrevista

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Análisis vertical

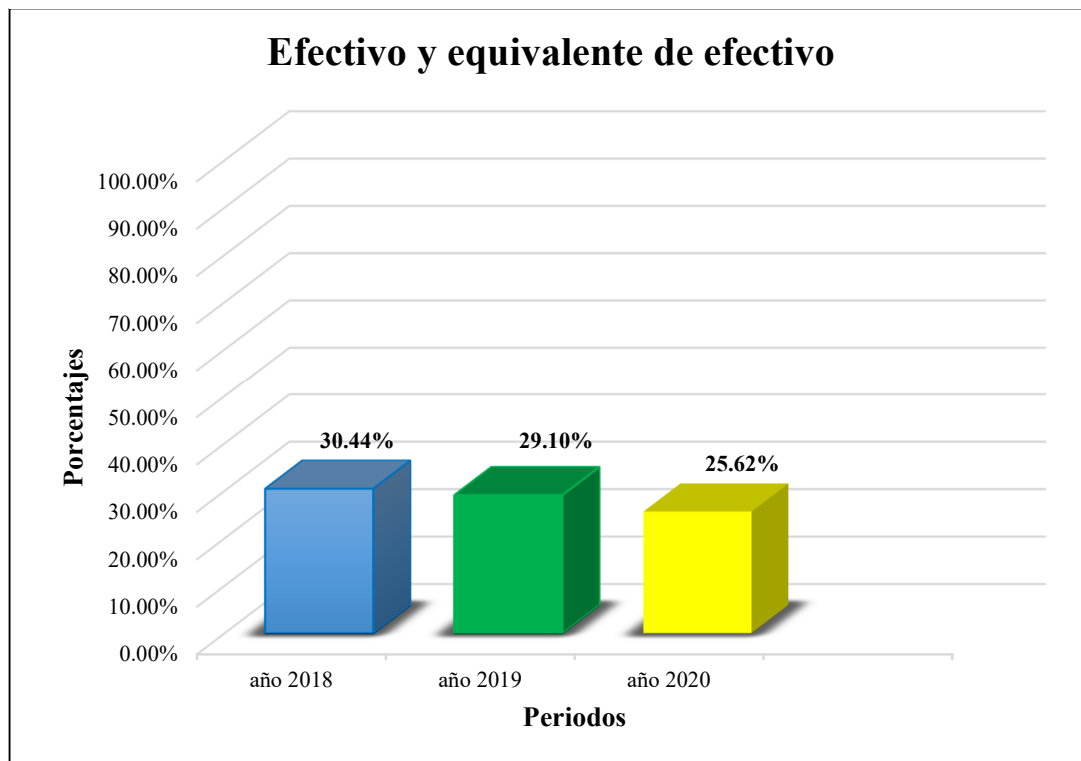
Tabla 2

Análisis vertical efectivo equivalente de efectivo

Periodo	Datos de la formula	Resultado	Variación
2018	Efectivo y equivalente de efectivo	= 130,780	= 30.44%
	total, activo	429,686	
2019	Efectivo y equivalente de efectivo	= 180,398	= 29.10%
	total, activo	619,980	
2020	Efectivo y equivalente de efectivo	= 176,250	= 25.63%
	total, activo	687,804	

Figura 2

Porcentaje de efectivo y equivalente



Realizando los análisis en la tabla 1 y figura 1, que el efectivo en el 2018 representa el 30.44% del total del activo, el cual tiende a ser el más elevado a comparación de los otros periodos. Asimismo, para el año 2019 representa el 29.10% del total del activo, y el 2020 representa el 25.63%, se considera el periodo de menor porcentaje, esto debido a que no se realizó las cobranzas adecuadas. Es decir que la entidad a falta de políticas con respecto a la cobranza tiende a tener un rendimiento bajo al momento de aplicar, esto también sobrelleva a que la empresa no tiene un control eficaz.

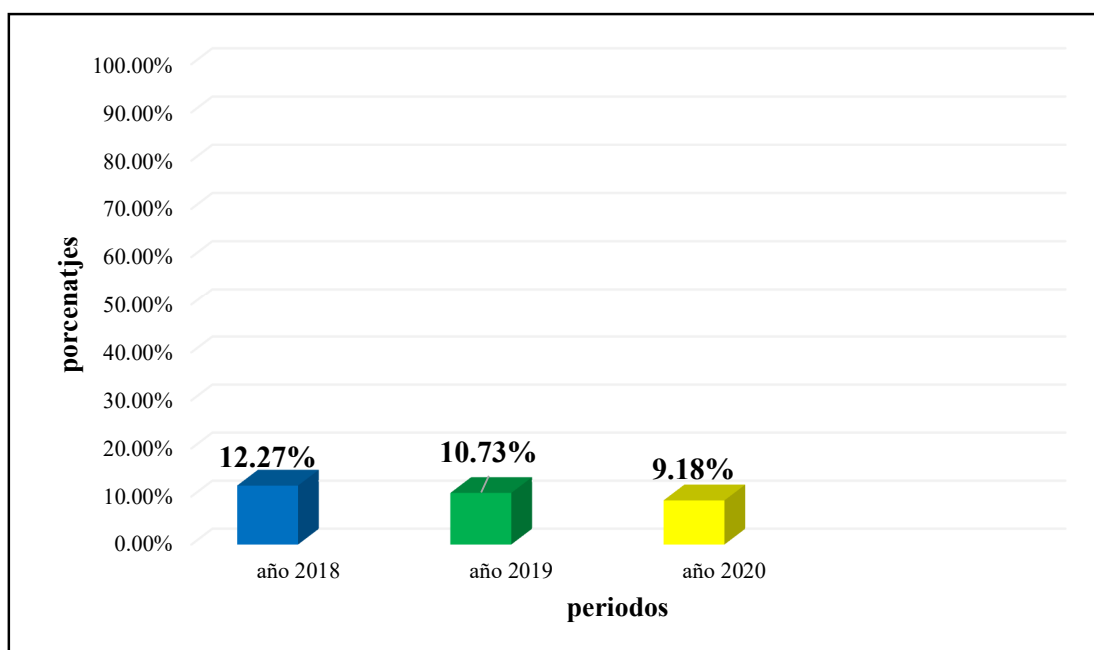
Tabla 3

Análisis vertical de cuentas por cobrar

periodo	Datos de la formula	resultado	variación
2018	Cuentas por cobra	= 39,250.00	= 12.27%
	total, activo	319,685.00	
2019	Cuentas por cobrar	= 55,840.00	= 10.73%
	total, activo	519,970.00	
2020	Cuentas por cobrar	= 61,340.00	= 9.18%
	total, activo	667,703.00	

Figura 3

Cuentas por cobrar



Mediante la tabla 2 y figura 2, se puede constatar que las cobranzas para el año 2020 tiene un del total 9.18% de sus activos, ahí se visualiza que se efectuó de manera adecuada el área de cobranza, comparado con los años anteriores, en el 2018 está representado por el porcentaje de 12.27% y en el 20219 con el porcentaje de 10.73%, indicando que estos dos periodos se realizaron de manera inadecuada. Es decir que a falta de políticas y organización en dicha entidad las cuentas por cobrar son el reflejo de la inestabilidad en los años 2018,2019 el cual se refleja en la figura 02. Es decir que se puede constatar que no se implemente bien las políticas de cobranzas o son muy débiles al momento de efectuar las cobranzas.

3.1.2 Análisis horizontal

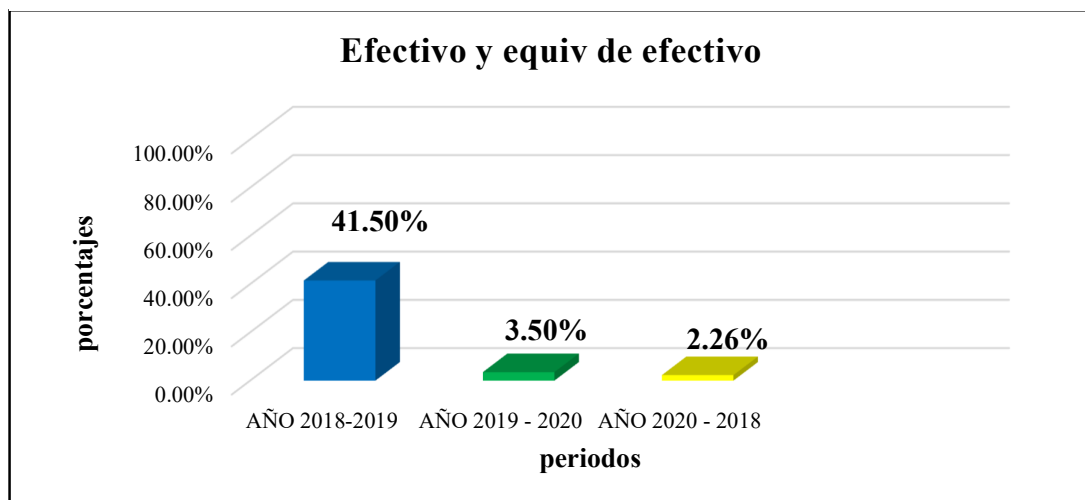
Tabla 4

Análisis efectivo y equivalente de efectivo

Comparación de periodos	Datos	Absoluta	relativa
2018 – 2019 = 170,298.00	120,350.00	49,948.00	41.50%
2019 – 2020 = 176,250.00	170,298.00	5,952.00	3.50%
2020 – 2018 = 180,230.00	176,250.00	3,980.00	2.26%

Figura 4

Análisis horizontal de efectivo y equivalente de efectivo



Realizado en el análisis de manera horizontal como se verifica en la tabla 3 y figura 3, se puede constatar que el efectivo de los 2019-2020 de manera absoluta fue de 5,952 y porcentualmente 3.50%, se puede ver que fue los años más sobresalientes en comparación con los demás, en cambio en los diferentes periodos como se visualiza que hubo efectivo ocioso, esto conlleva a falta de planeación presupuestal. Es decir que la empresa debería tener más estrategias en la fase presupuestal para que de esa forma tengan un porcentaje estable en todos los periodos y no tengan un efectivo ocioso.

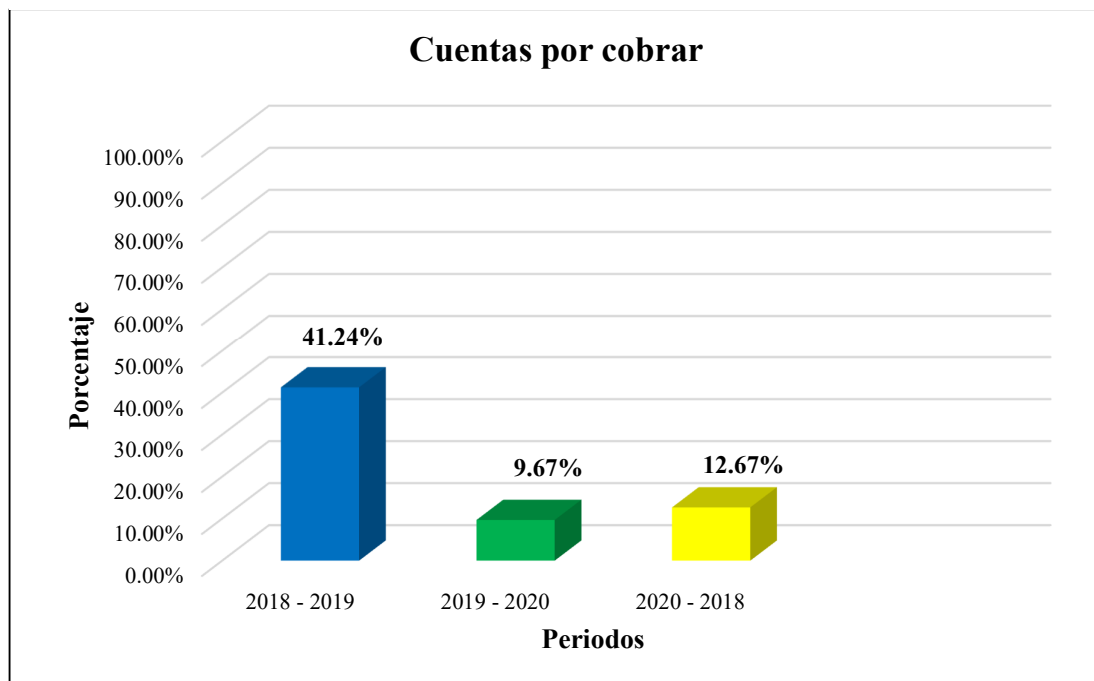
Tabla5

Análisis horizontal cuentas por cobrar

comparación de periodos	Datos		Resultado	
			Absoluta	Relativa
2018 - 2019	56,840	40,250	16,600.00	41.24%
2019 - 2020	62,350	56,850	5,500.00	9.67%
2020 - 2018	70,250	62,350	7,900.00	12.67%

Figura 5

Porcentaje horizontal de las cuentas por cobrar



Mediante el análisis efectuado sobre la tabla 4 y figura 4, se puede ver que en el periodo 2019-2020 de manera absoluta fue de 5,500 y 9.67%, por lo cual se constata que fue muy eficaz, debido a que tuvieron un buen control a comparación con los años anteriores, en los años 2020-2018 representa un 12.67% eso significa que no tuvieron una adecuada política de cobranza por lo que genera que las cuentas por cobrar sean escasos. Es decir, si implementan un control más efectivo, a ello implementar más políticas adecuadas, llevaría a un buen manejo en todos los periodos y los porcentajes serian de manera efectiva.

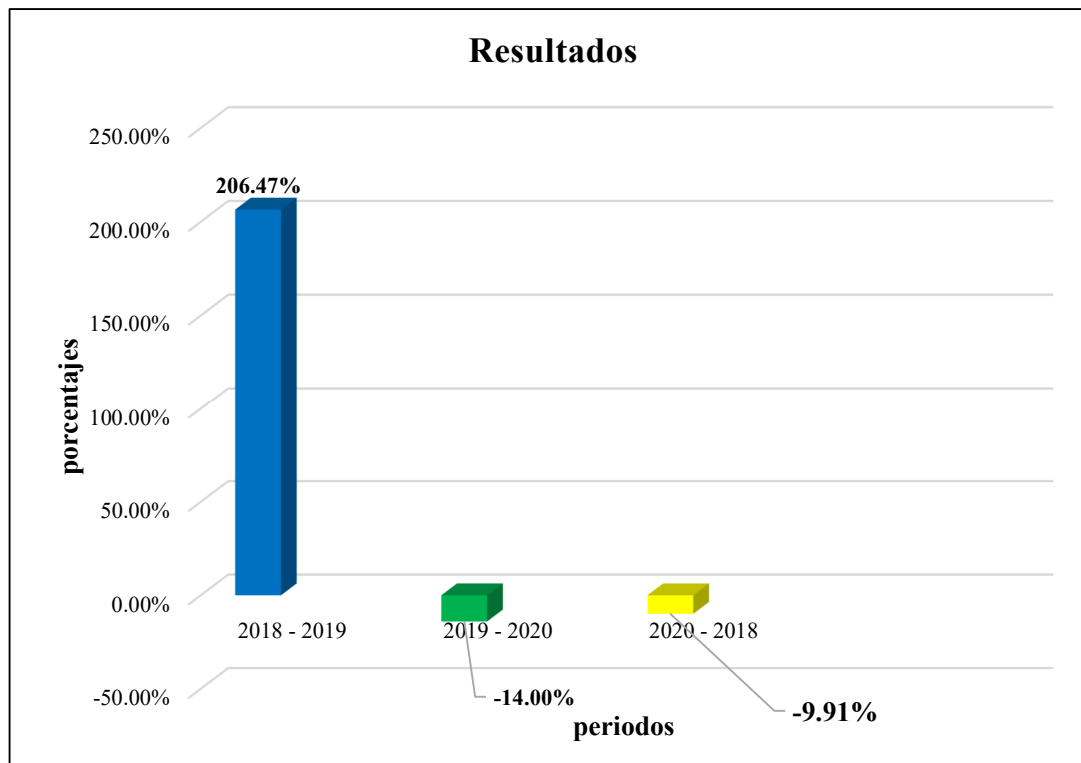
Tabla 6

Análisis horizontal de resultado del ejercicio

Resultados	Periodos comparativos		resultado	
			Absoluta	Relativa
2018 – 2019	219,405.00	71,590.00	147,815.00	206,47%
2019 – 2020	188,680.00	219,405.00	-30,725.00	- 14.00%
2020 – 2018	169,975.00	188,680.00	- 18,705.00	- 9.91%

Figura 6

Porcentaje de análisis horizontal de los resultados



Realizado el análisis horizontal del resultado, la tabla 5 y la figura 5, se verifica que en los años 2018-2019, de manera absoluta fue de 147,815 y porcentualmente 206.47% fueron los periodos de mayor eficacia, a comparación de los otros periodos, en los años 2020-2018 disminuyo a 18,705 representando el 9.91%, esto indica que tuvo mayores gastos durante estos años, donde pudieron controlar para que no afecte en la utilidad de la entidad. Es decir que la empresa tuvo unos periodos complicados con respecto a los gastos el cual perjudica estabilidad en la liquidez, pero a ello la empresa pudo establecer y controlar sus gastos el cual se puede constatar en dicha figura.

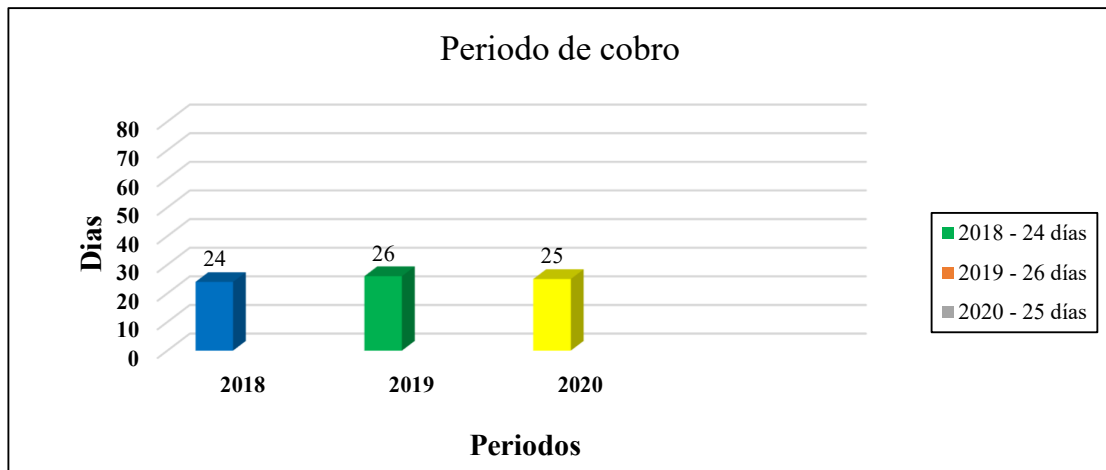
Tabla 7

Ratio del periodo promedio de cobro

Años	formula		variación
2018	cuentas por cobrar x 360	40,250 x 360 600,580	24 días
2019	cuentas por cobrar x 360	56,850 x 360 799,225	26 días
2020	cuentas por cobrar x 360	62,350 x 360 900,350	25 días

Figura 7

Diferencia de periodos de cobro

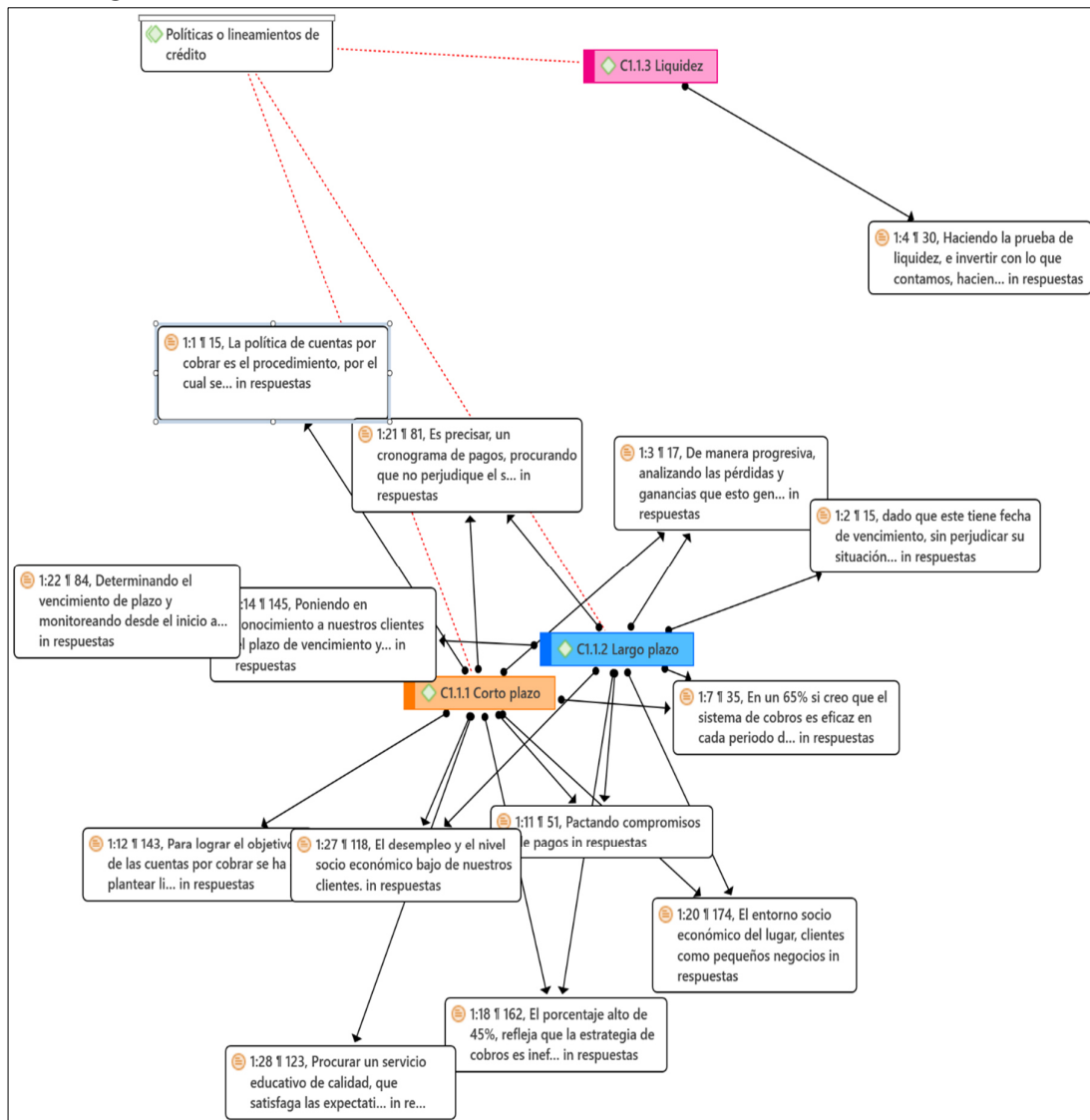


Realizado el análisis de la tabla 6 y la figura 6, se verifica en los periodos que para cobrar es lento por diferentes casos en común, se efectuó el cálculo de los días promedio de cobranza. Para el año 2018 tuvo 24 días, 2019 26 días, 2020 25 días. Es decir que hay poco control en las cobranzas y esto debido a que también hay falta de políticas de cobro, por eso se verifican los días de retraso, tener un manejo de control y sobre todo implementar nuevas estrategias como descuentos o beneficios ayudaría en tener más estabilidad en los días de pago.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Mediante las 3 entrevistas que se realizó a las personas de la institución educativa, cuyos cargos son: directora, sub directora, contador, se obtuvieron las respuestas siendo reales y claras para poder realizar dicha investigación.

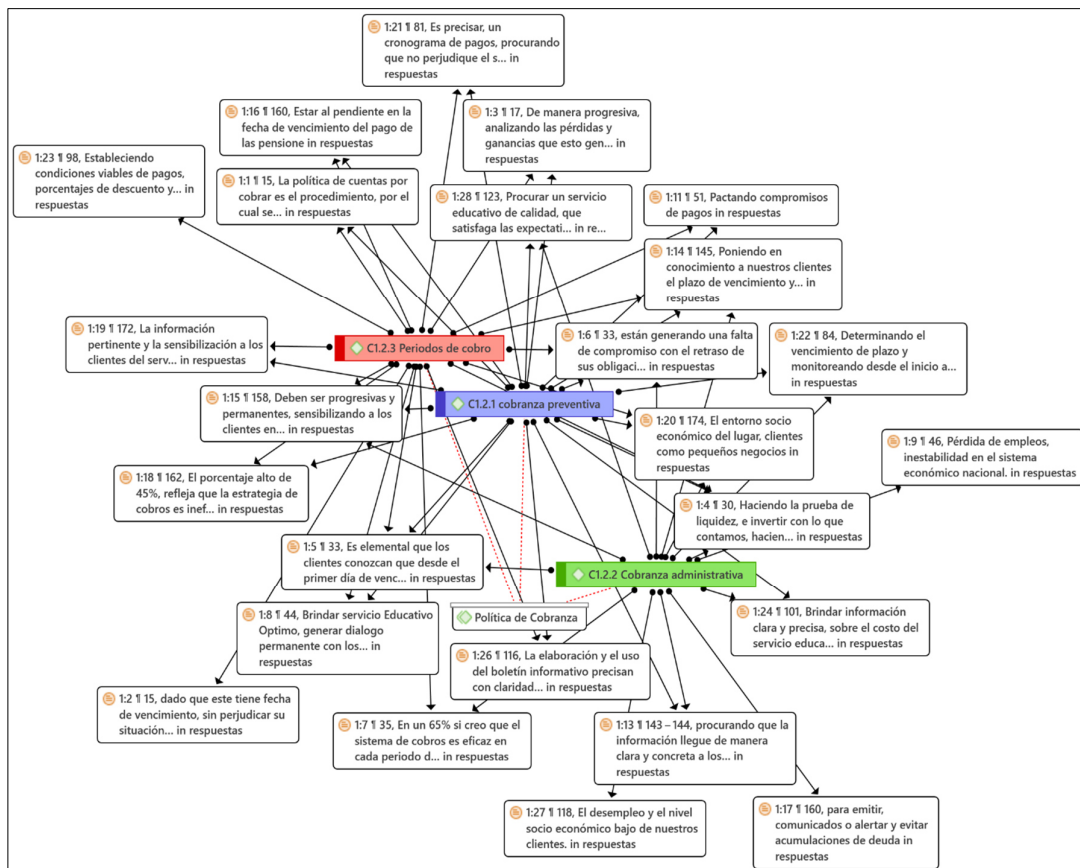
Figura 8
Sub categoría Políticas o lineamientos de crédito



Las políticas o lineamientos son de mucha importancia en una entidad ya que son para generar estabilidad y organización con todos los entes.

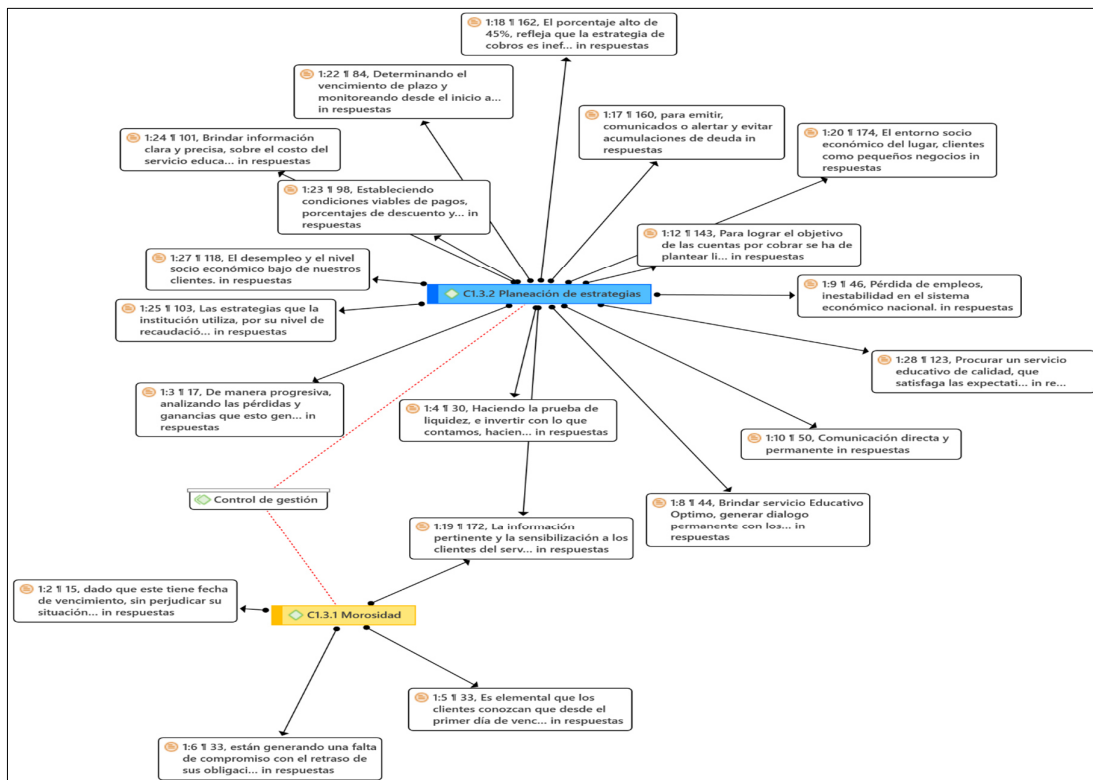
Se puede apreciar mediante esta figura que los entrevistados coinciden con sus respuestas. Por lo tanto, la directora menciona que las políticas son muy escasas o no se aplican de manera progresiva e indica que, se deben tomar medidas como implementar más control ofreciendo elementos estables verificando las fechas vencidas. Asimismo, la sub directora menciona que, las políticas deben ser más viendo o implementando tácticas al momento de realizar las cobranzas para no tener dificultad al momento de realizar los cobros. Por último, la contadora menciona que, las políticas que se implementan son muy débiles a ello indica que, se podría tener procedimientos o buena comunicación con los clientes. Es decir que, mencionan que hay escasez de una política el cual genera inestabilidad en las cobranzas y esto lleva a que se incremente las deudas de cobranza en las pensiones donde deben aplicar información de manera clara y concreta a los clientes dando en conocimiento los plazos y penalidades que implica en caso de incumplimiento de sus obligaciones de pago.

Figura 9
Sub categoría Políticas de cobranza



Las políticas de cobranza son de vital importancia en la institución, esto genera que las cobranzas sean eficaces para una buena gestión tanto administrativo como las cobranzas. Según la figura de la sub categoría políticas de cobranza, los entrevistados tienden a tener como respuesta, la directora indica que, deben tener las condiciones estables y viables de pagos, porcentajes de descuento y vencimiento de obligaciones de pago para generar una buena comunicación con los clientes y así incurrir en faltas en las cobranzas. Asimismo, la sub directora indica que, deben estar pendientes en la fecha de vencimiento de pagos de las pensiones, para emitir comunicados o alerta y evitar acumulaciones de deudas, esto conllevara a que las cobranzas disminuyan progresivamente en la empresa. Por último, la contadora menciona que, es elemental que los clientes conozcan que desde el primer día de vencimiento de sus pensiones; están generando una falta de compromiso con el retraso de sus obligaciones de pago, también indica que, se deben establecer condiciones de pagos sobre todo tener una buena comunicación con los clientes. Es decir que las políticas de cobranza juegan un papel importante, se deben aplicar factores de pronto pago o elementos que ameriten el buen manejo de las cobranzas para poder evitar acumulaciones al momento de efectuar las cobranzas.

Figura 10
Sub categoría control de gestión



La sub categoría control de gestión viene hacer un papel de mucha importancia en la entidad, donde permite evaluar los cumplimientos de la empresa para que los objetivos trazados vayan encaminados.

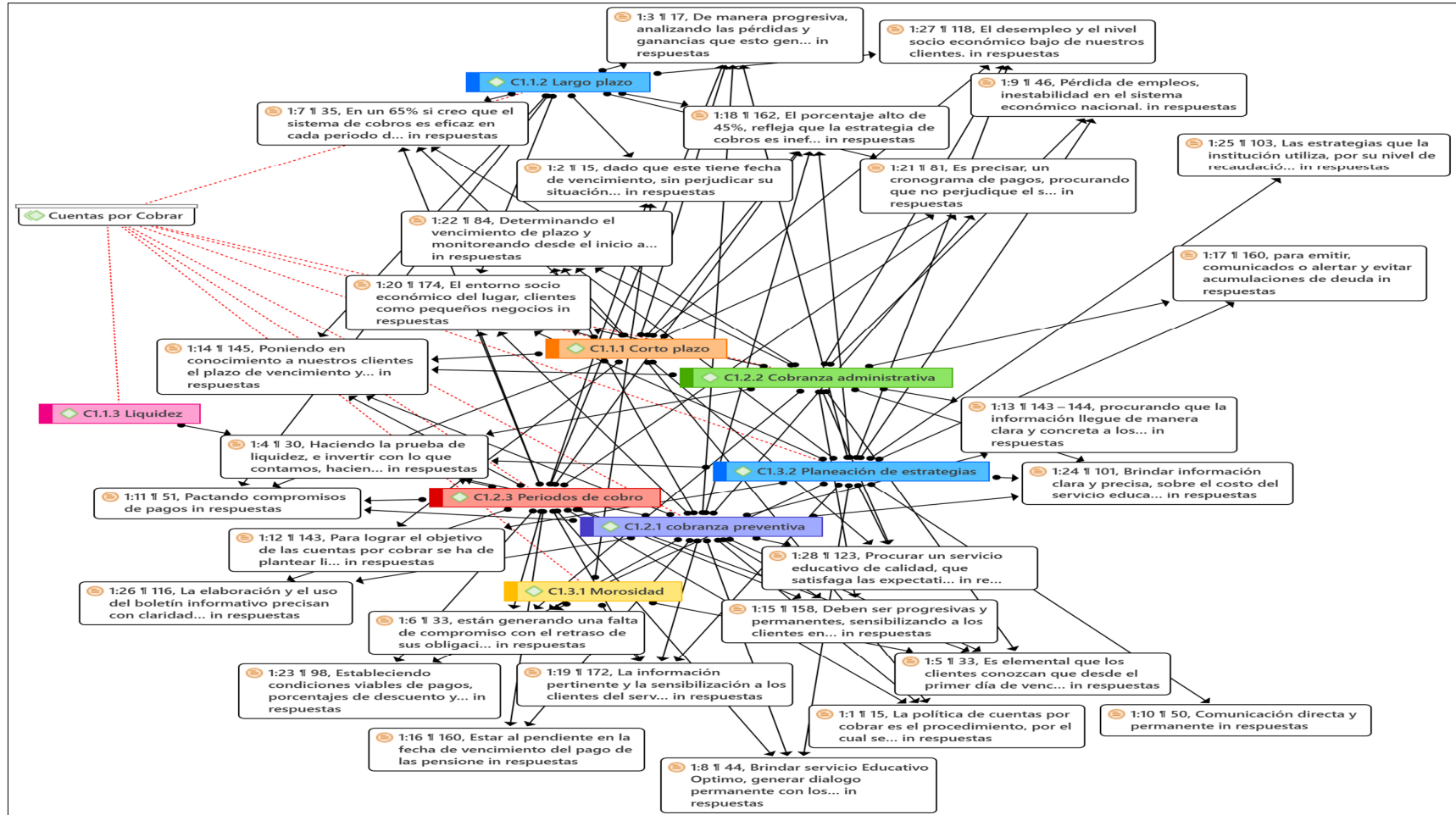
En la figura con respecto a la sub categoría de control de gestión, los entrevistados tienden a mencionar sus respuestas, el entrevistado numero 1 el cual es la directora indica que, se debe brindar un servicio educativo optimo, donde genera dialogo permanente con los clientes, brindándoles facilidades de pago a ello indica que, el factor más frecuente del incumplimiento de pago es por la pérdida de empleos, inestabilidad en el sistema económico nacional, son la falta de puntualidad en los pagos y esto genera a que las cobranzas se incrementen generando preocupación a la empresa, a ello se suma las morosidades que afectan tanto a la empresa y al cliente.

Por lo tanto, el entrevistado 2 el cual es la sub directora menciona que, deben contar con boletines de costos con mucha claridad y dar beneficios de descuento, también indica que el principal elemento es buscar estrategias para las cobranzas, para ello se debe aplicar descuentos, beneficios, incentivos al momento de realizar la comunicación sobre los costos y fechas de pago para así disminuir las cobranzas en la empresa

Por último, el entrevistado 3 quien es la contadora menciona que, deben aplicar descuentos para que generen los cumplimientos de pago, a ello tanto indica que, deben implementar más estrategias y sobre todo la información clara, pero indica que, el factor más recurrente que hay es la falta de empleos y esto conlleva a los incumplimientos de pago, el cual los clientes están sufriendo en este contexto socio cultural en el país, esto amerita también a que se genera la morosidad. Es decir que la gestión de cobranza tiende a ser muy importante en la empresa, pero podemos constatar que en la entidad es preocupante porque no se controla la gestión o no se aplica de manera clara la información, indican cada entrevistado que deberían implementar más estrategias para las cobranzas como descuentos, beneficios, para poder sumar el buen manejo del control de la empresa, sabemos que bajo estas circunstancias que estamos atravesando en el país que es la falta de empleo genera la inestabilidad en lo económica familiar, implica y esta de mano que perjudicara la estabilidad en la empresa porque es un factor elemental en la carga familiar, a ello se suma la morosidad por cada incumplimiento de pago en las pensiones y esto genera más preocupación.

Figura 11
Análisis mixto de la categoría problema

3.3 Diagnóstico



En la presente investigación. Se realizó el escenario sobre las cobranzas. Conforme a las entrevistas hechas a los 3 integrantes más importantes de la entidad a la directora, sub directora y contadora. Se tuvo los siguientes resultados:

La directora manifestó que las cuentas por cobrar en los diferentes años tuvieron problemas muy preocupantes, esto debido a que no hay un control adecuado, sobre todo que las políticas o lineamientos no se llevan a cabo de manera eficaz, otras dificultades que hay son los incumplimientos de los clientes. La sub directora, menciona que, las cuentas por cobrar en la empresa generan un papel muy importante. Sin embargo, se verifica que los clientes no cumplen con lo establecido según los cronogramas y esto conlleva a que se incremente las cuentas por cobrar, sin mencionar que la falta de revisión en el área correspondiente en la empresa genere también inestabilidad en las cuentas por cobrar. Finalmente, la contadora, manifestó que, las cuentas por cobrar en la empresa son de gran importancia en la empresa. Sin embargo, la falta de impuntualidad de las cobranzas por parte de los clientes genera inestabilidad en algunos periodos, se debería implementar más estrategias en la empresa.

Se efectuó los análisis de los estados financieros tanto horizontal como vertical de los periodos de 2018 a 2020 de las cuentas por cobrar, mediante el análisis horizontal obtenido, se logró a verificar que en el año 2018 el 30.44% representa el efectivo y equivalente del efectivo, el 2019 está representado por el 29.10%, con respecto al periodo 2020 está representado por 25.63%. Asimismo, se puede constatar en los estados financieros que, las cuentas por cobrar para el año 2020 representa un total de 9.18% de sus activos, para el año 2018 representa el 12.27% y para el año 2019 representa por el 10.73%.

Por consiguiente, en el análisis vertical en el efectivo y equivalente de efectivo en el año 2018-2019 representa el 41.50% y el año 2019-2020 está representado por el 3.50%, donde se puede verificar que fue el año más sobresaliente. Asimismo, para el año 2020-2018 está representado por el 2.26%. Con respecto al análisis horizontal mediante las cuentas por cobrar de puedo constatar que en el 2018-2019 está representado por el 41.24%, en el año 2019-2020, está representado por el 9.67% y los años 2020-2018 está representado por el 12.67%.

Mediante el análisis de la sub categoría de **políticas o lineamientos de cobranza**, mediante los entrevistados indicaron que, son de gran importancia, porque ayuda a obtener más control y una buena relación con los clientes. Sin embargo, indican que, se puede apreciar que la empresa aun no presenta una buena gestión de las políticas es por la carencia en las cobranzas. Para dar más énfasis a los problemas encontrados en esta sub categoría encontramos resultados de los estados financieros sobre las cuentas por cobrar que en el año 2020 presenta un total de 9.18% de sus activos, donde se visualiza que se realizó de manera adecuada las cobranzas. Por otro lado, en el periodo 2019 tuvo como porcentaje de 10.73% y el 2018 representado por el porcentaje de 12.27%, indicando que en estos dos años no se realizaron de manera adecuada las políticas de cobranza, sobre todo que no presentan un buen control y organización al momento de realizar las cobranzas esto debido a que no cumplen con lo establecido, donde generan una inestabilidad en dichos periodos. Asimismo, Peter (1909) indica que, la teoría de la administración es un modelo donde sus integrantes de la empresa establecen metas para llevar a cabo sus administraciones, al inicio de cada periodo y sobre todo que coincida con dichos resultados de la empresa. Dicha teoría ayuda a tener claridad y visión para establecer de manera adecuada las políticas en la empresa, donde la parte de las políticas son de vital importancia para un buen manejo de la empresa.

En la sub categoría **políticas de cobranza**, se halló los resultados según las respuestas de los entrevistados, donde indican que las políticas de cobranzas son muy relevantes en la empresa. Sin embargo, se analizó que son muchos los factores que se presentan como; los clientes que a medida que incurran con los pagos, están generando falta de compromiso con sus obligaciones de pago, a ello los movimientos de cobranza deben ser progresivas y permanentes donde sensibilicen los plazos de pago de los clientes, sobre todo indican que, deben estar en alerta y pendiente en los vencimientos de pagos para que puedan emitir alertas y comunicados para poder evitar acumulaciones en las cobranzas. En el análisis de los estados financieros se tuvo como resultado que las políticas de cobranza en los periodos 2019-2020 de manera absoluta fue de 5,500 representado por 9.67%, donde se puede ver que tuvo un porcentaje muy efectiva, donde tuvieron un control adecuado en realizar las cobranzas, en los años posteriores representan con un porcentaje de 12.67%, significa que las políticas de cobranzas que establecieron no fueron adecuadas, esto genera que sean escasos. Asimismo, Morales y

Morales, (2014) mencionan que, las cobranzas de los administradores deben tener una relación muy adecuada y cordial con los clientes de forma que al momento de exigir los pagos fuera de fecha no se compliquen y no genere más complicaciones en las cobranzas a ello indica que, las cobranzas son de vital importancia en la empresa porque esto genera al buen manejo de la empresa y que tenga buena liquidez.

Por último, para la sub categoría **control de gestión**; según la directora indica que, en cuanto al control de gestión, cuando se brinda el servicio educativo, se debe implementar diálogos con los clientes, brindándoles alternativas sobre sus pagos, el factor más general que existe en este control de gestión sobre el incumplimiento es la pérdida de empleos que existe en nuestro entorno. Por otro lado, según lo indicado por la sub directora indica que, deben implementar boletines de costos con mucha claridad e implementar descuentos, para generar más control en la parte de las cobranzas e incurrir en las moras de la empresa. Por último, la contadora menciona que, también se implementen estrategias con respecto a beneficios otorgados a los clientes sobre todo procurar un servicio de calidad que satisfaga al cliente y esto conllevara a que la empresa tenga un control de gestión eficaz. Por consiguiente, en los resultados de los estados financieros se puede apreciar que en los análisis realizados en el año 2018 tuvo 24 días, en el 2019 tuvo 26 días y el 2020 tuvo 25 días. Esto conlleva a que las cobranzas no tienen un control de gestión estable y sobre todo que sus políticas son inestables, se verifica los días de retraso en las cobranzas. Por lo tanto, Pérez (2013) menciona que, la gestión en una empresa ofrece un mecanismo valioso para que el entorno de gestión pueda tener una cultura positiva y aumentar el esfuerzo de cada objetivo. El control de gestión no solo es el valor o comportamiento de las actividades, sino que, además constituye instrumentos sobre los procesos de coordinación para el buen manejo de la empresa.

De esta forma la investigación tiende a las siguientes causas que se diagnosticaron: (i) existe una ineficiencia en las políticas de cobranza; (ii) falta de organización con respecto en el control de gestión de cobranzas; (iii) la inestabilidad de los compromisos otorgados por los clientes; (iv) falta de comunicación con respecto a los beneficios que se pueden establecer.

Figura12
Nueve de palabras



A través de la nube de palabras se puede apreciar que las palabras que más se utilizan en la presente investigación son: cliente, servicio, cobros, pagos, incumplimiento, periodos, estrategias, cumplimiento, procedimientos.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Una vez realizado los análisis cuantitativos y cualitativos como los estados financieros y las entrevistas respectivas, se llegó a identificar los principales problemas que se presentan en la institución los cuales son: ineficiencia en los procedimientos de políticas en las cuentas por cobrar, falta de dialogo y organización al momento de realizar las cobranzas, aumento de los periodos de cobro, la mala gestión en las cobranzas, la falta de comunicación con las áreas respectivas.

3.4.2 Consolidación del problema

En la investigación realizada se evidencio que, hay problemas específicos de gran importancia, por lo que genera preocupación en las cobranzas, mediante los análisis tanto vertical y horizontal se puede constatar los incrementos significativos específicamente en los periodos. Donde el principal factor es que no presentan políticas de cobranza o estas son ineficientes al momento de realizar dichas cobranzas, además su gestión es deficiente porque no existe una comunicación y organización por parte del área de la jefatura y contabilidad, Asimismo, otro factor de mayor significancia es que se incrementa los periodos de cobro, debido a que no hay una organización ni control al momento de efectuar dichas cobranzas en cada periodo. Para ello, se realizó ratios de periodo promedio de cobro el cual se observa que en el periodo 2018 se tardó 24 días, 2019 tardo 26 días, 2020 tardo 21 días, estos resultados generan un bajo rendimiento en las cobranzas.

Por lo tanto, se efectuó como conclusión que el principal factor es el mal manejo y organización en la gestión de cobranza, el cual se puede ver mediante los estados financieros donde se analiza que, en los periodos, son los periodos que más tiende a tener la falta de cobranza. En tal sentido, durante el presente trabajo se llegó a evaluar que estrategias serian óptimo para implementar en dicho trabajo, porque el objetivo es efectuar propuestas de solución para los problemas que tienden a tener la institución. Por lo tanto, se concluye que las estrategias financieras con actividades principales es la mejor solución para la institución.

3.4.3 Fundamento de la propuesta

La investigación se desarrolló con las teorías de la contabilidad, conlleva a tener como fin generar conocimiento para ayudar a las organizaciones y puedan tomar sus decisiones económicas. Asimismo, las políticas de cobranza, guarda relación debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual genera en diagnosticar los estados financieros y llevar un registro de actividades realizadas. Por lo tanto, esto conllevará a mejorar las cuentas por cobrar, esta teoría tiende a tener claridad en los procesos de cobranza, y así poder afrontar obligaciones a corto plazo. En esta base se diseñó propuestas como manuales de políticas de cobranza para poder minimizar la morosidad y mejorar las cobranzas.

En el contexto de la teoría de las finanzas, sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros para tomar decisiones con respecto a las rentabilidades de los activos financieros. Por lo tanto, indica que las cobranzas para que se efectúe de manera rápida y en cortos tiempos se debe realizar con estrategias para tener en orden los estados financieros y pueda ir en marcha la empresa. Por lo tanto, esta teoría se desarrolló y se aplicó a la categoría solución porque ayudo a tener claridad en el objetivo del problema ya que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros aplicando propuestas correctas.

Por último, la teoría administrativa mediante el aporte de Henry Fayol (2009) expresa que, permite aplicar estrategias en torno a las necesidades de la empresa, sin dejar a un lado la gestión administrativa correcta para el beneficio de los empleados y los consumidores. Por lo tanto, la teoría indica para la presente investigación que se aplica distintos enfoques, debido a su intensidad por conocer, explicar de las organizaciones distintas. En base a la teoría se lleva a cabo estrategias para que las cobranzas sean en tiempos cada vez más cortos.

3.4.4 categorización solución

Una vez realizado los diagnósticos tanto cuantitativo y cualitativo en dicha investigación se llegó a la conclusión y objetivos de solución que se implementará en el trabajo de investigación, se aplicará las estrategias en las gestiones para el buen funcionamiento de las cobranzas. La solución es implementar el COSO III. Mantilla (2018) indica que, es un control de gestión interno, donde se efectúa con la dirección de las administraciones y todo el personal de la

empresa, su fin es diseñar e implementar seguridad para llevar a cabo los objetivos planteados. Asimismo, Gonzales (2018) menciona que, el método COSO tiende a tener un mejor control con respecto a la corporación en la empresa esto debido a la presión que se presenta públicamente en todas las organizaciones, la ineficiencia que presenta financieramente. Asimismo, Gómez (2012) indica que, el control de estrategias es el papel importante para tomar decisiones importantes, para poder llegar a los objetivos trazados y cumplir con las normas específicas. En conclusión, se llegó a implementar este método puesto que nos ayudara identificar el control de la empresa ya sea en la organización en la gestión con los representantes de cada área para poder cumplir con los objetivos trazados, este modelo es de gran importancia porque muchas entidades recurren a este método por el mismo control interno que presentan.

Esta propuesta de estrategias plantean objetivos claros para poder dar fin a las cuentas por cobrar, se **implementara políticas de cobranza** y poder disminuir los deudores, ya que esta estrategia tiene como objetivo analizar mejor las cobranzas mediante los análisis de los ratios ya que con estos cálculos se puede verificar, en que partida están bien y en que partidas está mal para así poder corregir de inmediato y no esperar mucho tiempo, con la investigación que se realizó se pudo constatar que hay periodos. Por último, las charlas al personal para el buen manejo de las políticas de cobranza y la constante evaluación para la aplicación de las políticas de cobranza que darán estabilidad a la institución.

Por otro lado, también el objetivo de las cobranzas sean tiempos cada vez más cortos. Por tanto, se realizará los descuentos por pagos anticipados, además se desarrollará tácticas como: levantamiento de información de los clientes con mayor proceso de deudas para agruparlos y darle seguimiento desde el inicio. Asimismo, una serie de actividades, tales como, evaluar de inmediato a los clientes con deudas en cada periodo, elaborar documentos de compromisos de pago, realizar una evaluación y sacar un historial de nuevos alumnos a la institución, desarrollar informes mensuales de deudores. Estas aplicaciones serán de mayor importancia para poder reducir los cobros y poder tener estabilidad las instituciones.

Por último, incrementar estrategias y diálogos para conciliar compromisos de pagos parciales y completas. Por tanto, se efectuará puntos muy importantes con respecto al dialogo como llegar a los padres de familia para que puedan cumplir con sus compromisos sobre todo

realizar estrategias. Asimismo, se realizará con actividades distintas para el manejo efectivo, como, iniciar con boletines de información donde se implementará puntos específicos con respecto a los pagos, brindar una reunión breve al momento del ingreso de cada alumno para verificar sus diferentes problemáticas económicas de cada familia y así poder tener la información adecuada. Por lo tanto, esto ayudara a la institución a poder tener mayor información de cada familia y verificar los problemas económicos que presentan para poder estar alertas ante esta situación.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Se ejecutará con la matriz como: los objetivos, la estrategia, tácticas; KPI

Cuadros 1

Tabla de la propuesta

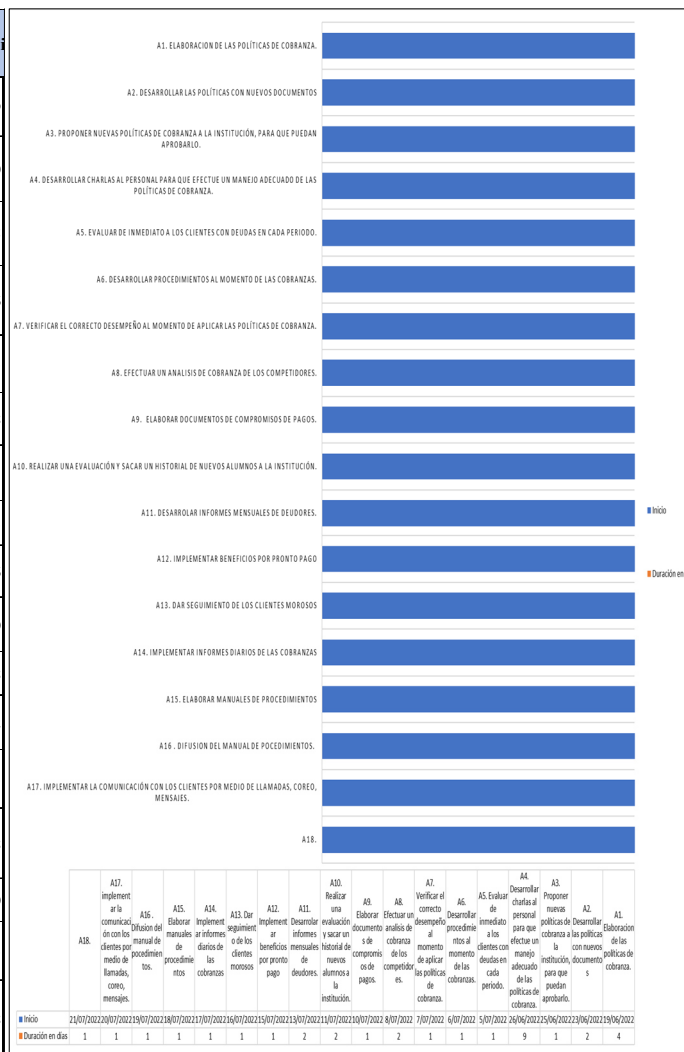
Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementar estrategias con el método COSO III, para mejor las cuentas por cobrar.	Estrategia 1. desarrollar descuentos por pagos anticipados o mensuales	Táctica 1. aplicar los beneficios otorgados del %	KPI 1. Descuentos (pension total * 5% de descuento) - pension
		Táctica 2. Efectuar beneficios con pagos fraccionados.	KPI 2. cantidad de pensiones (total de pensiones * n°1 pensión) - beneficios
Objetivo 2. Implementar gestion de estrategias para mejorar el diálogo y organizaciópara conciliar pagos parciales o	cursos para el manejo de llamadas, correos, mensajes en fechas pactadas y frecuencias acordadas.	Táctica 3. Desarrollar capacitaciones a a todo el personal	KPI 3. Capacitaciones: (n° capacitaciones/ capacitaciones realizadas) * 100
		Táctica 4. Relizar promociones	KPI 4. Número promociones: (n° promociones/ total de participantes) * 100
Objetivo 3. Implementar el control de estrategias para disminuir el tiempo de peridodo de cobro.	Estrategia 3. Realizar informes de fichas para influir en la comunicación.	Táctica 5. insentivar con promociones en el informe diario	KPI 5. afiches: (n° afiches/ total de participantes)*100
		Táctica 6. realizar operaciones con los clientes efectivos	KPI 6 . Opraciones de comunicación

3.4.6 Actividades y cronogramas

Cuadros 2

Matriz de tácticas, actividades y cronogramas

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación
A1. Elaboración de las políticas de cobranza.	19/06/2022	4	23/06/2022	a. Jefatura de Dirección b. Sub directora c. Contadora	267.9
A2. Desarrollar las políticas con nuevos documentos	23/06/2022	2	25/06/2022	a. Jefatura de Dirección b. Sub directora c. Contadora	400
A3. Proponer nuevas políticas de cobranza a la institución, para que puedan aprobarlo.	25/06/2022	1	26/06/2022	a. Jefatura de Dirección b. Sub directora c. Contadora	45
A4. Desarrollar charlas al personal para que efectue un manejo adecuado de las políticas de cobranza.	26/06/2022	9	5/07/2022	a. Jefatura de Dirección b. Sub directora c. Contadora	126
A5. Evaluar de inmediato a los clientes con deudas en cada periodo.	5/07/2022	1	6/07/2022	a. Jefatura de Dirección b. Sub directora c. Contadora	81.3
A6. Desarrollar procedimientos al momento de las cobranzas.	6/07/2022	1	7/07/2022	a. Jefatura de Dirección b. Sub directora c. Contadora	204.18
A7. Verificar el correcto desempeño al momento de aplicar las políticas de cobranza.	7/07/2022	1	8/07/2022	a. Jefatura de Dirección b. Contadora	71
A8. Efectuar un análisis de cobranza de los competidores.	8/07/2022	2	10/07/2022	a. Jefatura de del area de tesoreria b. Contadora	47.3
A9. Elaborar documentos de compromisos de pagos.	10/07/2022	1	11/07/2022	a. Jefatura del area de tesoreria. b. Contadora.	56
A10. Realizar una evaluación y sacar un historial de nuevos alumnos a la institución.	11/07/2022	2	13/07/2022	a. Jefatura del area de tesoreria b. Contadora.	110
A11. Desarrollar informes mensuales de deudores.	13/07/2022	2	15/07/2022	a. Jefatura del area de tesoreria	214.18
A12. Implementar beneficios por pronto pago	15/07/2022	1	16/07/2022	a. Jefatura de Dirección b. Contadora.	72
A13. Dar seguimiento de los clientes morosos	16/07/2022	1	17/07/2022	a. area de tesoreria	71.3
A14. Implementar informes diarios de las cobranzas	17/07/2022	1	18/07/2022	a. Contadora b. area de tesoreria	198
A15. Elaborar manuales de procedimientos	18/07/2022	1	19/07/2022	a. Jefatura de direccion b. sub directora	20
A16. Difusión del manual de procedimientos.	19/07/2022	1	20/07/2022	a. area de tesoreria	71.3
A17. implementar la comunicación con los clientes por medio de llamadas, coreo, mensajes.	20/07/2022	1	21/07/2022	a. area de tesoreria	198



IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El principal objetivo de esta investigación es proponer estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar con el método COSO III.

El objetivo es proponer estrategias para dar soluciones a los problemas de mayor significancia en los aumentos de las cobranzas en las instituciones particulares. Se constató que, las cobranzas son deficientes al momento de realizar los procesos, debido a este problema la empresa desarrollara estrategias de gestión al momento de efectuar los cobros, ya sea implementando descuentos, promociones y de esta forma incentivando a los clientes a que cumplan adecuadamente las cuentas por pagar. Por lo tanto, coincide con el estudio que realizó Araiza (2005) donde las cuentas por cobrar fueron afectadas porque no existe una estrategia para las políticas de cobranza, de esta manera se implementara las estrategias para en buen manejo de las cobranzas en la institución. Asimismo, existe similitud con la investigación de Morales y Morales (2014) donde tuvo como problema la ineficiencia de las cobranzas en el sector empresarial y esto debido a que no cuentan con estrategias de gestión. Por otro lado, coincide con Meza (1996) indicando que, son deudas de personas a las empresas, por lo cual se aplicó las estrategias de COSO III, donde es una estrategia el cual ayudara a efectuar de manera correcta la gestión de cobranzas.

Mediante los problemas se desarrollaron diferentes herramientas donde permitieron dar soluciones. Cada problema se evaluó en base a respuestas obtenidas mediante las entrevistas y los datos de los estados financieros de la institución.

Por lo tanto, del diagnóstico realizado, se pudo efectuar que, las instituciones presentan desafíos en las cobranzas, esto es por la inadecuada política que existe lo cual genera incremento de morosidad. Asimismo, se realizó el análisis vertical, donde en el periodo 2020 las cobranzas presentan un porcentaje mayor de 23.40% y por el análisis horizontal de manera absoluta es de 206.53% se puede observar que no se realizó un adecuado control de las cobranzas. Esta investigación coincide con la teoría de Villon (2018) donde menciona que, la gestión de cobranza carece de políticas y no es efectiva, donde genera inestabilidad para cubrir con sus obligaciones y esto conlleva a que no crezca la empresa. Asimismo, la gestión de cuentas por cobrar tiende a tener factores y la principal es la insuficiencia de liquidez, a ello el principal problema es que hay un inadecuado proceso de cobranza donde Suárez (2019) indica que, la

empresa no cuenta con ningún manual para desarrollar la gestión de cobranzas, solo hay lineamientos básicos y esto implica que las cobranzas sean tediosas al momento de realizar las cobranzas.

Por otro lado, la falta de políticas de cobranza tiende a tener inestabilidad. Donde chacón y Villalobos (2019) mencionan que, las políticas de cobranza son muy antiguas, y en la antigüedad no tienen parámetros por lo que en la actualidad se debe realizar actualizaciones que estén a nivel actual del mercado. Asimismo, Reyes y Urbina (2019) indican que, las políticas de cobranzas permiten verificar la solvencia de los clientes, donde generan cobranzas oportunas. Por lo tanto, esta investigación se basa en proponer objetivos y resultados para poder diseñar manuales de políticas de cobranzas para que la empresa tenga lineamientos. Asimismo, Chacón y Villalobos (2019) mencionan que, son antiguas y no hacen uso de ellas. Donde la empresa tiene problemas para realizar créditos y no cuentan con liquidez. Asimismo, Rivera (2020) indica que, hay debilidades dentro de la empresa y no realizan informes a las áreas de los indicadores esto genera que las políticas son deficientes.

Por otro lado, durante la investigación se pudo constatar que uno de los problemas es el incremento de cobranzas, debido a que en el área de tesorería no hay un control al momento de efectuar las cobranzas. Este resultado coincide con Rivera (2016) donde indica que, hay variación en las cobranzas donde afecta a la empresa porque aumento los indicadores de cobranzas. Asimismo, se propone implementar estrategias de COSOS III para mejorar La gestión de cobranzas y poder reducir el periodo promedio de cobro. Por otro lado, Ortiz, Nolasco y Carhuancho (2019) indican que, las cobranzas fueron deficientes al momento de realizar las cobranzas porque sus políticas de cobranzas fueron deficientes, se desarrollará en implementar las estrategias con el método COSO III.

Por último, los aportes de solución sobre las estrategias COSO III en las instituciones educativas particulares, se pudo constatar que el desarrollo de implementar estrategias de gestión, son formas de poder alcanzar las metas trazadas, incluyendo descuentos, promociones, capacitaciones sobre las políticas de cobranza, del presente trabajo se indica que la importancia es la gestión de cobranza. Asimismo, la gran importancia es las políticas de cobranza en la empresa, las propuestas a mejorar y cumplir con los objetivos, cobrar en tiempos cortos.

Para el objetivo específico: determinar en qué contexto se halla las cuentas por cobrar

Se plantea estrategias de gestión para mejorar las cuentas por cobrar en las instituciones. Donde evidencio que existen aspectos para mejorar las cobranzas. Por lo tanto, coincide con la investigación de Chacón y Villalobos (2019) donde, la gestión de cuentas por cobrar se vio afectada por la ineficiencia de gestión de cobranza y por la falta de control de la empresa. Asimismo, existe coincidencia con el estudio de Morales (2019) por tal motivo que, las cuentas por cobrar son mal controladas porque no existe una gestión bien desarrollada por la misma ineficiencia de las personas del área correspondiente.

Para el objetivo específico: determinar los factores a mejorar de las cuentas por cobrar

Permitirá la buena gestión ya que se aplicará factores a mejorar para que la empresa esté en marcha según las metas. Por lo tanto, coincide con la investigación de Reyes y Urbina (2019), donde aplican mejoras con respecto a la gestión como ayudar con la organización y seguimiento oportuno de las cobranzas. Asimismo, coincide con el estudio realizado por Morales A (2019), indicando que se llegó a aplicar las políticas de seguimiento de cobranza para mejorar las cobranzas, además efectuó controles internos.

Para el objetivo específico: que las cobranzas sean en tiempos cada vez más cortos

Se pudo constatar que los tiempos de cobranza en menor tiempo son problemas recurrentes que tienen las empresas. Por lo tanto, coincide con la investigación de Morales A (2019) donde, se evidencia que las cobranzas tienen problemas recurrentes en periodos de cobro, es así que aplicaron estrategias para mejorar las cobranzas. Asimismo, Chacón y Villalobos (2019) en su investigación constato que hay problemas en los periodos de cobro porque, no hay un control adecuado. Por lo tanto, se aplicó estrategias para mejorar la gestión de cobranza en tiempos cortos.

Para el objetivo específico: estrategias y diálogos para conciliar compromisos de pagos parciales y completos

Se permitirá la buena coordinación con métodos de circulares informativa, afiches con respecto a los descuentos de pago y esto ayudará a que la empresa pueda tener un mejor control en la gestión de cobranza. Por lo tanto, coincide con la investigación de Aponte (2018) donde, aplico en su investigación el método coso, donde ayudo a dar solución en el control interno de la

gestión de cobranza en la empresa. Asimismo, coincide con la investigación de Carrera (2017) indicando que en su investigación aplicó las estrategias de control interno ayudando a mejorar sus cobranzas y sus compromisos de pago.

Objetivo: incluir el método COSO III para poder mejorar la gestión en el control interno de la empresa a ello implementando talleres para un mejor control de gestión

Que como propuesta ayudara a mejorar la gestión de cobranza, se llegara a implementar un control interno de gestión en el área de contabilidad para poder ver a fondo cual es el problema por el cual las cobranzas son deficientes, implementado el método coso III ayudara a identificar de qué manera se está aplicando la gestión. Por lo tanto, coincide con el estudio realizado por Carrera (2017) donde, se evidencia que aplicando el método COSO III se mejora el control de gestión de cobranzas, ayudando a la empresa a tener un mayor control en el área. Asimismo, coincide con la investigación de Aponte (2018) indicando que, implementando este método ayudo a la empresa a tener un control eficaz en las cobranzas.

4. 2 Conclusiones

Primera: La investigación de estudio es proponer estrategias de gestión para la mejoría de las cobranzas en las instituciones particulares de educación regular aplicando el método COSO III, mediante los análisis tanto horizontales y verticales se pudo observar que hay ineficiencias en las cobranzas en los diferentes periodos

Segunda: Se culmina indicando que las políticas de las cuentas por cobrar no son efectivas y son deficientes al momento de efectuar las cobranzas, lo cual genera y perjudica a la institución.

Tercera: Se concluye que la institución no tiende a tener una buena coordinación y organización al momento de implementar los informes al área de tesorería, lo cual la primordial consecuencia será que los clientes no estén al día con los pagos puesto que no hay una buena comunicación en las jefaturas.

Cuarta: La institución no cuenta con un control al momento de efectuar el historial de cada alumno que ingresa y esto genera consecuencias, a ello se sumara las acumulaciones de deudores. A esto también incluir la falta de interés por parte de tesorería porque no se realiza un seguimiento oportuno de las cobranzas.

4.3 Recomendaciones

Primera: Se pide a la institución que debe implementar las políticas de cobranza, con el objetivo de poder disminuir las cobranzas en cortos tiempos, por lo que se ve no hay un buen control de gestión. Asimismo, el encargado del área de tesorería debe mantener actualizados sus informes de reporte y verificar constantemente.

Segundo: Mediante el estudio realizado se recomienda que, implementan las llamadas telefónicas a diario o cuando se verifica que ya se cumplió la fecha pactada para el pago. Asimismo, incluir correos a cada uno. También que el personal tenga mayor seguimiento en las cobranzas.

Tercero: se recomienda que deben tener reuniones con la jefatura y el área de tesorería para poder ayudar con la buena organización y se pueda cumplir con las metas trazadas, y a si implementar estrategias viales para las cobranzas.

Cuarto: Por último, se recomienda implementar nuevos programas con facilidades de pago para tener un buen mejor control en la gestión de cobranza, a ello implementar roles de investigación a cada uno de los deudores al momento de efectuar las cobranzas.

V. REFERENCIAS

- Arroba , J., & Morales , J. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2-11.
- López , J., & Vidal , Z. (2019). Cuentas Por Cobrar y Pagar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 3-13.
- Nolazco , F., Ortiz , I., & Carhuanchu, I. M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *CIENTÍFICA ESPÍRITU EMPRENDEDOR TES*, 1-15. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Pinela, A. (2019). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MINIMIZAR SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CLINICA GUAYAQUIL*. Repositorio Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Reyes , L., & Urbina , R. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte 2017*. lima: Universidad Privada del Norte.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencia*. Argentina: Ediciones Granica.
- Alvarez, R. (2017). Gestión financiera e indicadores de gestión de la banca universal venezolana. *Revista Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 338-358.
- Alves, M. (2018). *Proposta de boas praticas financeiras para operadoras de planos de saude filantrópicas: um estudo da gestao entre os anos de 2011 e 2015*. Universidad de Sao Paulo, Riberao preto. Obtenido de https://teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-27092018-105013/publico/MarcoAntonioASouzaJr_Corrigida.pdf
- Ambriz, R. (2013). *Aportaciones de la teoría general de sistemas y del análisis de los sistemas-mundo al análisis de la obra mesoamericana de paul Kircchhoff*. Instituto politécnico nacional, México. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14820/TESIS%20RICARDO%20AMBRIZ%20VAZQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20TGS%20afirma%20que%20las,dentro%20de%20otro%20m%C3%A1s%20grande>.
- Ambrocio, N., & Quispe, L. (2018). *Influencia de la gestión financiera para mejorar la liquidez de la constructora Ivalex SAC, San Borja 2017*. Universidad Privada del norte, Lima.

- Ambrosio, L., & Segura, S. (2015). *Estrategias financieras para el incremento de la rentabilidad de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo*. universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo.
- Aponte, O. (2018). *Informe COSO en las cuentas por cobrar de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo*. trujillo: UNT.
- Araiza, M. (2005). <https://www.imef.org.mx>. Obtenido de <https://www.imef.org.mx>.
- Arcoraci, E. (2020). *Ratios financieros*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de <https://www.studocu.com/gt/document/universidad-de-san-carlos-de-guatemala/finanzas-iii/apuntes/apunte-unidad-3-ratios-financieros/9115763/view>
- Arias, E. (2020). Investigación Mixta. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-mixta.html>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica 6ta edición*. Editorial episteme.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas-República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Revista Udea*, 13-26.
- Atradius. (Junio de 2018). Aumento de las cuentas por cobrar empresariales. Barómetro de prácticas de pago atradius. *atradius*, 2-11.
- Ayre, I., & Chocce, J. (2016). *Apalancamiento financiero para el crecimiento económico en las empresas constructoras de la ciudad de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Azofra, V., & Fernández, A. (1992). Evaluación reciente de la moderna teoría financiera. *Revista financiera*, 111-126.
- Balzarini, M., Di Rienzo, J., Tablada, M., Gonzalez, L., Bruno, C., Córdoba, M., . . . Casanoves, F. (2011). *Estadística y Biometría: aplicaciones con infostat en agronomía*. Argentina: Editorial Brujas.
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Madrid - España: Ediciones Akal.
- Becerra, L. (2017). *La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Repsol SA en los olivos 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14325/Becerra_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bedoya, L. (2018). Gestión financiera: Los lineamientos que permiten tomar decisiones acertadas. *Revista Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/07/gestion-financiera-los-lineamientos-que-permiten-tomar-decisiones-acertadas/>
- Belaúnde, G. (2016). Políticas de créditos de una entidad financiera. *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3era edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación 3era edición*. Colombia: Pearson educación.
- Bernal, F. (2010). Auditoría de cuentas por cobrar. *Academia*. Obtenido de https://www.academia.edu/26392043/V_%C3%81rea_Auditor%C3%ADa_Auditor%C3%ADa_de_Cuentas_por_Cobrar_V_Ficha_T%C3%A9cnica
- Bogdan, R., & Taylor, S. (2009). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paídos.
- Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaqui - Ecuador: Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.
- Carlos, E., Gabriel, S., & Rodríguez, J. (2016). *Influencia de los ratios financieros en la toma de decisiones de la empresa Architech Constructores sS.A.C, ubicada en San Borja, año 2015*. Universidad Peruana de las Americas, Lima.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Indusplama S.A.* Guayaquil : Universiadas Salesiana.
- Carrillo, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa "Azulejos Pelileo"*. Universidad técnica de ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>

- Cartuche, J. (2020). Indicadores de liquidez y rentabilidad: una herramienta clave para determinar la gestión financiera de una distribuidora farmacéutica, periodo 2017-2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15532/1/T-3508_CARTUCHE%20YUZUMA%20JESSICA%20IVONNE.pdf
- Castillo, G. (2021). *Crédito y cobranzas*. Buenos Aires: EPUB.
- Cegarra, J. (2012). *Los Métodos de la investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de santos.
- Chacón, D., & Villalobos, M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL Año 2017*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chonillo, C., & Sanchez, J. (2018). *Modelo de gestión financiera para mejorar rentabilidad de un restaurant gourmet*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33369/1/TESIS%20MODELO%20DE%20GESTION%20FINANCIERA%20CHONILLO-SANCHEZ.pdf>
- Coelho, M. (2018). *Impacto da Gestão financeira de curto prazo na performance operacional*. Instituto superior de contabilidade de e administração de Lisboa, Lisboa. Obtenido de <https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/8438/1/Disserta%3%a7%3%a3o-do-Mestrado-M%3%a1rio-Mendon%3%a7a-20140283.pdf>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Corral, Y. (2020). Validez y Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos. *Dialnet*, 1316-5917.
- Correa, D., Reyes, D., & Montoya, K. (2018). La información no financiera y el desempeño financiero empresarial. *Scielo*.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional: Técnica y estrategias*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- De la Cruz, J. (2011). La política de crédito en la empresa. *Empresa Actual.com*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- De pablo, A. (2012). *Gestión financiera*. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces.

- Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2007). *Finanzas corporativas segunda edición*. México: Cengage Learning.
- Equipo editorial, E. (2021). Método Analítico. *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-analitico/>
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraudes análisis de informe COSO I,II Y III*. Bogotá: Ecoe .
- Filipes, K. (2018). *Planeación financiera para incrementar la liquidez en una empresa automotriz, Lima 2018*. Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa 2da edición*. Madrid: Fundación Paideia Gallza.
- Flores, J., & Vigo, J. (2018). *Aplicación del retro arrendamiento financiero y su incidencia en la disponibilidad de efectivo de la empresa transportes corazón de Jesús S.A.C, Trujillo, 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Flores, O. (2016). *La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de la victoria 2010 - 2015*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2447/flores_go.pdf?sequence=1
- Flores, P., & Fargas, Y. (2015). *Planeación Financiera de la empresa bodega Automotriz SA durante el periodo 2013-2015*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/8275/1/12807.pdf>
- Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el siglo XX. *Ecos de Economía*, 145-168. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027263004.pdf>
- García, A. (1990). *Estructura lingüística de la documentación: teoría y método*. Murcia - España: Compobell.
- García, A. (2011). *Estrategias Empresariales*. Colombia: Biliniata.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México: Red tercer Milenio S.C.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red tercer milenio.

- Gonzales, F., Medina, L., & Puchamapi, C. (2019). *La gestión financiera y el desempeño de la empresa andalucita S.A periodo 2013-2017*. Universidad Nacional del Callao, Callao. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4031/Gonzales%2c%20Medina%20y%20Pumachapi_pregrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Greppi, A. (2012). Eficacia. *Dialnet*, 150-159.
- Guija , M., & Terry , O. (2021). Analisis de las cuentas por cobrar en bancos de lima. *Hechos contables*, 11-15. doi:<https://doi.org/10.52936/rhc.v1i1.59>
- Guillen, R. (2017). *Gestión Financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas industriales, distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12589/Guillen_MRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutierrez, G. (2017). *Gestión financiera del comercio exterior y su relación con los riesgos de exportación y del sector agropecuario, Huancayo 2016*. Universidad peruana de los andes, Huancayo. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/212/T037_46420223_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, R. (2015). Investigación Holística. *Acedemia*. Obtenido de https://www.academia.edu/19523855/Que_es_la_investigacion_holistica
- Henao, P., & Eugenia, A. (2020). La comunicación Organizacional en la gestión empresarial. *Dialnet*, 9-25.
- Hernández, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Economía y Desarrollo*, 161-173.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 151-160. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13249>

- Higuerey, A. (2007). Administración de cuentas por cobrar. *Univerdidad de los Andes Núcleo Univerisitario "Rafael Angel"*, 1-13.
- Huachillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 356-362.
- Huayhuameza, C., & Gladiz, M. (2018). *Gestión financiera en la Empresa Malvex del Perú SA 2018*. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2636>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Servicios y Proyecciones para América Latina.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Hólistica*. Caracas .
- Irrazabal, V. (2018). *Aplicación del análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia para la toma de decisiones en una empresa de transportes urbano de Lima metropolitana en el periodo 2015*. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Jácome, N., Sepúlveda, M., & Pabón, J. (2017). Cuentas por cobrar e inventarios en la rentabilidad y flujo de caja libre en las empresas de cerámica. *Gestión y desarrollo libre*, 3-24.
- Javier, R., Lévano, J., & Pérez, K. (2018). *El flujo de efectivo y el rendimiento financiero de la empresa Bata del distrito de miraflores periodo 2016-2017*. Universidad Nacional Del Callao, Callao.
- Jeison. (12 de junio de 2018). *Blog de la calidad* . Obtenido de Blog de la calidad : <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>
- Jiménez, V., & Lozano, M. (2017). *Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa san jose inversiones S.R.L.* Universidad de Sipan, Jaén. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4307/Jimenez%20Martinez%20-%20Lozano%20Herrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jordán, F., & Román, J. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito: Editorial Abya Yala.
- Lifeder. (03 de octubre de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de [www.lifeder.com: https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/](https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/)

- Lifeder. (17 de Septiembre de 2020). <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Llempen, A. (2018). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones Aquario's SAC, Chiclayo 2018*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5688/Llempen%20Guerrero%2C%20Ana%20Melva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lluís, J., & Bagur, L. (2006). Contabilidad y control de gestión. Una perspectiva histórica. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 103-127. Obtenido de https://accid.org/wp-content/uploads/2018/09/tendencias_castellano_103-127.pdf
- Maldonado, A., Vignettes, L., & Gonzalez, M. (2012). Evolución de las finanzas. *Organización y gestión de pymes*.
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *Sciendo*, 1-5. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Martinez, J. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/40638/1/T38190.pdf>
- Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la Medición. *Scielo*.
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 165-193. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Mayan, M. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. Iztapalapa: International Institute for Qualitative Methodology.
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa 5ta edición*. Madrid: Pearson educación S.A.
- Meza, C. (1996). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación*. Universidad Sur colombiana.

- Morales, A. (2019). *Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar de la compañía Aquasport s.a.c 2017-2018*. Lima.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación financiera*. México, México: Grupo Editorial Patria, S.A. De C.V. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382167.pdf>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria .
- Moreno, M., Muñoz, E., Polo, W., & Rodríguez, E. (2019). *Proyecto de mejora en la gestión financiera de la empresa constructora Pérez y Pérez SAC*. Pontifica Universidad Católica del Perú escuela de posgrado, Surco. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13775/POLO_MU%C3%91OZ_PROYECTO_CONSTRUCTORA.pdf?sequence=1#page=8&zoom=100,92,96
- Mousalli, G. (2015). Métodos y Diseño de Investigación Cuantitativa. *researchgate*, 1-38.
- Moya, D. (2016). *La gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/364/moya_gd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Nolazco, F., Ortiz, I., & Carhuacho, I. (2019). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu de Emprendedor Tes*, 13-27.
- Nunes, L. (2016). *Gestão financeira em micro e pequenos negócios: um estudo em empresas da associação dos produtores de doces de pelotas*. Universidad de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul. Obtenido de <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1445/1/Luciana%20Ferreira%202016.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría vol. XXXIV*, 118-124.

- Olivella, J. (2020). *Gestión eficiente de Proyectos de Innovación*. Barcelona: Profit Editorial.
- Ostertag, C. (1999). *Instrumentos Metodológicos para la toma de decisiones en el manejo de los recursos naturales*. Colombia.
- Panez, C. (16 de enero de 2019). <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>: <https://www.rsm.global/insights/rsm-global-blog>
- Paz, E., & Taza, Y. (2017). *La gestión financiera en la liquidez de la empresa y Yossev EIRL del distrito del Callao durante el periodo 2012*. Universidad de Ciencias y Humanidades, Callao. Obtenido de http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/134/Paz_EC_Taza_YY_TENF_2017.pdf?seque
- Peláez, J. (2013). *Planificación financiera y su incidencia en la situación económica financiera de empresas turísticas de la ciudad de Trujillo periodo 2012*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Pérez-Carballo, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid, España: Esic editorial.
- Pimienta, J., & De la orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson educación de México SA.
- Ramos, K., & Sandoval, W. (2019). *Análisis del Ciclo de Conversión*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Rodríguez, C., Lorenzo, Q., & Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 133-154. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf>
- Rodriguez, J. (2022). Que es el diagrama de Ishikawa. *HubSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/diagrama-ishikawa>
- Rodriguez, P. (2016). Gestión Financiera en PyMES. *Revista Publicando*, 588-596.
- Rojas, J. (2017). Efectividad,eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 11.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

- Salazar, E., & Villamarín, S. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011*. Universidad Técnica De Cotopaxi, Latacunga - Ecuador.
- Santiago, N., & Gamboa, J. (2017). *Gestión financiera empresarial*. Ambato, Ecuador: Megagraf.
- Serra, V., Vercher, S., & Zamorano, V. (2005). *Sistemas de control de gestión: Metodología para su diseño e implantación*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Silverio, G. (2016). El arrendamiento financiero y valuación de opciones reales. *Contaduría y administración*, 353-373. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v61n2/0186-1042-cya-61-02-00353.pdf>
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Universidad Peruana De Las Américas, Lima.
- Solano, O., & Riascos, S. (2021). *Sistema de Información Contable en la era digital*. Colombia: Universidad del valle .
- Stevens, R. (2019). Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia. *Rankia* . Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Tapia, C., Rueda, R., & Silva, R. (2017). *Auditoría Interna: perspectivas de vanguardia*. México: Instituto Mexicano de contadores.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2009). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Tenorio, D., & Villanueva, J. (2018). *Gestión estratégica financiera para mejorar la liquidez de la Municipalidad Provincial de Rioja, periodo 2015 – 2016*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3232/CONTABILIDAD%20-%20Delia%20Nayali%20Tenorio%20Alvites%20%26%20Joel%20Villanueva%20Ar%20C3%A9valo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Valbuena, R. (2015). *La investigación Científica Avanzada: con introducción a los Programas de Investigación Científica; la Investigación Internivel y el Razonamiento Artificial*. Venezuela: Roiman.
- Vallejo , R., & Finol de franco, M. (2009). La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas. *Rafaell Belloso Chacin* , 119-131.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera décimotercera edición*. México: Pearson Educación.
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa editorial.
- Vasquez, X., Ilirio, J., Miranda, G., & Tavares, M. (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. *Universidad Federal de Uberlandia, Brasil*, 18-45. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n45/0123-1472-cuco-18-45-00152.pdf>
- Vicente, A. (2015). Impacto de la gestión financiera en la rentabilidad empresarial. *Revista Administración & Finanzas*, 278-287.
- Vicente, A. (2015). Impacto de la gestión financiera en la rentabilidad empresarial. *Revista Administracion & Finanzas*, 278-287.
- Vicenti, A. (2015). *La planificazione finanziaria in presenza del fenomeno della staglionita. Il caso delle aziende agricole*. Universidad de pisa, Pisa. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/79620613.pdf>
- Villanueva, F. (2019). *Control de Gestión* (1.0 ed.). España: Elearnig S.L.
- Villón, E. (2018). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS AÑO 2016*. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Análisis de la gestión financiera de la institución educativa particular.

Problema general	Objetivo general	Categoría Problema: Cuentas por cobrar				
		Dimensiones/Sub categorías	Indicadores			
¿Cómo la estrategia de mejorar las cuentas por cobrar de las instituciones de educación regular, lima 2022?	Proponer estrategias para mejorar las cuentas por cobrar en las instituciones educativas regular aplicando el método COSO III, lima 2022	Políticas o lineamiento de crédito	Corto plazo			
			Largo plazo			
			liquidez			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Políticas de cobranza	Cobranza preventiva			
Cuál es el diagnóstico de las cuentas por cobrar en las instituciones particular de educación regular, Lima 2022	Diagnosticar en qué situación se encuentra las cuentas por cobrar en las instituciones de educación regular aplicando con el método COSO III, Lima 2022		Cobranza administrativa			
			Periodo de cobros			
¿Cuáles son los factores para mejorar las cuentas por cobrar en las instituciones de educación regular aplicando el método COSOIII, Lima 2022	Determinar los factores a mejorar de las cuentas por cobrar en las instituciones de educación regular aplicando el método COSO III, Lima 2002	Control de gestión	Morosidad			
			Planeación de estrategia			
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Tipo: básica Sintagma: Holístico diseño: proyectivo Enfoque: mixto Método: deductivo, inductivo y analítico		Unidades informantes: directora de la institución, sub directora, contadora.		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 a la empresa

1.- Institución

Somos una institución dedica al sector educación el cual esta dirigidos a todos los niveles como: inicial, primaria. Secundaria, donde las pensiones son consideradas de acuerdo al estatus que ofrece la institución.

Esta institución cuenta con un solo centro de educación a nivel local, donde ofrece a todos el público a ser parte de la institución.

Ubicación

La institución educativa se encuentra establecida en calle rosa Toledo 224 en el distrito de pueblo libre.

Misión

La institución es una comunidad educativa que tienen como pilar la fe en Dios y con esta premura, se educa a todos los estudiantes para tengan la enseñanza de total integridad, ser personas de competencia para transformar la sociedad.

Visión

La institución promueve formación a nivel académico, donde incrementen su capacidad de un buen desempeño en las universidades y en diferentes instituciones, sobre todo inculcando la cercanía a Dios y al prójimo.

Propuestas que se desarrollaran

Propuestas	
Realizar descuentos con %	El 05 de octubre del 2022
Realizar descuentos por pronto pago	El 05 de octubre del 2022
Desarrollar promociones por pagos adelantados	El 08 de octubre del 2022
Se implementará de acuerdo a la fecha de admisión (mes de octubre)	

Anexo 3: Evidencia de la propuesta

Objetivo deseado 1

Desarrollar estrategias de gestión con el método COSO III para mejorar las cuentas por cobrar.

En la táctica número 1, se plasmó que se empleara los descuentos con % de acuerdo a los pagos de pensiones adelantadas, donde se brindara dicha información durante las fechas de admisión y ahí se realizara el comunicado a todos los ingresantes a la institución. Esto conlleva a que los padres de familia estén informados de todos los pagos y descuentos para poder evitar faltas en las cobranzas durante el año escolar

último día del mes a excepción de diciembre cuyo vencimiento es el día de la clausura del año escolar. Los pagos se deberán efectuar en el Banco Scotiabank

❖ Luego del pago del Derecho de Matrícula, las diez cuotas restantes corresponden a las cuotas mensuales de enseñanza y se deberán abonar el último día del mes de prestación del servicio o, en su defecto, el primer día útil del mes sucesivo. Si a momento de la matrícula se abona voluntariamente el costo total del Servicio Educativo (el Derecho de Matrícula más las diez sucesivas cuotas) se concederá al Padre de Familia un descuento del 5%; así mismo si, a lo largo del año, las cuotas mensuales son pagadas voluntariamente en los 5 primeros días del mes, se concederá al padre de familia un descuento del 5% en la cuota correspondiente a diciembre.

- Agradecemos a ustedes padres de familia ser puntuales en el cumplimiento de sus obligaciones
- El pago de pensiones se efectúa a partir del primer día útil siguiente al mes en que se brinda el servicio educativo, sin embargo, pedimos a ustedes en lo posible y voluntariamente, canceladas en la primera quincena a fin de que nuestra institución pueda también cumplir puntualmente con sus compromisos y obligaciones
- Conforme al artículo 16º de la Ley de Centros Educativos Privados y la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Exp. N° 00859-2012-PA/TC para asegurar el pago de las pensiones escolares está permitida la retención del Certificado de Estudios correspondiente a los periodos no pagados.
- Los padres de familia o apoderados, debidamente acreditados (con poder otorgado por escritura pública, carta poder con firma notarialmente legalizada, mandato judicial o acuerdo extrajudicial), deben concurrir personalmente al Colegio según cronograma, a realizar y firmar la **DECLARACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA O APODERADO**. Es obligatorio traer la constancia de pago del Derecho de Matrícula, realizada en el BANCO SCOTIABANK cuyo vencimiento es el 30 de enero de 2021.

❖ CRONOGRAMA DE MATRICULA

Fecha	Niveles	Horario de atención
Martes 11 de febrero	Apellidos A - F	8:00 am. a 11:00 am.
Miércoles 12 de febrero	Apellidos G - N	
Jueves 13 de febrero	Apellidos O - Z	
Viernes 14 de febrero	Matrícula Extemporánea Inicial, Primaria y Secundaria	

❖ Los padres de familia de la Institución Educativa deben recoger de manera obligatoria, las boletas de inscripción de sus menores hijos en diciembre de 2019 a fin de activar el código del estudiante y poder efectuar sus pagos de matrícula 2020 en el Banco Scotiabank.

❖ También se les recuerda a los PPF que mantener ordenar de estas fechas en las pensiones de enseñanza que de acuerdo con las disposiciones vigentes, no podrán ratificar ni formalizar la matrícula de sus hijos para el año 2020.

❖ Los padres que tienen dos o más hijos, podrán ratificar la matrícula en una sola fecha.

❖ **SEGURO VOLUNTARIO DE PROTECCION DE ACCIDENTES ESTUDIANTILES:** En el año 2020 seguiremos con los servicios de HERMES CORREDORES DE SEGUROS, a través de RIMAC INTERNACIONAL. El Seguro Escolar **NO ES OBLIGATORIO**, aunque se sugiere evaluar los beneficios y ventajas en favor de su niño. Este seguro comprende lo siguiente:

Seguro contra accidentes: Protege al alumno(a) por accidentes las 24 horas del día, los 365 días del año, dentro y fuera del centro educativo, en el territorio nacional y extranjero.

Programa de Renta Estudiantil: Cubre el padre o tutor en caso de muerte ya sea accidental o natural, beneficiando al alumno con el pago de su pensión hasta que termine sus estudios escolares.

Se realizará circulares de informe durante la admisión, para comunicar de todos los beneficios que se otorgaran de ingresan a la institución, esto con el fin de poder tener una buena comunicación con todos los padres de familia.



Táctica 2.- efectuar beneficios con pagos fraccionados, se realizará un círculo de información con respecto a los pagos fraccionados que se efectuará si en caso los padres de familia ingresen a la institución, dentro de esta información estará los pagos de pensiones.

HORARIO DE VERANO:			
MESES	ÁREAS	DÍAS	HORARIOS
Enero y Febrero	Dirección	Martes a Jueves (previa cita)	Según se le indica en la solicitud de entrevista.
	Tesorería	Lunes a jueves	8:30 a.m. - 1:00 p.m.
	Secretaría	Lunes a jueves	8:30 a.m. - 1:00 p.m.
	Recepción Telefónica	Lunes a viernes	8:30 a.m. - 1:00 p.m.

HORARIO DE INVIERNO:			
MESES	ÁREAS	DÍAS	HORARIOS
Marzo a Diciembre	Dirección	Martes a Jueves (previa cita)	Según se le indica en la solicitud de entrevista.
	Tesorería	Lunes a jueves	8:00 a.m. - 2:00 p.m.
		Viernes	8:00 a.m. - 12:00 m.
	Secretaría	Lunes a jueves	8:00 a.m. - 2:00 p.m.
		Viernes	8:00 a.m. - 12:00 m.
Recepción	Lunes a viernes	8:00 a.m. - 5:00 p.m.	

CUOTA DE INGRESO, MATRÍCULA, RATIFICACIÓN DE MATRÍCULA Y PENSIONES 2020

† Meta de atención promedio: 30 a 35 alumnos por aula.
CUOTA DE INGRESO: Únicamente para alumnos nuevos y será S/. 2.500.00 Soles. El pago de la cuota de ingreso implica la separación de la vacante, por lo tanto, tiene condición de no reembolsable.

COSTO DEL SERVICIO EDUCATIVO
 Considerando, que brindar una educación de calidad requiere de innumerables factores, que nos permitan llegar a hacer realidad nuestros objetivos y a tener claras nuestras metas e ideales de competitividad en el mundo de la educación; me permito seguir confiando en su alto deseo de seguir apostando por una educación de calidad, apuntando siempre a la excelencia educativa, es por ello que es necesario contar con profesionales que cumplan con los estándares, para una educación excelente.

- ☞ Niveles Estimulación Temprana e Inicial 3 y 4 años: S/ 7.700.00 (SIETE MIL SETECIENTOS SOLES) costo anual del servicio. El costo antes indicado podrá estar dividido en once cuotas o armadas mensuales de S/ 700.00 cada una, siendo la primera la que corresponde al Derecho de Matrícula, que se abona al momento de la matrícula o ratificación de matrícula, su vencimiento es el 30 de enero. Las demás armadas se pagarán el último día del mes a excepción de diciembre cuyo vencimiento es el día de la clausura del año escolar. Los pagos se deberán efectuar en el Banco Scotiabank.
- ☞ Inicial de 5 años y Primaria (1º a 6º grado) S/ 8.800.00 (OCHO MIL OCHOCIENTOS SOLES) costo anual del servicio. El costo antes indicado podrá estar dividido en once cuotas o armadas mensuales de S/ 800.00 cada una, siendo la primera la que corresponde al Derecho de Matrícula, que se abona al momento de la matrícula o ratificación de matrícula, su vencimiento es el 30 de enero. Las demás armadas se pagarán el último día del mes a excepción de diciembre cuyo vencimiento es el día de la clausura del año escolar. Los pagos se deberán efectuar en el Banco Scotiabank.
- ☞ Secundaria (I a V año) S/. 9.350.00 (NUEVE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA SOLES) costo anual del servicio. El costo antes indicado podrá estar dividido en once cuotas o armadas mensuales de S/ 850.00 cada una, siendo la primera la que corresponde al Derecho de Matrícula, que se abona al momento de la matrícula o ratificación de matrícula, su vencimiento es el 30 de enero. Las demás armadas se pagarán el

Anexo 4: Evidencia de la propuesta

Objetivo deseado 2

Implementar estrategias para mejorar el dialogo y organización para conciliar pagos.

Estrategia 2: realizar cursos al personal en los temas de llamadas, correos de cómo llegar a tener una comunicación abierta con los padres de familia para poder comprender sus situaciones de cada uno.

Con respecto a la **táctica 3**, es realizar capacitación al personal encargo del área de contabilidad para poder tener mayor conocimiento de las informaciones que faltan aplicar en la institución. Asimismo, **en la táctica 4**, es realizar un afiche de información del que consta todos los puntos con respecto a los pagos y a ello comprometiéndolo a los padres de familia firmar dicho documento siempre en cuando estén de acuerdo a toda la información brindada.

Logo de la U. de la Cruz y logo de la institución educativa.

Información que se brinda a los Padres de Familia Ingresantes 2020
TESORERIA

Nombre de Ingresante: _____
Grado a que Postula: _____ Nivel: _____

- Cuota de Ingreso (S/. 2,500.00):** Este pago se realiza en efectivo, en la tesorería del colegio, luego de haber obtenido la vacante. De cumplirse con el plazo establecido y no haberse efectuado el pago, el colegio podrá disponer de la vacante.
- Curso de Nivelación y adaptación:** Requisito Indispensable, las inscripciones se realizarán a partir del 15 de diciembre (colegio). El curso será en el mes de enero del 2020. El día de la Inscripción se le entregará lista de lo que requiera el niño(a) para este curso (útiles). Durante el curso se les hará llegar documentación en un sobre (folleto informativo, clave de intranet, lista de útiles).
- Matrícula 2020:** (Vcto. 30 enero), el costo es igual a la pensión vigente para el año 2020. El pago se realizará en el Bco. Scotiabank a partir del 20 de enero.
- Cuota APAPA:** (Vcto. 30 marzo) El pago se realiza en el Banco Scotiabank
- Pensiones:** (Vcto. Ultimo día hábil de cada mes). Se aplicará descuento: si cancela todas las pensiones del año hasta el 05 de marzo se aplicará descuento del 5% del monto total (coordinar con tesorería el pago) o si paga los 5 primeros días de cada mes se aplicará el 5% de descuento solo al monto de la pensión de diciembre.
- Seguro de accidentes y Renta Estudiantil:** Voluntario, pago anual en el banco Scotiabank.
- Cuotas comité de aula:** Estas son cuotas para cubrir gastos de celebraciones cívicas y otras actividades internas (día de la madre, día del padre, día del maestro, etc).
- Actividades:**
 - Olimpiadas (Junio): donde se colabora con 2 tarjetas de polladas por alumno (inaguración)
 - Día Solidario.
 - Rifa Kermesse (Octubre): colaboración 15 tickets de rifa por Padre de Familia.
 - Otras ActividadesLa cancelación se realizará en la tesorería del colegio (efectivo)

Los Padres de familia declaran haber sido informados al respecto a las indicaciones generales (tesorería) para el ingreso de su(s) hijo(s).

Pueblo Libre, ____ de ____ del 20__

Firma del padre
Nombre: _____

Firma de la Madre
Nombre: _____

Observaciones: _____

Persona quien brindó información

Objetivo deseado 3

Desarrollar un control para disminuir el tiempo de cobro

Estrategias 3: realizar informes de fichas para influir en la comunicación, con respecto a **la táctica 5**, se implementará promociones en los informes diarios, con el objetivo de poder llegar a comprender la demora de los pagos, a ello nos pondremos en contacto iniciando por reuniones para poder llegar a un acuerdo con los padres de familia. Asimismo, en **la táctica 6**, se evaluará a los padres de familia según sus operaciones efectivas que realizan.

Anexo 5: Instrumento cualitativo



Guía de entrevista

DATOS GENERALES

Cargo o puesto en que se desempeña:	Directora	
Código de la entrevista:	Entrevistado 1	
Fecha:	06 de mayo	
Lugar de la entrevista:	Pueblo libre	
Nrö.	PREGUNTAS	RESPUESTA DE LA ENTREVISTA
1	¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas o lineamientos de las cuentas por cobrar de la institución educativa particular?	La política de cuentas por cobrar es el procedimiento, por el cual se otorga facilidades de pago a los clientes, dado que este tiene fecha de vencimiento, sin perjudicar su situación económica. De manera progresiva, analizando las pérdidas y ganancias que esto genera.
2	¿De qué manera Ud. Considera que se debe aplicar las cuentas por cobrar a corto y largo plazo?	
3	¿Cómo Ud. Considera que se debe realizar los movimientos de las cuentas de cobranza?	Haciendo la prueba de liquidez, e invertir con lo que contamos, haciendo un presupuesto viable.
4	¿Cuál es su opinión respecto a las cobranzas administrativas y periodos de cobros que se realizan en la institución educativa particular?	Es elemental que los clientes conozcan que desde el primer día de vencimiento de sus pensiones; están generando una falta de compromiso con el retraso de sus obligaciones de pago.
5	¿Consideran que los periodos de cobros se realizan de manera eficaz?	En un 65% si creo que el sistema de cobros es eficaz en cada periodo de pago.
6	¿Qué procedimientos aplican para evitar que incurran con la morosidad?	Brindar servicio Educativo Optimo, generar dialogo permanente con los clientes, brindándoles facilidades de pago. Pérdida de empleos, inestabilidad en el sistema económico nacional.
7	¿Cuáles son los factores que generan incumplimiento en la institución educativa particular?	
8	¿Qué acciones toma para mejorar y plantear estrategias en la institución educativa particular?	Comunicación directa y permanente. Pactando compromisos de pagos



DATOS GENERALES

Cargo o puesto en que se desempeña:	Sub directora
Código de la entrevista:	Entrevistado 2
Fecha:	06 de mayo
Lugar de la entrevista:	Pueblo libre

Nro.		PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA
1	¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas o lineamientos de las cuentas por cobrar de la institución educativa particular?	Para lograr el objetivo de las cuentas por cobrar se ha de plantear lineamientos claros, procurando que la información llegue de manera clara y concreta a los clientes.
2	¿De qué manera Ud. Considera que se debe aplicar las cuentas por cobrar a corto y largo plazo?	Poniendo en conocimiento a nuestros clientes el plazo de vencimiento y la penalidad que implica en caso de incumplimiento de sus obligaciones pago.
3	¿Cómo Ud. Considera que se debe realizar los movimientos de las cuentas de cobranza?	Deben ser progresivas y permanentes, sensibilizando a los clientes en su compromiso de pago por el servicio educativo recibido.
4	¿Cuál es su opinión respecto a las cobranzas administrativas y periodos de cobros que se realizan en la institución educativa particular?	Estar al pendiente en la fecha de vencimiento del pago de las pensiones, para emitir, comunicados o alertar y evitar acumulaciones de deudas.
5	¿Consideran que los periodos de cobros se realizan de manera eficaz?	El porcentaje alto de 45%, refleja que la estrategia de cobros es indeficiente, dada la cantidad de deudores.
6	¿Qué procedimientos aplican para evitar que incurran con la morosidad?	La información pertinente y la sensibilización a los clientes del servicio educativo que se les brinda. Insistencia permanente.
7	¿Cuáles son los factores que generan incumplimiento en la institución educativa particular?	El entorno socio económico del lugar, clientes como pequeños negocios.
8	¿Qué acciones toma para mejorar y plantear estrategias en la institución educativa particular?	Replantear el compromiso pactado por el servicio educativo. Dialogo permanente y personalizado con el equipo de economía.



**Universidad
Norbert Wiener**

DATOS GENERALES

Guía de entrevista

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contadora
Código de la entrevista:	Entrevistado 3
Fecha:	06 de mayo
Lugar de la entrevista:	Pueblo libre

Nro.		PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA
1	¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas o lineamientos de las cuentas por cobrar de la institución educativa particular?	Es precisar, un cronograma de pagos, procurando que no perjudique el sistema económico de la Institución.
2	¿De qué manera Ud. Considera que se debe aplicar las cuentas por cobrar a corto y largo plazo?	Determinando el vencimiento de plazo y monitoreando desde el inicio a los clientes.
3	¿Cómo Ud. Considera que se debe realizar los movimientos de las cuentas de cobranza?	Estableciendo condiciones viables de pagos, porcentajes de descuento y vencimiento de obligaciones pagos.
4	¿Cuál es su opinión respecto a las cobranzas administrativas y periodos de cobros que se realizan en la institución educativa particular?	Brindar información clara y precisa, sobre el costo del servicio educativo y su incumplimiento genera una penalidad de acuerdo con las normas bancarias.
5	¿Consideran que los periodos de cobros se realizan de manera eficaz?	Las estrategias que la institución utiliza, por su nivel de recaudación si considero que se realizan de manera eficaz.
6	¿Qué procedimientos aplican para evitar que incurran con la morosidad?	La elaboración y el uso del boletín informativo precisan con claridad el costo del servicio educativo, los beneficios y porcentajes de descuento, por su buen cumplimiento en sus pagos.
7	¿Cuáles son los factores que generan incumplimiento en la institución educativa particular?	El desempleo y el nivel socio económico bajo de nuestros clientes.
8	¿Qué acciones toma para mejorar y plantear estrategias en la institución educativa particular?	Procurar un servicio educativo de calidad, que satisfaga las expectativas de nuestros clientes.

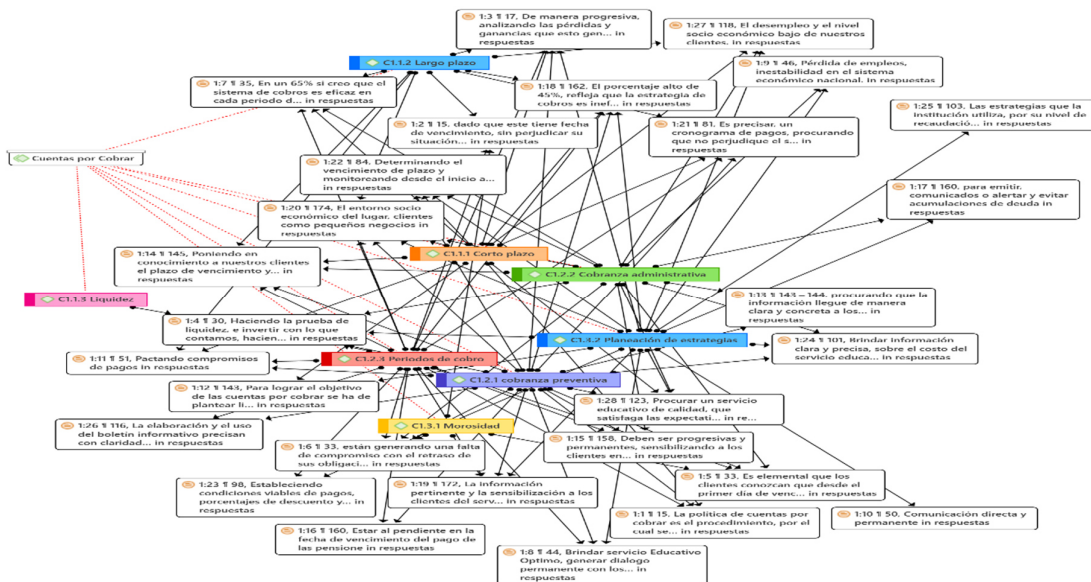
Anexo 6: pantallazos de Atlas

Cuentas por cobrar - Pariona (Instantánea 2022-5-3 22:28:23) - ATLAS ti - Versión de prueba

Inicio | Buscar & Codificar | Analizar | Importar & Exportar | Herramientas | Ayuda | Documento | Herramientas | Transcripciones | Vista

Explorador del proyecto: D 1: respuestas

Nro	PREGUNTAS DE LA ENT	Respuestas	Clasificación
1	¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas o lineamientos de las cuentas por cobrar de la institución educativa particular?	La política de cuentas por cobrar es el procedimiento, por el cual se otorga el pago a los clientes, dado que es de vencimiento, sin perjudicar económica.	C1.1.1 Corto plazo C1.2.1 cobranza preventiva C1.2.3 Periodos de cobro
2	¿De qué manera Ud. Considera que se debe aplicar las cuentas por cobrar a corto y largo plazo?	De manera progresiva, analizando ganancias que esto genera.	C1.1.1 Corto plazo C1.1.2 Largo plazo C1.2.1 cobranza preventiva C1.2.3 Periodos de cobro
3	¿Cómo Ud. Considera que se debe realizar los movimientos de las cuentas de cobranza?	Haciendo la prueba de liquidez, e i que contamos, haciendo un presupu	C1.1.1 Corto plazo C1.1.2 Largo plazo C1.2.1 cobranza preventiva C1.2.3 Periodos de cobro
4	¿Cuál es su opinión respecto a las cobranzas administrativas y periodos de cobros que se realizan en la institución educativa particular?	Es elemental que los clientes conozcan desde el primer día de vencimiento pensiones; están generando una falta de compromiso con el retraso de sus ob	C1.2.1 Cobranza administrativa C1.2.2 Cobranza administrativa C1.2.3 Periodos de cobro C1.3.1 Morosidad
5	¿Consideran que los periodos de cobros se realizan de manera eficaz?	En un 65% si creo que el sistema d eficaz en cada periodo de pago.	C1.1.1 Corto plazo C1.1.2 Largo plazo C1.2.1 cobranza preventiva C1.2.2 Cobranza administrativa C1.2.3 Periodos de cobro
6	¿Qué procedimientos aplican para evitar que incurran con la morosidad?	Brindar servicio Educativo Opt dialogo permanente con los clientes brindándoles facilidades de pago.	C1.2.1 cobranza preventiva C1.2.2 Cobranza administrativa C1.2.3 Periodos de cobro C1.3.1 Morosidad
7	¿Cuáles son los factores que generan incumplimiento en la	Perdida de empleos, inestabilidad económica nacional	C1.2.2 Cobranza administrativa C1.3.2 Planeación de estrategias





Universidad
Norbert Wiener

Anexo 7 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de gestión de calidad para elevar el nivel de satisfacción al cliente en una empresa del rubro gastronómico, Lima 2022

Nombre de la propuesta: Gestión de calidad

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 8 Ficha de evaluación

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la institución particular utilizando COSO III, Lima 2022
Datos del Estudiante	Pariona Alfaro Carmen
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

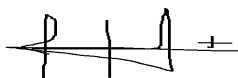
Crterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
1. TÍTULO		
<ul style="list-style-type: none"> El título es conciso e informativo del objetivo principal del escrito (max. 20 palabras) Cumple con identificar la categoría solución y problema. 	4	Conforme
2. RESUMEN		
<ul style="list-style-type: 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.

Crterios	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		
<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

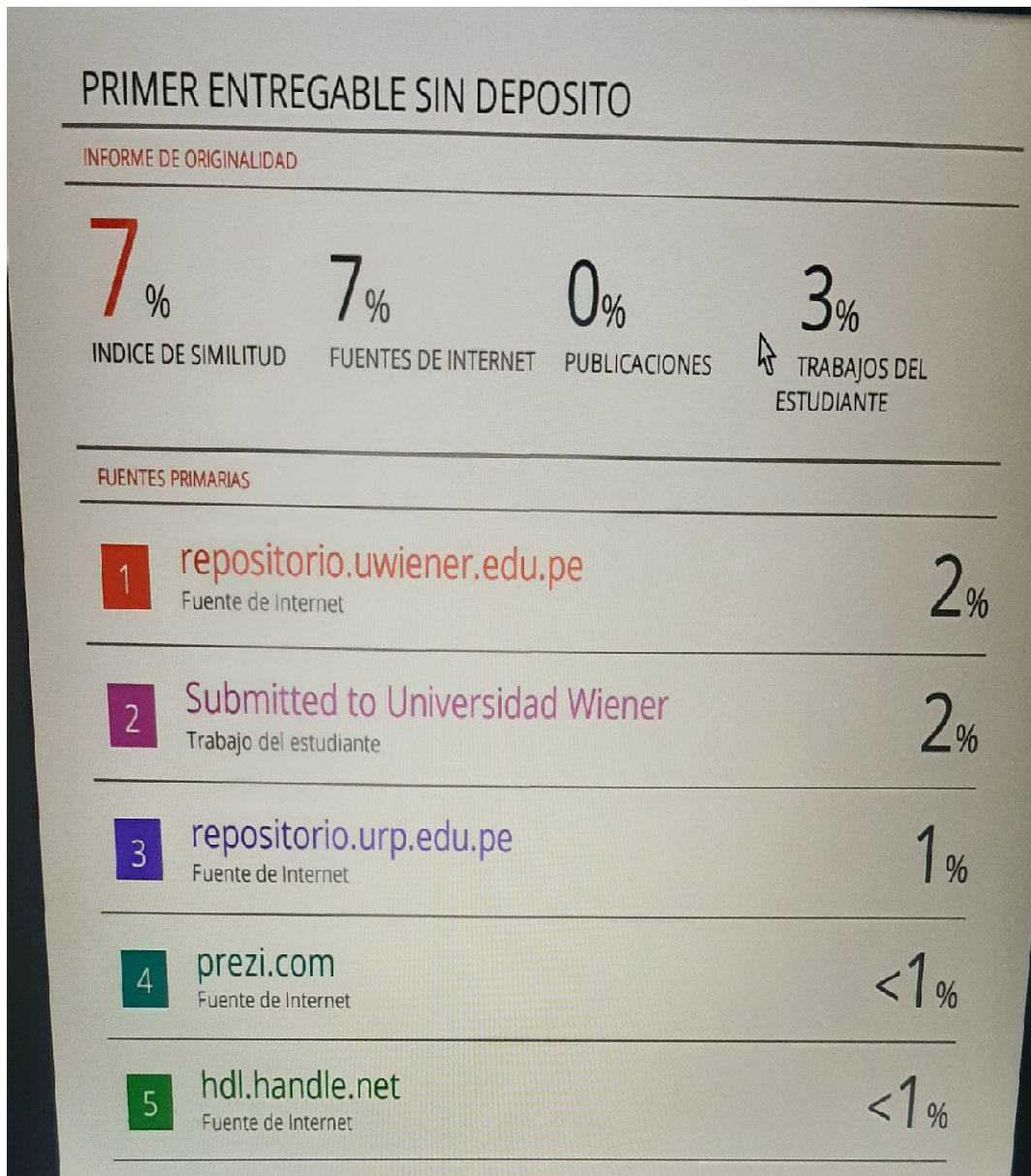
Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

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



Firma de asesor temático

Anexo 9 Evidencia de turniting



Anexo 10 Matrices de trabajo

Problema observado	Ineficiencia en las cuentas por cobrar, falta de políticas, falta de coordinación, falta de control y organización, sobrecarga laboral
¿Qué desea lograr?	Mejorar las cuentas por cobrar
Aporte de su estudio	Generar estrategias para mejorar las cuentas por cobrar

Título: Propuesta de estrategias para mejorar las cuentas por cobrar en la Institución Educativa Particular de la Cruz, Lima 2022

**Variable 1/categoría 1 + Variable
2/categoría 2 + delimitación
espacial + delimitación temporal**

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

Problema de investigación a nivel internacional					
Categoría Problema: Cuentas por cobrar					
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 SU RELEVANCIA EN LA LÍQUIDEZ	Título del informe	CUENTAS POR COBRAR E INVENTARIOS EN LA RENTABILIDAD Y FLUJO DE CAJA LIBRE EN LAS EMPRESAS DE CERÁMICA DE CÚCUTA	Título del informe	CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS COMPAÑÍAS CONSTRUCTORAS
<p>Por la situación económica actual del país, las pequeñas, medianas y grandes empresas basan sus resultados económicos en la comercialización de sus productos o servicios enfocados en la modalidad de cobros a créditos, generándose cuentas por cobrar origen de las ventas realizadas, se obtendrá liquidez a corto o a largo plazo, permitiendo que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a terceros. Es de primordial importancia el seguimiento y control de los movimientos contables de las cuentas por cobrar, para evitar reflejar pérdidas en los resultados de los estados financieros.</p> <p>Debido a situaciones económicas en el país las empresas de diferentes sectores, vienen enfocándose</p>	<p>El presente estudio incluye un análisis de la estructura financiera de las empresas, desagregando el comportamiento de las cuentas por cobrar.</p> <p>Otro aspecto que afecta la liquidez es la rotación de las cuentas por cobrar ya que el número de veces del recaudo de cartera disminuye en periodo de estudio.</p> <p>Se evidencian en el presente estudio un análisis financiero de las empresas, verificando el comportamiento de las cuentas por cobrar.</p>	<p>Este trabajo de investigación está encaminado a evaluar las cuentas por cobrar, y como estas influyen en la liquidez.</p> <p>utilizamos diversas técnicas y métodos de investigación además de la aplicación de instrumentos de recolección y levantamiento de información, con el objetivo de tener una visión más clara de los comportamientos económicos que conciernen a la gestión de estas cuentas por cobrar</p> <p>Este informe realizado en Ecuador, está dirigido a evaluar las cuentas por cobrar, y sobre todo a definir la importancia de la liquidez en una empresa.</p>			

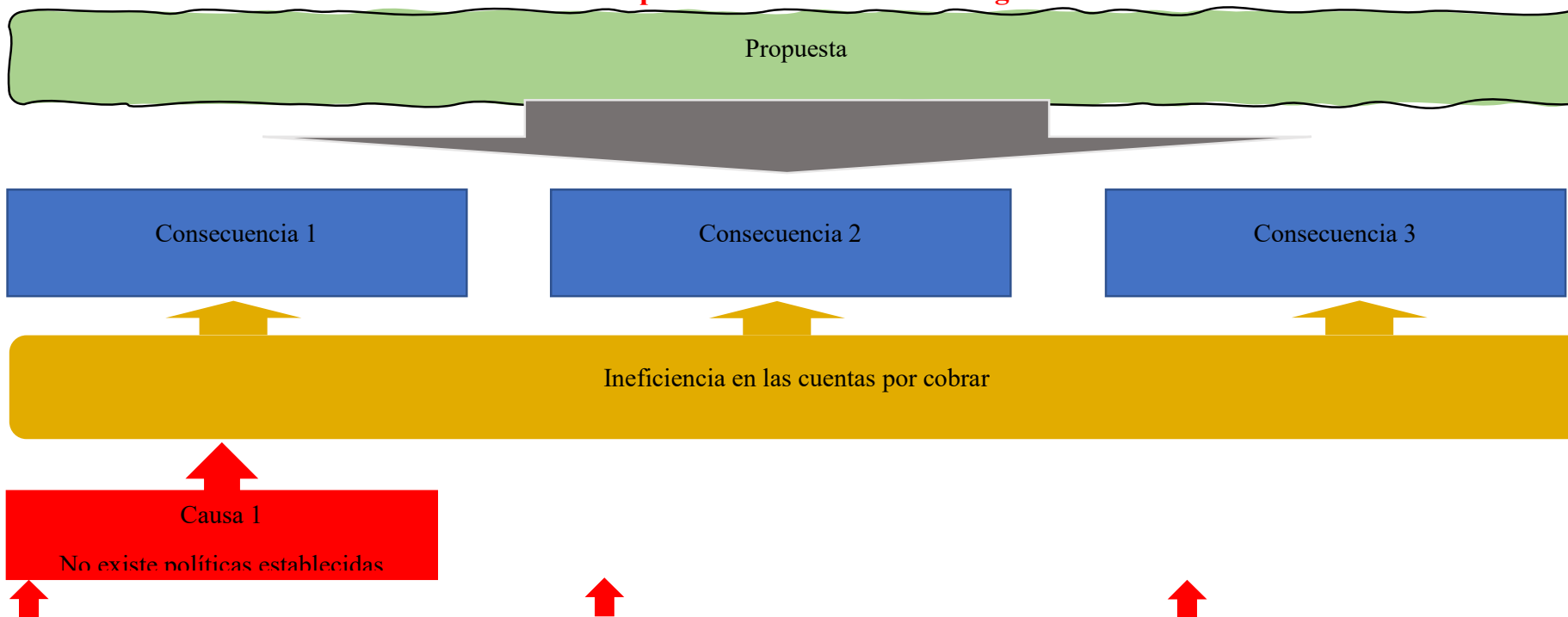
<p>generalmente en la liquidez de la empresa ya sea a corto o largo plazo, permitiendo cumplir sus obligaciones a terceros. Es vital el alcance y control de los movimientos contables de las cuentas por cobrar, para impedir reflejar perdidas en los resultados de los estados financieros.</p>	<p>Se verifica que la rotación de las cuentas por cobrar influye y determina la dimensión de la liquidez.</p> <p>El motivo principal de las demoras en los pagos adeudados por los clientes empresariales internacionales es la complejidad del procedimiento de pago, según afirmó el 32.6 % de los encuestados en América. Esto es igual a 2017, cuando el 29.7 % de los encuestados citó este motivo. El porcentaje de encuestados que citaron esto como motivo de las demoras en los pagos aumentó en todos los países, excepto en Brasil. El incremento más importante se registró en México, donde más del 35 % de los encuestados citó la complejidad del procedimiento de pago como el motivo principal de las demoras en los pagos. El segundo motivo de las demoras en los pagos por parte de clientes empresariales internacionales, citado con mayor frecuencia, fue la insuficiencia de fondos, según lo manifestado por el 28.7 % de los encuestados</p>	<p>Se aplica métodos y técnicas para la recolección de información, con el objetivo de analizar el comportamiento económico que influye en las cuentas por cobrar.</p>	
<p>Evidencia del registro en Ms Word</p>	<p>(Arroba & Morales , 2018)</p>	<p>(Jácome, Sepúlveda, & Pabón, 2017) (Atradius, 2018)</p>	<p>(López & Vidal , 2019)</p>

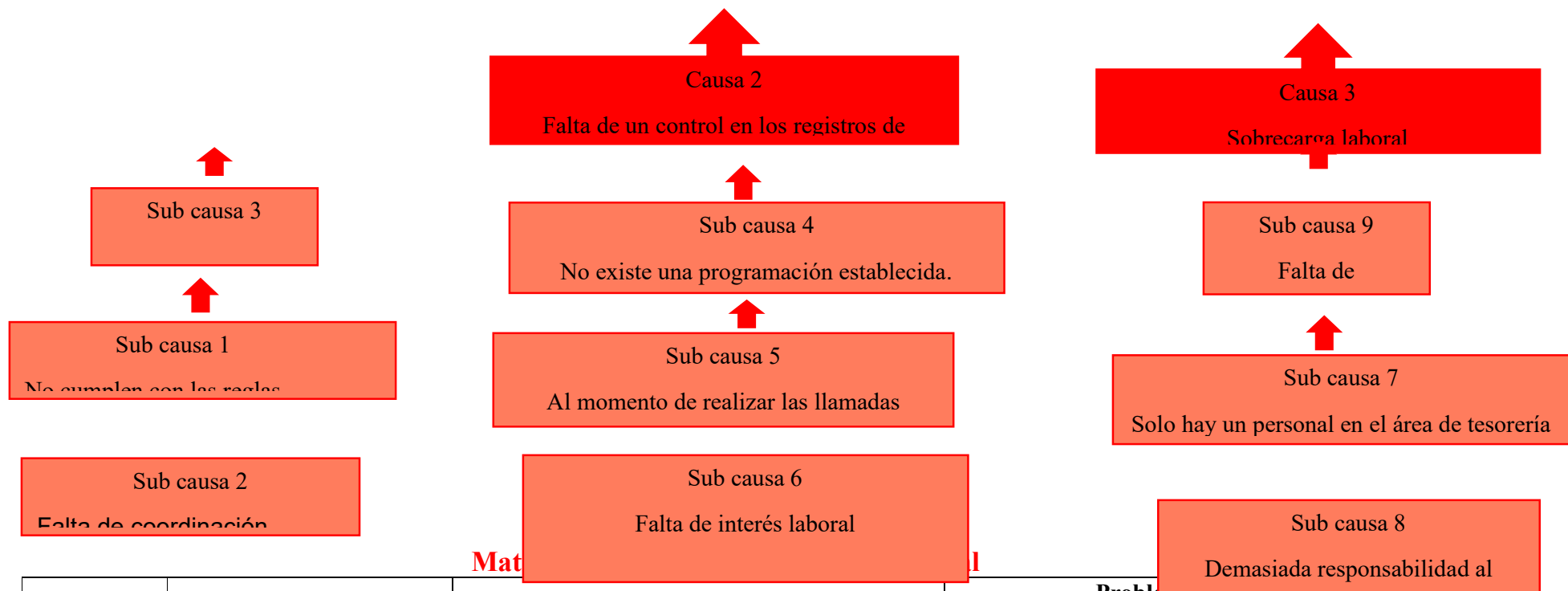
Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

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	Las cuentas por cobrar en una empresa de servicio.	Título del informe	Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicio.	Título del informe	Análisis de las cuentas por cobrar en bancos de Lima
<p>En la investigación desde el punto de vista analítico y económico, las cuentas por cobrar representan mayor significancia para mantener la fuente productora, por ser un activo exigible para la organización en relación al retorno del efectivo.</p> <p>En un estudio se evidencio que, desde el enfoque económico y analítico, las cuentas por cobrar es un factor clave para poder tener estabilidad en la fuente productora, por ser un activo exigible para la organización en relación al retorno del efectivo.</p>		<p>Las gestiones financieras de las cuentas por cobrar resultan un proceso fundamental en las finanzas empresariales ya que de estas dependen que la empresa cuente con la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligación corriente es, acceder a mayores líneas de crédito, realizar compras al contado si fuera necesario y/o expandir su actividad económica para seguir creciendo</p> <p>en el presente informe nos muestra que las cuentas por cobrar, son procesos fundamentales en el sector empresarial ya que dependen que cuenten con la liquidez necesaria para poder cumplir con sus obligaciones corrientes, por lo tanto, conllevara a que la actividad económica siga creciendo y expandiéndose.</p>		<p>En primer lugar, se comprueba que la tendencia de la recuperación de las cuentas por cobrar está basada por aspectos macroeconómicos y microeconómicos, esto indica que no se debe considerar relevante las particularidades del ambiente económico.</p> <p>Es esencial contar con una buena gestión de riesgos de las cuentas por cobrar para minimizar incidencias, tales como el riesgo crediticio, por lo cual es esencial que estas organizaciones tengan supervisión y control continuo de los préstamos que registran demora en sus cumplimientos de pago.</p> <p>Las cuentas por cobrar están basadas por aspectos macroeconómicos y microeconómicos, donde indica que no debe ser relevante las particularidades del ambiente económico.</p> <p>Es primordial contar con una gestión de riesgos de las cuentas por cobrar para disminuir incidencias, como el riesgo crediticio, donde las organizaciones deberán tener</p>	

			supervisiones y control continuo de los préstamos que registran demora en sus cumplimientos de pago.
Evidencia del registro en Ms word	(Nolzco , Ortiz , & Carhuancho, 2020)	(Mantilla & Huanca, 2020)	(Guija & Terry , 2021)

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización





Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Categoría problema
Causa 1	Sub causa 1 No cumplen con las reglas establecidas	Por qué la directora, no tiene establecidas las decisiones.	En la institución se identificó que hay ineficiencias en las cuentas por cobrar debido que no existe políticas establecidas por parte de

No existe políticas establecidas		Por qué la directora tiene diferentes posiciones.	<p>la dirección sobre todo no hay coordinación ni comunicación por parte de la jefatura.</p> <p>No hay un control ni programación establecida cuando se realiza dicho trabajo, debido a que hay interrupciones constantes para realizar otras funciones y esto conlleva a que no se cumple con el trabajo, esto amerita a que se postergue dicho trabajo.</p> <p>En el área de tesorería solo hay personal, el cual se encarga de todo con concerniente a la parte económica y otras actividades que estipula la institución, esto amerita a que tenga sobre carga laboral y no pueda cumplir con las metas que se propone al momento de realizar los trabajos.</p>
	Sub causa 2	Por qué al momento de realizar una información la directora no pone en conocimiento de inmediato.	
	Falta de coordinación	Por qué hay poca comunicación	
	Sub causa 3		
Falta de un control en los registros de llamadas	Causa 2	Sub causa 4	Por qué falta de decisiones al momento de realizar dicho trabajo.
	No existe una programación establecida		No se reportan los registros al instante.
	Sub causa 5	Al momento de realizar las llamadas siempre hay interrupciones por otras responsabilidades	Por qué la jefatura de dirección interrumpe el trabajo.
			No hay un tiempo estipulado siempre la directora deriva otras funciones y desea que se realice de inmediato sin importar el trabajo que estas realizando en el momento.
	Sub causa 6	Falta de interés laboral	Por que al momento de realizar las funciones siempre hay interrupciones.

Causa 3 Sobrecarga laboral	Sub causa 7 Solo hay un personal en el área de tesorería	Por qué en el área de tesorería solo hay una persona la cual se encarga de todo.	
		Por que el contador es externo y el asistente es el que está en la institución y tiene mayor responsabilidad.	
	Sub causa 8 Demasiada responsabilidad al mismo tiempo	Por qué no hay una organización y comunicación con la directora al momento de efectuar un trabajo	
	Sub causa 9 Falta de organización	Por que al momento de realizar una tarea en el trabajo y hay interrupciones no se establece un orden.	

Matriz 5. Antecedentes

Propuesta de estrategias para mejorar las cuentas por cobrar

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios	Metodología	
Autor	Fernando Alexis Nolasco Irma Lucila Ortiz Taipe Irma milagros Carhuancho	Enfoque	Mixto
Lugar:	lima	Tipo	
Año	2020		
Objetivo	El objetivo fue diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar y su consecuencia en los estados financieros en la empresa de servicios	Diseño	Holístico
Resultados	Los resultados evidenciaron que las cuentas por cobrar sobre los activos corrientes para el año 2016 representó el 16.34% del total del activo, en el año 2017 representó el 18.30%, sin embargo, para el año 2018, no fue el más propicio porcentaje pues representó en 31.72%. El periodo de cobro en el año 2018 fue de 15.92 veces durante el año y se efectuó la cobranza cada 22.62 días, debido a la ausencia de procedimientos en los cobros.	Método	Inductivo y deductivo
		Población	3 unidades
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Estadística/triangulación

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Nolasco, Ortiz y Carhuacho (2019), argumentaron que, en un estudio realizado de las cobranzas. Tuvieron como objetivos estudiar la situación del procedimiento de cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa. En la presente investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto con diseño holístico, nivel inductivo y deductivo, donde la población fue 3 unidades; para ello se utilizó las entrevistas. Se llegó a obtener como resultado que, el procedimiento de cobranza fue deficiente al momento de cobrar a sus clientes en el periodo 2016, por lo que el periodo promedio de cobro aumentó, debido a que no cuentan con políticas de cobranza. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.
Referencia	(Nolasco , Ortiz , & Carhuacho , Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018, 2019)

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar de la compañía aquasport s.a.c 2017-2018	Metodología	
Autor	Morales García, analis Katy	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2019		
Objetivo	La presente investigación tiene por objetivo proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la compañía Aquasport S.A.C. 2017-2018, de acuerdo a la metodología de proyección del estado de situación financiera, estado de ganancias y pérdidas y presupuestos, en los periodos 2020-2024, empezando con el análisis financiero.	Diseño	Holístico
Resultados	Los resultados señalan que las cuentas por cobrar son deficientes, la compañía necesita reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas, por lo cual la implementación de los ratios y el análisis, ayudaran a mejorar los créditos de ventas, además la implementación de estrategias financieras para gestionar los cobros de forma eficiente, del mismo modo realizar proyecciones de ventas y cobranzas para trabajar en base a objetivos y metas y lograr el crecimiento de la compañía.	Método	Deductivo
		Población	20 personas
		Muestra	3 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	Vertical y horizontal
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Morales A. , 2019)en un estudio realizado sobre las estrategias financieras. Tuvo como objetivo plantear estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la compañía Aquasport S.A.C. 2017-2018, de acuerdo a la metodología de proyección del estado de situación financiera, estado de ganancia y pérdida. En la presente investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto con diseño holístico, nivel deductivo, donde la población fue 20 personas; para ello se utilizó las entrevistas. Se llevo a obtener como resultado que, las cuentas por cobrar son deficientes, por lo cual se necesita implementar nuevas políticas y rutinas de cobranza,		

	será de vital importancia los ratios y el análisis, ayudaran a mejorar los créditos de ventas, a ello se añadirá estrategias para tratar los cobros de forma eficaz, además se implementara proyecciones de ventas y cobranzas para trabajar en base a objetivos y metas.
Referencia	(Morales A. , 2019)

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuesto Elizabeth EIRL Año 2017	Metodología	
Autor	Denny Enjhiber Chacón Jara Miram Marleni Villalobos Ruiz	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Trujillo	Tipo	descriptiva
Año	2019		
Objetivo	La presente investigación tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa	Diseño	No experimental
Resultados	los resultados obtenidos buscan evaluar la gestión y cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza de la empresa y analizar las cuentas por cobrar, cobranza dudosa y cuentas incobrables	Método	
		Población	3 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Entrevista

	De acuerdo a la investigación se llegó a la siguiente conclusión que las políticas de crédito y cobranza de la empresa no han sido aplicadas, controladas y supervisadas de forma correcta la cual ha conllevado que tenga una cuenta por cobrar por el importe de S/ 553,588 cuentas incobrables castigadas y asumidas como gasto de S/ 12,100 y cobranza dudosa de S/ 69,380; teniendo una repercusión en la liquidez corriente, comparando con el año 2016, de menos S/0.06 , prueba acida de menos S/ 0.65 y capital de trabajo de menos S/ 143,612.	Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis documental
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Chacón y Villalobos, (2019) en el presente estudio realizado sustentaron que, el proceso de cobranza, tuvo como objetivo, desarrollar la gestión de cobranza para incrementar la liquidez. El presente estudio tuvo un enfoque cualitativo, descriptiva, de diseño no experimental, la población fue de 3 trabajadores; para ello se realizo las técnicas de entrevistas. Se concluye que, no se están cumpliendo y aplicando las políticas de crédito y cobranza de manera correcta por lo cual esto conlleva a que tengan cuentas por cobrar deficientes, teniendo una repercusión en la liquidez. Del presente estudio, se utilizará los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Chacón & Villalobos, 2019)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte 2017	Metodología	
Autor	Lesly Ivonne, Reyes Lazarte Ruth Susana, Urbina Ludeña	Enfoque	Cualitativo y cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Descriptiva
Año	2019		
Objetivo	La presente investigación tiene como objetivo describir la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte en el año 2017, con la finalidad de asegurar el retorno económico que se origina de las ventas o prestación de servicios, disminuir la morosidad y la cobranza dudosa, utilizando los procedimientos de crédito y cobranza, para la correcta evaluación del cliente y así poder tener suficiente liquidez que logre incrementar los ingresos y ganancias de la empresa, que le permitan cumplir con las obligaciones en el plazo estipulado con los acreedores.	Diseño	No experimental

Resultados		Método	
		Población	20 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión, según el estudio de la investigación se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto directo sobre la liquidez de la empresa de transporte -2017, Es decir cada una de las dimensiones tanto de crédito como de cobranza, participan en la liquidez reflejada en las ratios de liquidez, gestión y rentabilidad.	Técnicas	Entrevistas
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Reyes y Urbina, (2019) en un estudio declararon que, la gestión de cobranzas. Cuyo objetivo es describir la gestión de cobranza, por lo cual es asegurar el retorno económico que se origina de las ventas así poder disminuir la morosidad de cobranza En la presente investigación se desarrolló a través del enfoque cualitativo y cuantitativo, cuyo tipo fue descriptiva, no experimental, la población fue de 20 trabajadores, para ello se utilizó las entrevistas. Se llegó a obtener como conclusión que, el procedimiento de cobranza resulta un indicador de mayor relevancia dentro de una empresa ya que su principal objetivo es tener liquidez para cumplir sus obligaciones, la empresa también no cuenta con una adecuada gestión de cobranza. Del presente estudio se utilizó todos sus conceptos.</p>		
Referencia	(Reyes & Urbina , 2019)		

Datos del antecedente internacionales X:			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transporte de carga por carretera, en la provincia del Guayas del catón general Villamil playas año 2016	Metodología	
Autor	Villón Ramírez Erick Darío	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	
Año	2018		

Objetivo	es conocer la liquidez de la empresa mediante los indicadores y establecer políticas para la adecuada consecución de créditos, cobros y estrategias que permitan llevar a una liquidez estable.	Diseño	
Resultados	Los resultados muestran que la empresa no tiene políticas de crédito para un proceso adecuado en cuanto brindar los servicios a créditos, trayendo consigo que sus clientes no pagan en el tiempo correcto, por otro lado tampoco tiene políticas de cobro para que el proceso de cobranzas sea eficiente y recuperar sus Cuentas por Cobrar y que el personal de la empresa aplique los lineamientos establecidos conjunto a eso la empresa tiene inconvenientes con lo que respecta a su liquidez, aplicando las herramientas necesarias permitirá llegar a la confirmación del diagnóstico preliminar	Método	Deductivo
		Población	3 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Ecuador, Villón (2018) justifico que, en su estudio realizado sobre la gestion de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa transporte. Cuyo objetivo fue, conocer la liquidez de la empresa mediante estrategias financieras que permitan llevar a una liquidez firme. En el presente estudio de desarrolló con un enfoque cualitativo, se aplicó el método deductivo, en la población hubo 3 colaboradores; para ello se utilizó la técnica de entrevista. Se llego a alcanzar como resultado que, no cuentan con políticas de cobro, sobre todo no hay una adecuada gestión de crédito en la empresa, por ello la empresa sufre de liquidez inmediata y a largo plazo. Del presente estudio se utilizo todos sus conceptos que permitirán desarrollar mejor la gestión del proceso de cobro.		
Referencia	(Villón, 2018)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS COMPAÑIAS CONSTRUCTORAS	Metodología	
Autor	Johnny Eduardo López Morán	Enfoque	Cualitativo

	Sally Paola Vidal Tabares		
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptiva
Año	2019		
Objetivo	Este trabajo de investigación está encaminado a evaluar las cuentas por cobrar y pagar, y como estas influyen en la liquidez de la compañía Constructora Trivisa Cía. Ltda. Para ello se analizó la gestión que la compañía emplea para la recuperación de la cartera de crédito y los procedimientos de pago además se constató los saldos de estas cuentas con los estados financieros	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Al final del trabajo se presentan estrategias que la compañía puede adoptar para la recuperación de su cartera vencida y el mejoramiento de su gestión de cobro, así como también puede dar frente a las obligaciones a largo plazo que la compañía obtuvo para cancelar las cuentas que mantiene con sus proveedores de bienes y servicios.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Investigación
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Ecuador, López y Vidal (2019) argumentaron que, en su estudio realizado sobre la gestión de cobranzas y la liquidez de la compañía. Cuyo objetivo es analizar la gestión de cobranza, para la recuperación de la cartera de crédito por lo cual se desarrollará los procedimientos de pago. En la presente investigación se desarrolló a través del enfoque cualitativo, cuyo tipo fue descriptiva, para ello se utilizó las entrevistas. Se concluyó que, la gestión de cobro no es efectiva, por lo tanto, se aplicara estrategias para el mejoramiento de cobro, por ende, esto ayudara a que cumplan con sus obligaciones a largo plazo y puedan cancelar a sus proveedores de bienes y servicios. Del presente estudio, se utilizaron algunos conceptos que permitirán ser aplicados en la investigación.		
Referencia	(López & Vidal , 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MINIMIZAR SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CLINICA GUAYAQUIL	Metodología	
Autor	Pinela Mite Astrid Margarita	Enfoque	Cualitativa
Lugar:	Guayaquil - Ecuador	Tipo	Descriptiva
Año	2017		
Objetivo	se llevó a cabo con el propósito de mejorar la gestión financiera de la empresa, para lo que se requirió de un análisis de la gestión de cobranzas	Diseño	
Resultados	como resultado de este análisis una propuesta que consistió en la implementación de políticas y estrategias expresadas en conclusiones y recomendaciones que permitan enfrentar los problemas antes señalados para el mejoramiento de la gestión administrativa de las cuentas por cobrar en la compañía Clínica Guayaquil S.M.	Método	
		Población	9 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Pinela (2019) sustentó que, en su estudio realizado sobre, propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la clínica Guayaquil. Tuvo como objetivo diseñar un control para mejorar la gestión de cobranzas. El presente estudio se realizó por medio de un enfoque cualitativo, de tipo descriptiva, la población fue netamente la empresa de 9 empleados; utilizó las técnicas de encuestas. Se obtuvieron como resultado, implementar políticas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar, a ello se añadirá estrategias y recomendaciones para el buen funcionamiento de la empresa.</p>		

Referencia	(Pinela, 2019)
------------	-----------------

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters	Metodología	
Autor	Muñiz Muñiz, Wendy Morales Reyes, Wendy	Enfoque	Cuantitativa y cualitativa
Lugar:	Guayaquil – Ecuador	Tipo	
Año	2017		
Objetivo	el objetivo general implica al diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros	Diseño	
Resultados		Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	llegando a la conclusión de que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes	Técnicas	Entrevistas
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Muñiz y Mora (2017) argumentaron que, en su estudio realizado sobre la propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. Cuyo objetivo es implementar un diseño en el sistema de control de las cuentas por cobrar, integrando políticas para disminuir carteras vencidas. El presente estudio se desarrollo a través del enfoque cualitativo y cuantitativo, cuyo método fue descriptiva, para ello se utilizó las entrevistas. Se concluye que, requiere implementar estrategias para la gestión de crédito y poder minimizar los riesgos, además incluir una base de datos que permitan el buen manejo de clientes. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y sus instrumentos.
Referencia	(Muñiz & Mora, 2017)

Matriz 6. Esquema de Teorías

Categoría problema: cuentas por cobrar

Teorías contabilidad xxx			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de la contabilidad	Shyam sunder	<i>La contabilidad y el control en las organizaciones generan conocimiento común para ayudar a definir los contratos en los agentes.</i>	La teoría de la contabilidad conlleva a tener como fin generar conocimiento para ayudar a las organizaciones y puedan tomar sus decisiones económicas, y según las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio, guarda relación debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual esto genera en diagnosticar los estados financieros y llevar un registro de actividades realizadas
2. Teoría financiera	Carlos Piñeiro Sánchez	<i>explica la dinámica financiera de la empresa y nos aporta modelos y criterios para tomar decisiones en esta área. fundamentalmente en lo que respecta al comportamiento de los precios y las rentabilidades de los activos financieros</i>	La teoría financiera sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros para tomar decisiones con respecto a las rentabilidades de los activos financieros, y las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio. Es decir, guarda relación debido a que ayudó a tener claridad en el objetivo deseado ya que en su informe sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros.
3. Teoría administrativa	Henry Fayol	<i>permite entender y aplicar la estrategia que más se adapte a las necesidades de la empresa. Por supuesto, todo esto sin dejar a un lado una gestión administrativa correcta para el beneficio de los empleados y los consumidores</i>	La teoría administrativa permite aplicar estrategias en torno a las necesidades de la empresa, sin dejar a un lado la gestión administrativa correcta para el beneficio de los empleados y los consumidores, y las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio. Es decir, guarda relación porque <i>tiene una estructura de organización, a través del cual todos los responsables de la empresa pueden establecer objetivos para llevar a cabo una adecuada administración.</i>

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: -----			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La contabilidad y el control en las organizaciones generan conocimiento común para ayudar a definir los contratos en los agentes.	explica la dinámica financiera de la empresa y nos aporta modelos y criterios para tomar decisiones en esta área. fundamentalmente en lo que respecta al comportamiento de los precios y las rentabilidades de los activos financieros	permite entender y aplicar la estrategia que más se adapte a las necesidades de la empresa. Por supuesto, todo esto sin dejar a un lado una gestión administrativa correcta para el beneficio de los empleados y los consumidores
Parfraseo	<i>La teoría de la contabilidad conlleva a tener como fin generar conocimiento para ayudar a las organizaciones y puedan tomar sus decisiones económicas, y según las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio, guarda relación debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual esto genera en diagnosticar los estados financieros y llevar un registro de actividades realizadas.</i>	<i>La teoría financiera sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros para tomar decisiones con respecto a las rentabilidades de los activos financieros, y las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio. Es decir, guarda relación debido a que ayudó a tener claridad en el objetivo deseado ya que en su informe sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros.</i>	<i>La teoría administrativa permite aplicar estrategias en torno a las necesidades de la empresa, sin dejar a un lado la gestión administrativa correcta para el beneficio de los empleados y los consumidores, y las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio. Es decir, guarda relación porque tiene una estructura de organización, a través del cual todos los responsables de la empresa pueden establecer objetivos para llevar a cabo una adecuada administración.</i>
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	<i>Shyam sunder</i>	<i>Carlos Piñeiro Sánchez</i>	<i>Henry Fayol</i>

<p>Relación de la teoría con el estudio</p>	<p>TEORIA DE CONTABILIDAD</p> <p><i>Guarda relación debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual esto genera en diagnosticar los estados financieros y llevar un registro de actividades realizadas.</i></p> <p>TEORIA FINANCIERA</p> <p><i>Es decir, guarda relación debido a que ayudó a tener claridad en el objetivo deseado ya que en su informe sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros.</i></p> <p>TEORIA ADMINISTRATIVA</p> <p><i>Es decir, guarda relación porque tiene una estructura de organización, a través del cual todos los responsables de la empresa pueden establecer objetivos para llevar a cabo una adecuada administración.</i></p>
<p>Redacción final</p>	<p><i>EL Presente estudio, tiene una base teórica mediante las teorías de contabilidad, finanzas y administración. La teoría de la contabilidad conlleva a tener como fin generar conocimiento para ayudar a las organizaciones y puedan tomar sus decisiones económicas, y según las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio, guarda relación debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual esto genera en diagnosticar los estados financieros y llevar un registro de actividades realizadas. Asimismo, la teoría financiera sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros para tomar decisiones con respecto a las rentabilidades de los activos financieros, y las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio. Es decir, guarda relación debido a que ayudó a tener claridad en el objetivo deseado ya que en su informe sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros. Por último, se acredita mediante la teoría administrativa permite aplicar estrategias en torno a las necesidades de la empresa, sin dejar a un lado la gestión administrativa correcta para el beneficio de los empleados y los consumidores, y las cuentas por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina una prestación de servicio. Es decir, guarda relación porque tiene una estructura de organización, a través del cual todos los responsables de la empresa pueden establecer objetivos para llevar a cabo una adecuada administración.</i></p>

Matriz 9. Construcción de la categoría

Propuesta de estrategias para mejorar las cuentas por cobrar en la Institución Educativa Particular de la Cruz, Lima 2022

Categoría: Cuentas por cobrar

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	<p>es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo.</p> <p>representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.</p>	<p>Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador.</p>	<p>Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a las empresas. Existen cuentas por cobrar derivada de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados queda la empresa, entre otro. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.</p>	<p>Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales.</p>	<p>Las Cuentas por Cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios. De ahí la importancia de controlar y de auditar las "Cuentas por Cobrar".</p>
Parfraseo	<p>Las cuentas por cobrar son activos circulantes que se convierten en efectivo en un corto plazo. Donde son originados por las prestaciones de servicios y ventas. Desde el punto de vista legal manifiesta obligaciones y responsabilidades originadas por una venta o servicio realizado.</p>	<p>Son créditos producidos por la venta de mercancía o servicios brindados a los clientes, donde se origina el registro del pedido al momento de realizar la compra-venta y a ello la constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador.</p>	<p>Son deudas de terceras personas a las empresas. Existen cuentas por cobrar derivadas del sector de la empresa los cuales son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. Las cuentas por cobrar que no corresponden se derivan de transacciones como los préstamos, anticipos a los empleados de la empresa.</p>	<p>Representa uno de los activos más importante, puesto que es uno de los activos más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico, donde a su vez generará la recuperación del efectivo a corto plazo por la prestación de una venta o servicio.</p>	<p>Son adquiridos por la empresa y son transformadas por efectivo o bienes y servicios en el tiempo determinado. De ahí la importancia de controlar y de auditar las cuentas por cobrar.</p>

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Araiza, 2005)	(Morales & Morales, 2014)	(Meza, 1996)	(Stevens, 2019)	(Bernal, 2010)			
Redacción final	<p>Las cuentas por cobrar según, (Araiza, 2005), son activos circulantes que se convierten en efectivo en un corto plazo. Donde son originados por las prestaciones de servicios y ventas. Desde el punto de vista legal manifiesta obligaciones y responsabilidades originadas por una venta o servicio realizado. Asimismo, para, (Morales & Morales, 2014), indica que, son créditos producidos por la venta de mercancía o servicios brindados a los clientes, donde se origina el registro del pedido al momento de realizar la compra-venta y a ello la constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. (Meza, 1996), indica que, son deudas de terceras personas a las empresas. Existen cuentas por cobrar derivadas del sector de la empresa los cuales son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. Las cuentas por cobrar que no corresponden se derivan de transacciones como los préstamos, anticipos a los empleados de la empresa. De acuerdo con (Stevens, 2019), afirma que, representa uno de los activos más importante, puesto que es uno de los activos más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico, donde a su vez generará la recuperación del efectivo a corto plazo por la prestación de una venta o servicio. Y por último (Bernal, 2010), indica que, son adquiridos por la empresa y son transformadas por efectivo o bienes y servicios en el tiempo determinado. De ahí la importancia de controlar y de auditar las cuentas por cobrar</p>							
Redacción de la categoría de estudio	Integrar los conceptos según el objetivo de la investigación.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	Políticas o lineamiento de crédito		Políticas de cobranza		Control de gestión			
Construcción de los indicadores	I1	Corto plazo	I5	Cobranza preventiva	I9	Morosidad	I13	
	I2	Largo plazo	I6	Cobranza administrativa	I10	Planeación de estrategia	I14	
	I3	Liquidez	I7	Periodo de cobros	I11		I15	
	I4		I8		I12		I16	
Cita textual de la subcategoría	Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la		Nos lleva a conocer el proceso que sigue para realizar la cobranza después de haber otorgado el crédito a quienes se les otorgo. Se resalta la importancia que tiene la cobranza para las finanzas empresariales.		Es una técnica de dirección que consiste básicamente en, establecer objetivos a todos los niveles de responsabilidad de la empresa, cuantificar dichos objetivos, a través de un presupuesto económico. controlar y		Fuente 1	

	selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.		evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los mismos.	
	Uno de los grandes problemas que están sufriendo las empresas españolas es el impago de esas facturas no cobradas al contado. Normalmente, por no tener una adecuada política de crédito a clientes . Por lo tanto, es esencial gestionar adecuadamente las cuentas a cobrar para analizar las necesidades financieras futuras de la empresa. Para estar preparados para buscar financiación en caso de retrasos significativos en los pagos.	La política de cobro no es más que los diferentes procedimientos que va utilizar el departamento de crédito y cobranza para agilizar el periodo promedio de cobro, así como disminuir el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables. De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos.	Es la función que se encarga de controlar la buena marcha del negocio desde un punto de vista muy operativo. Enfocada a analizar y suministrar a la dirección de la compañía toda la información necesaria para la elaboración de estrategias, para ayudar a formalizarla, ponerla en valor y a desplegarla y controlarla a nivel operacional.	Fuente 2
Parafraseo	Para (Belaúnde, 2016) son lineamientos que ejerce el gerente financiero de una empresa, el cual otorga facilidades de pago al cliente, esto conlleva a tener normas de crédito y condiciones de crédito. Por tanto, es primordial gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar para determinar necesidades financieras futuras y poder estar preparados en caso de retrasos en los pagos.	La política de cobranza, da a conocer el proceso que continua después de haber otorgado el crédito. Es de gran importancia la cobranza para las finanzas empresariales.	El control de gestión es una técnica, que establece objetivos a todos los niveles de la empresa, dichos objetivos se analizan mediante presupuestos económicos y a ello se evaluará periódicamente el grado de cumplimientos.	Parafraseo de la fuente 1
	Los problemas que tienen las empresas con mayor frecuencia son facturas no cobradas al contado. Esto surge debido a que no cuentan con políticas adecuadas. Por lo tanto, es primordial tener una buena gestión de las cuentas a cobrar para analizar las	Son procedimientos que analizan el departamento de crédito y cobranza para poder agilizar el cobro. Para poder disminuir los periodos de morosidad y perdidas por incobrables.	Se encara del buen funcionamiento de la empresa, desde un punto de vista muy operativo. Enfocada a suministrar información para lograr estrategias y formalizarlas,	Parafraseo de la fuente 2

	necesidades financieras futuras de la empresa.			
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Belaúnde, 2016) (De la cruz, 2011)	(Morales & Morales, 2014) (Higuerey, 2007)	(Serra , Vercher, & Zamorano, 2005) (Villanueva, 2019)	
Redacción final	Para (Belaúnde, 2016) son lineamientos que ejerce el gerente financiero de una empresa, el cual otorga facilidades de pago al cliente, esto conlleva a tener normas de crédito y condiciones de crédito. Por tanto, es primordial gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar para determinar necesidades financieras futuras y poder estar preparados en caso de retrasos en los pagos. Asimismo, para (De la cruz, 2011) indica que, Los problemas que tienen las empresas con mayor frecuencia son facturas no cobradas al contado. Esto surge debido a que no cuentan con políticas adecuadas. Por lo tanto, es primordial tener una buena gestión de las cuentas a cobrar para analizar las necesidades financieras futuras de la empresa.	(Morales & Morales, 2014) menciona que, la política de cobranza, da a conocer el proceso que continua después de haber otorgado el crédito. Es de gran importancia la cobranza para las finanzas empresariales. Asimismo, (Higuerey, 2007) indica que, son procedimientos que analizan el departamento de crédito y cobranza para poder agilizar el cobro. Para poder disminuir los periodos de morosidad y perdidas por incobrables.	(Serra , Vercher, & Zamorano, 2005), indican que, el control de gestión es una técnica, que establece objetivos a todos los niveles de la empresa, dichos objetivos se analizan mediante presupuestos económicos y a ello se evaluará periódicamente el grado de cumplimientos. Asimismo (Villanueva, 2019)menciona que, se encara del buen funcionamiento de la empresa, desde un punto de vista muy operativo. Enfocada a suministrar información para lograr estrategias y formalizarlas,	Integrar las tres fuentes y los parafraseos.

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 financiera 3. . Teoría Administrativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque guarda relación con las cuentas por cobrar, debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual esto genera en diagnosticar los estados financieros y llevar un registro de actividades realizadas. 2. Porque guarda relación con las cuentas por cobrar debido, a que ayuda a tener claridad con el objetivo deseado ya que en su informe sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros. 3. Porque guarda relación debido a que tiene una estructura de organización, a través del cual todos los responsables de la empresa pueden establecer objetivos para llevar a cabo una adecuada administración.
Redacción final	<p>4. El presente estudio se enmarca en el uso de tres teorías (a)la teoría de contabilidad quien guarda relación con las cuentas por cobrar, debido a que instruye prudencia, perfección, orden y responsabilidad lo cual esto genera en diagnosticar los estados financieros y llevar un registro de actividades realizadas: (b)la teoría financiera cuyo fin es, ayudar a tener claridad con el objetivo deseado ya que en su informe sostiene que radica en demostrar el comportamiento de los estados financieros. Y por último (c) teoría administrativa donde guarda relación debido a que tiene una estructura de organización, a través del cual todos los responsables de la empresa pueden establecer objetivos para llevar a cabo una adecuada administración</p>

Justificación práctica

¿Por qué realizar el trabajo de investigación?		¿Cómo el estudio aporta a la organización?
1. . Porque se mejorará las cuentas por cobrar mediante estrategias		1. Se mejorará el control de las cuentas por cobrar, permitiendo que se cuente con políticas de cobro. 2. Se conocerá en dar seguimientos a las cuentas por cobrar de manera eficiente 3. Se mejorará en establecer plazos para pagos y fechas de saldos vencidos.
Redacción final	4. Como relevancia práctica del presente estudio se mejorará el control de las cuentas por cobrar, permitiendo que se cuente con políticas de cobro. Asimismo, Se conocerá en dar seguimientos a las cuentas por cobrar de manera eficiente. Asimismo, Se mejorará en establecer plazos para pagos y fechas de saldos vencidos. 1.	

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el estudio? Como aporta a la ciencia
1. . Por que permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cualitativos y cuantitativos 2. . Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas.	3. Mediante el uso del cuestionario se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización. Además, se empleará la herramienta Atlas.ti v.9 para poder realizar las redes entre las subcategorías del problema principal, para poder conocer los problemas críticos que afectan a la organización. 4. Revisando los aportes científicos según los enfoques se validó que, a nivel nacional, existen estudios que priorizar el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque

	<p>mixto, que permitirá que futuros estudiantes, puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.</p> <p>5. .</p> <p>6. .</p>
Redacción final	<p>La relevancia metodológica, del presente estudio, se efectuará utilizando el enfoque mixto, que permitirá que futuros estudiantes, puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo con el objetivo de realizar investigaciones holísticas. Como parte de las técnicas e instrumentos a utilizar, se procederá a emplear el cuestionario y entrevistas para poder realizar el diagnóstico y resultado.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Categoría problemas: cuentas por cobrar

Propuesta de estrategias para mejorar las cuentas por cobrar en la I.E.P

Problema general	Objetivo general
¿Cómo mejorar las cuentas por cobrar en la institución educativa particular de la cruz, lima 2022?	Proponer estrategias para mejorar las cuentas por cobrar en la institución educativa particular de la cruz, lima 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PEI: ¿Cuál es el diagnóstico de las cuentas por cobrar en la institución educativa particular de la cruz, Lima 2022	OEI: Diagnosticar en qué situación se encuentra las cuentas por cobrar en la institución educativa particular de la cruz, Lima 2022

<p>PE2: ¿Cuáles son los factores para mejorar las cuentas por cobrar en la institución educativa particular de la cruz, Lima 2022</p>	<p>OE2: Determinar los factores a mejorar de las cuentas por cobrar en la institución educativa particular de la cruz, Lima 2002</p>

MATRICES PARA EL
CAPÍTULO 2:
MÉTODO -
ENFOQUE MIXTO

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación mixta por su amplia proyección problemática no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 532)	Los métodos mixtos se evocan a la solución de problemas intrincados, se interesan por las circunstancias que son difíciles y adversas, su estructura multifacética permite hacer inferencias derivadas de ambos enfoques. Estos modelos usan al proceso de triangulación como su fundamento, uno de los retos de la investigación mixta se sostiene sobre el hecho de conjugar dos modelos, donde muchas veces se pone en duda su validez.	La investigación mixta es aquella que aúna los métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de disponer de las ventajas de ambos y minimizar sus inconvenientes , por tanto, lo que hace es utilizar los dos métodos, pudiendo así conseguir un estudio más completo y detallado sobre un fenómeno determinado
Parfraseo	La investigación Mixta radica en sumar los esfuerzos de la investigación cualitativa y cuantitativa con el fin de minimizar sus debilidades.	el método mixto se basa en la solución de problemas, que son difíciles y adversas, por lo cual usan el proceso de triangulación como su fundamento, el reto de la investigación mixta se sostiene sobre el hecho de conjugar dos modelos, donde muchas veces se pone en duda su validez.	La investigación mixta, une los métodos cuantitativos y cualitativos donde cada uno suma sus ventajas al aporte del estudio y puedan minimizar sus inconvenientes, pudiendo así conseguir un estudio más completo y detallado.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Valbuena, 2015)	(Arias E. , 2020)
Redacción final	La investigación Mixta para, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), radica en sumar los esfuerzos de la investigación cualitativa y cuantitativa con el fin de minimizar sus debilidades. Asimismo, para (Valbuena, 2015) afirma que, el método mixto se basa en la solución de problemas, que son difíciles y adversas, por lo cual usan el proceso de triangulación como su fundamento, el reto de la investigación mixta se sostiene sobre el hecho de conjugar dos modelos, donde muchas veces se pone en duda su validez. Por último, (Arias E. , 2020) indica que, La investigación mixta, une los métodos cuantitativos y cualitativos donde cada uno suma sus ventajas al aporte del estudio y puedan minimizar sus inconvenientes, pudiendo así conseguir un estudio más completo y detallado. En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque se utilizará la encuesta y la entrevista donde será esencial para poder tener más relevancia en la investigación del presente estudio.		

Sintagma Holístico

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Tójar, (2006) Refiere que “La investigación holística debe ser global más que analítico. Interesa más el todo para comprender las partes. Si se reducen y extraen categorías de análisis de los datos no es fragmentar el fenómeno sino para comprenderlo en su globalidad. Por ello se emplean categorías morales (que incluyen una gran variedad de aspectos), más que moleculares (las que no se pueden descomponer en otras más pequeñas”. (p. 150)	La investigación holística “es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado. La investigación holística trabaja los procesos que tienen que ver con la invención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones, y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas.”	Es un modelo investigativo que surge de la necesidad de trabajar dinámicas, métodos y técnicas investigativas que respondan al ciclo natural del ser humano. Proporciona criterios de apertura con una metodología integral y permite trabajar un proceso global.
Parfraseo	La investigación holística consiste en un trabajo integral y globalizado, que permite comprender a profundidad el estudio de la problemática (Tójar, 2006)	Son procesos donde se realiza propuestas novedosas acerca del futuro, donde se aplicará prácticas de soluciones lo cual será global y evolutivo.	Es una forma de investigación donde surge de trabajar dinámicas, métodos y técnicas, lo cual proporciona criterios de metodología integral y conlleva a trabajar en global.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Tójar J, (2006). <i>Investigación cualitativa comprender y actuar</i> . Madrid: La Muralla, S.A.	(Hurtado J. , 2000)	(Gutiérrez, 2015)

Redacción final	Para la investigación holística consiste en un trabajo integral y globalizado, que permite comprender a profundidad el estudio de la problemática. Asimismo, (Hurtado J. , 2000)indica que, Son procesos donde se realiza propuestas novedosas acerca del futuro, donde se aplicará prácticas de soluciones lo cual será global y evolutivo. Por último (Gutiérrez, 2015) menciona que, Es una forma de investigación donde surge de trabajar dinámicas, métodos y técnicas, lo cual proporciona criterios de metodología integral y conlleva a trabajar en global.
------------------------	---

Diseño de investigación proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	
Cita textual	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Es preciso acotar que aquí se completa el holograma de la investigación, se vuelven a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución	La investigación proyectiva se asocia a la elaboración de un modelo, plan, propuesta como solución a un problema detectado por el investigador.	
Parfraseo	Dicha investigación se relaciona con el diseño y técnicas para la realización de la investigación. Se precisa que se estable el holograma de la investigación, donde se vuelve a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que permite guiar durante el proceso de	La investigación proyectiva tiende a establecer técnicas como un modelo para efectuar un plan de estrategias o propuestas para diagnosticar una solución a un problema detectado por el investigador.	

	investigación, esto conlleva a que se analice todo el estudio a partir de sus definiciones y puedan llegar a una posible solución		
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, Metodología para la investigación holística, 2019)	(Mousalli, 2015)	
Redacción final	En el estudio realizado, (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019) indican que, la investigación proyectiva, investigación se relaciona con el diseño y técnicas para la realización de la investigación. Se precisa que se estable el holograma de la investigación, donde se vuelve a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que permite guiar durante el proceso de investigación, esto conlleva a que se analice todo el estudio a partir de sus definiciones y puedan llegar a una posible solución. Asimismo (Mousalli, 2015) menciona que, La investigación proyectiva tiende a establecer técnicas como un modelo para efectuar un plan de estrategias o propuestas para diagnosticar una solución a un problema detectado por el investigador.		

Método de investigación 1 - Analítico

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método analítico de investigación es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo. La idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad.	El método analítico o método empírico-analítico es un modelo de estudio científico basado en la experimentación directa y la lógica empírica. Es el más frecuentemente empleado en las ciencias, tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales. Este método analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos.	Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.
Parfraseo	Se considera a la forma de cómo llevar a cabo la investigación, para ello, se utiliza la evaluación de hecho y el pensamiento crítico. Lo ideal es hallar los elementos esenciales del tema que se esta analizando para llegar a la profundidad.	El método analítico es el más utilizado en las investigaciones y consiste en la lógica empírica, y la experimentación directa del problema. Este método es aplicado mayormente en las ciencias como; naturales, sociales, el cual analiza los fenómenos que estudia.	El método analítico, radica en verificar cada una de las partes para poder analizarlas en forma individual. Por ello conlleva a tener un proceso el cual es, dividir, separar con el fin de poder evaluar el problema.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, 2022)	(Equipo editorial, 2021)	(Bernal, 2010)
Redacción final	Lifeder (2022) indica que, se considera a la forma de cómo llevar a cabo la investigación para ello, se utiliza la evaluación de hecho y el pensamiento crítico. Lo ideal es hallar los elementos esenciales del tema que se está estudiando para llegar a la profundidad y poder entender. Asimismo, el (Equipo editorial, 2021) menciona que, El método analítico es el más utilizado en las investigaciones y consiste en la lógica empírica, y la experimentación directa del problema. Este método es aplicado mayormente en las ciencias como; naturales, sociales, el cual analiza los fenómenos que estudia. Y por último (Bernal, 2010) indica que, El método analítico, radica en verificar cada una de las partes para poder analizarlas en forma individual. Por ello conlleva a tener un proceso el cual es, dividir, separar con el fin de poder evaluar el problema.		

Método de investigación 2 - Deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	
Cita textual	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas. Cuando el problema está próximo al nivel observacional, el caso más complejo, sistema teórico, las hipótesis son de tipo abstracto.	
Parfraseo	el método deductivo, consiste en un razonamiento analítico que va desde las conclusiones generales para poder llegar a un punto en particular. Donde da inicio con los teoremas, leyes, principios, para aplicarlos a soluciones.	Radica en formular hipótesis acerca de posibilidades soluciones al problema establecido y a ello se evidencia los datos y se plantea si están de acuerdo.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal, 2010)	(Cegarra, 2012)	

Redacción final	Para (Bernal, 2010) afirma que, el método deductivo, consiste en un razonamiento analítico que va desde las conclusiones generales para poder llegar a un punto en particular. Donde da inicio con los teoremas, leyes, principios, para aplicarlos a soluciones. Asimismo, (Cegarra, 2012) menciona que, Radica en formular hipótesis acerca de posibilidades soluciones al problema establecido y a ello se evidencia los datos y se plantea si están de acuerdo
------------------------	--

Método de investigación 3 - Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.	Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es como admitir que bajo las mismas condiciones experimentales se obtienen los mismos resultados.	Cita 3
Parafraseo	Consiste en que se da inicio al estudio individual de los hechos. Se lleva a cabo el razonamiento el cual se obtiene conclusiones que inician de hechos particulares, para que la aplicación sea de carácter general.	El método inductivo se basa de resultados, descripciones o experiencias para diseñar enunciados universales, como teorías o hipótesis, el cual se basa en que se llega a las mismas circunstancias o resultados.	Parafraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal, 2010)	(Cegarra, 2012)	

Redacción final	Para (Bernal, 2010) Consiste en que, se da inicio al estudio individual de los hechos. Se lleva a cabo el razonamiento el cual se obtiene conclusiones que inician de hechos particulares, para que la aplicación sea de carácter general. Asimismo (Cegarra, 2012) afirma que, el método inductivo se basa de resultados, descripciones o experiencias para diseñar enunciados universales, como teorías o hipótesis, el cual se basa en que se llega a las mismas circunstancias o resultados.
------------------------	--

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Productividad		
Sub categoría	Indicador	Ítem
Políticas o lineamientos de crédito	Evaluación de riesgo Corto plazo Largo plazo liquidez	Preguntas de la encuesta (instrumento) semana 6 todavía
Políticas de cobranza	Procedimiento de cobranza Periodo de cobro Cobranza preventiva	
Control de gestión	Planeación de estrategias	

CUANTITATIVA

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	5 trabajadores
Lugar, espacio y tiempo	Área de tesorería de la institución educativa particular de la cruz. Correspondiente al mes de abril 2022
Muestra	44
Resumen de la población	Para el presente estudio, la población corresponde a 5 trabajadores del área de tesorería. Correspondiente al mes de marzo 2022 en la empresa ABC

Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.	la encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas cifras dirigidas a obtener determinados datos.	Cita 3
Parfraseo	Para Bernal (2010), la encuesta es una técnica que utilizan con mayor frecuencia que permite la recolección de datos en los enfoques cuantitativos, con el fin de tener credibilidad de los datos ingresados.	La encuesta se basa en el diseño y aplicación de ciertas cifras para obtener determinados datos, donde puede ser viable para las investigaciones y poder llegar a obtener resultados óptimos.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal, 2010)	(Gomez, 2012)	
Redacción final	Revisando los aportes de Bernal (2010), afirman que, la encuesta es una técnica que utilizan con mayor frecuencia que permite la recolección de datos en los enfoques cuantitativos, con el fin de tener credibilidad de los datos ingresados. Asimismo, para (Gomez, 2012) indica que, La encuesta se basa en el diseño y aplicación de ciertas cifras para obtener determinados datos, donde puede ser viable para las investigaciones y poder llegar a obtener resultados óptimos.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a	Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina	Cita 3nnnn

	determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.	cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.	
Parafraseo	El cuestionario es vital para la investigación, ya que el investigador tendrá su enfoque en ciertos aspectos en el estudio, es una técnica de observación donde permite aislar problemas; reduce la realidad y precisa el objeto de estudio.	Se realiza mediante escritura con series de preguntas donde se establece preguntas sobre el tema a investigar. A ello se indica que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.	Parafrasco 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gomez, 2012)	(Arias F. , El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica, 2012)	
Redacción final	Para (Gomez, 2012) indica que, El cuestionario es vital para la investigación, ya que el investigador tendrá su enfoque en ciertos aspectos en el estudio, es una técnica de observación donde permite aislar problemas; reduce la realidad y precisa el objeto de estudio. Asimismo (Arias F. , El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica, 2012) menciona que, Se realiza mediante escritura con series de preguntas donde se establece preguntas sobre el tema a investigar. A ello se indica que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.		

Procedimiento Cuantitativo	
Paso 1:	Se realizará la construcción del cuestionario que compren 20 pregunta sobre las cuentas por cobrar
Paso 2:	Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 4 trabajadores del área de tesorería
Paso 3:	Se consolido la información de los 20 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26
Paso 4:	Se obtuvo los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más álgidos.
Paso 5:	Se realizo la interpretación mediante la estadística descriptiva.
Método de análisis de datos – Estadística descriptiva	

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Generalmente, y sobre todo cuando se cuenta con importante cantidad de datos, es necesario comenzar el análisis estadístico con un proceso de exploración o minería de datos. En la etapa exploratoria se utilizan métodos para estudiar la distribución de los valores de cada variable y las posibles relaciones entre variables, cuando existen dos o más variables relevadas.	Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.
Parafraseo	El método de estadística descriptiva tiende a analizar sobre la cantidad de datos, se inicia con el análisis estadístico con un proceso de exploración o minería de datos. Para ello la etapa exploratoria se estudia los valores de cada variable, siempre en cuando hay mas variables relevadas.	Generalmente se utilizan criterios sistemáticos, el cual indican la estructura o el comportamiento de los estudios, de ese modo suministran información en otras fuentes para poder llevar un estudio esencial.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Balzarini, y otros, 2011)	(Sabino, 1992)
Redacción final	En el presente estudio del método de estadística descriptiva, tenemos los aportes de (Balzarini, y otros, 2011) donde indican que, El método de estadística descriptiva tiende a analizar sobre la cantidad de datos, se inicia con el análisis estadístico con un proceso de exploración o minería de datos. Para ello la etapa exploratoria se estudia los valores de cada variable, siempre en cuando hay más variables relevadas. Asimismo (Sabino, 1992) menciona que, generalmente se utilizan criterios sistemáticos, el cual indican la estructura o el comportamiento de los estudios, de ese modo suministran información en otras fuentes para poder llevar un estudio esencial.	

CUALITATIVA

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Institución educativa particular de la cruz

Provincia/Departamento	Lima – Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área de tesorería, contable y administrativa

participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Criterios	P1	P2	P3	P4
Sexo	Femenino	femenino	Femenino	
Edad				
Profesión	Directora	Sub directora	Contadora	
Rol (función)	se encarga de la administración en general de la institución, como el área de tesorería, área de secretariado, mantenimiento, etc.	Se encarga de ver los alcances que le brinda la directora, es la que se encarga en lo general cuando la directo no se encuentra.	La contadora se encarga de llevar a cabo la contabilidad de la institución su rol es verificar las cuentas y los estados financieros.	
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos				

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.	La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. Una entrevista se caracteriza por su profundidad, es decir, indaga de forma amplia en gran cantidad de aspectos y detalles.	La entrevista es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante; es una modalidad del encuestador, que consiste en formular preguntas en forma directa.
Parfraseo	La entrevista tiende a implementar la relación que existe entre el investigador y su objeto de estudio a través de personas o grupos con el objetivo de obtener pruebas orales.	Es una técnica basada en una intervención de conversación entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema establecido anticipadamente, se caracteriza por la profundidad que tiene, y esto conlleva a que el entrevistador pueda tener la información requerida.	Es la modalidad que presenta un investigador a consecuencia de un estudio realizado, donde se presenta una conversación formal y directa con el entrevistado, que consiste en formular preguntas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gomez, 2012)	(Arias F. , El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica, 2012)	(Ñaupas, Mejia , Novoa, & Villagomez, 2014)
Redacción final	Para (Gomez, 2012)indica que, la entrevista tiende a implementar la relación que existe entre el investigador y su objeto de estudio a través de personas o grupos con el objetivo de obtener pruebas orales. Asimismo (Arias F. , El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica, 2012)menciona que, es una técnica basada en una intervención de conversación entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema establecido anticipadamente, se caracteriza por la profundidad que tiene, y esto conlleva a que el entrevistador pueda tener la información requerida. Y para (Ñaupas, Mejia , Novoa, & Villagomez, 2014) indica que, es la modalidad que presenta un investigador a consecuencia de un estudio realizado, donde se presenta una conversación formal y directa con el entrevistado, que consiste en formular preguntas.		

Técnica de recopilación de datos 2 – **Análisis Documental (contabilidad)**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Operación, o conjunto de operaciones, tendente a representar el contenido de un documento bajo una forma diferente de la suya original a fin de facilitar su consulta o localización en un estudio anterior. Tratamiento de la información contenida en los documentos reunidos, tiende a ponerla en forma, a representarla de otro modo por procedimientos de transformación. El objetivo es el almacenamiento bajo una forma variable, y la facilitación del acceso al utilizarlo, de tal forma que obtenga el máximo de información (aspecto cuantitativo).	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 fragmento de discurso de tal manera que las piezas resultantes pueden reconstruir potencialmente el mismo fragmento a la vez que lo conectan con el discurso general en que se halla inserto.	La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. Para los autores mencionados, las principales fuentes documentales son: documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas).
Parfraseo	Es un conjunto de operaciones donde se realiza una forma diferente del contenido de un documento a fin de facilitar consultas de un estudio anterior. El fin es ponerla bajo una forma variable y el acceso al utilizarlo, de tal manera que se obtenga al máximo de información	El análisis documental conlleva a tener ideas de gran importancia de un documento con el fin de disponer las recuperaciones del mismo contexto para que tengan los mis resultados de los fragmentos donde conectan con el mismo discurso general.	Consiste en una información escrita sobre un documento, con el propósito de establecer relaciones, etapas, respecto al tema de estudio. Cabe mencionar que las fuentes mas importes del estudio o documentales son escritos en. Libros, periódicos, revistas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bardin, 2002)	(García, 1990)	(Bernal C. , Metodología de la investigación, 2010)
Redacción final	(Bardin, 2002)menciona que, es un conjunto de operaciones donde se realiza una forma diferente del contenido de un documento a fin de facilitar consultas de un estudio anterior. El fin es ponerla bajo una forma variable y el acceso al utilizarlo, de tal manera que se obtenga al máximo de información. Asimismo, (García, 1990)indica que, el análisis documental conlleva a tener ideas de gran importancia de un documento con el fin de disponer las recuperaciones del mismo contexto para que tengan los mis resultados de los fragmentos donde conectan con el mismo discurso general. Y, por último, (Bernal C. , Metodología de la investigación, 2010)menciona que, consiste en una información escrita sobre un documento, con el propósito de establecer relaciones, etapas, respecto al tema de estudio. Cabe mencionar que las fuentes más importes del estudio o documentales son escritos en. Libros, periódicos, revistas.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – **Guía de entrevista**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es un instrumento que se utiliza cuando la encuesta no es estructurada porque se busca dirigir la entrevista de acuerdo con las respuestas. Generalmente, consiste de un listado de puntos que el entrevistador debe tener en cuenta, pero sin mayor detalle. Este instrumento permite mucha flexibilidad.	La guía de entrevista es un formato en el que se encuentran los criterios en torno a los cuales se desarrolla la entrevista. Este instrumento permite identificar los aspectos que han de ser evaluados, tener una perspectiva de indagación definida y valorar a todos los candidatos bajo los mismos parámetros. Esta guía se construye con base en el perfil que tiene cada facultad.	Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se debe hacer preguntas sobre ciertos temas. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas.
Parfraseo	es un instrumento que parte de un listado que el entrevistado realiza, se utiliza mayormente cuando la encuesta no es estructurada.	La guía de entrevista, son criterios o formatos donde se establece la entrevista. Son instrumentos que permiten identificar los temas a ser evaluados. Esta guía se construye con base en el perfil que tiene cada tema.	Sirve para determinar ciertos temas a tratar. Donde se trata de una lista en general de temas importantes. En la situación de entrevista el investigador define que preguntas se realizara.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Ostertag, 1999)		(Bogdan & Taylor, 2009)
Redacción final	Mediante el estudio realizado sobre las guías de entrevista indica (Ostertag, 1999) que, es un instrumento que parte de un listado que el entrevistado realiza, se utiliza mayormente cuando la encuesta no es estructurada. Asimismo, (Bogdan & Taylor, 2009) menciona que, sirve para determinar ciertos temas a tratar. Donde se trata de una lista en general de temas importantes. En la situación de entrevista el investigador define que preguntas se realizara.		

Instrumento de recopilación de datos 2 – **Guía documental (contabilidad)**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Esta metodología permite generar un estudio profundo de diversos conceptos para sistematizar información existente. Además, facilita que los conceptos se analicen, comparen y se conozca su origen.	Es un proceso que trasciende la elaboración misma del sintagma gnoseológico. Mucha de la información que se obtiene durante esta revisión no es incluida luego en la presentación final; sin embargo, es necesaria para que el investigador pueda delimitar su tema, ubicarse en el contexto y orientarse con respecto a la totalidad de la investigación. se entiende por revisión documental el proceso mediante el cual un investigador recopila, revisa, analiza, selecciona y extrae información de diversas fuentes, acerca de un tema particular, con el propósito de llegar al conocimiento y comprensión más profundo del mismo.	Es el proceso de revisión documental, el investigador cuenta con una serie de elementos útiles de donde obtener la información necesaria, veraz y oportuna para realizar su trabajo, de hecho, en el ámbito de la investigación documental, existen diversos espacios especializados en distintas fuentes de información, entre los cuales se pueden mencionar: bibliotecas, archivos, fonotecas, museos, centro de cómputo. Las fuentes de información se conciben como todos aquellos objetos que brinden al investigador datos para realizar su trabajo; estos pueden contenerse en cualquier soporte.
Parafraseo	Consiste en realizar un estudio a profundo de diversos temas, para sistematizar información. A ello se analizan su origen.	Son procesos donde se elaboran sintagmas. Durante la información no se obtiene la conclusión del tema, sin embargo, es importante para que el investigador pueda delimitar su tema y ubicarse en el contexto. Por lo tanto, el análisis documental consiste en recopilar diversas fuentes, acerca de un tema, con el fin de llegar al resultado mas profundo.	Se basa en la revisión de un documental, donde el investigador cuenta con ciertos elementos útiles, realiza un trabajo eficaz. Las fuentes de información que utiliza son: bibliotecas, archivos, museos, centro de cómputo; estos pueden contenerse en cualquier soporte.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal, 2006). analisis documental	(Hurtado J. , 2000)	(Gomez, 2012)
Redacción final	(Bernal, 2006) menciona que, la guía documental consiste en realizar un estudio a profundo de diversos temas, para sistematizar información. A ello se analizan su origen. Asimismo, (Hurtado J. , 2000)indica que, son procesos donde se elaboran sintagmas. Durante la información no se obtiene la conclusión del tema, sin embargo, es		

	<p>importante para que el investigador pueda delimitar su tema y ubicarse en el contexto. Por lo tanto, el análisis documental consiste en recopilar diversas fuentes, acerca de un tema, con el fin de llegar al resultado más profundo. Y por último (Gomez, 2012) se refiere a que, se basa en la revisión de un documental, donde el investigador cuenta con ciertos elementos útiles, realiza un trabajo eficaz. Las fuentes de información que utiliza son: bibliotecas, archivos, museos, centro de cómputo; estos pueden contenerse en cualquier soporte.</p>
--	---

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	La triangulación es un término originariamente usado en los círculos de la navegación por tomar múltiples puntos de referencia para localizar una posición desconocida. Es conveniente concebir la triangulación envolviendo variedades de datos, investigadores y teorías, así como metodologías.	La triangulación en la investigación social presenta muchas ventajas porque el utilizar diferentes métodos, éstos actúan como filtros a través de los cuales se capta la realidad de modo selectivo. Por ello conviene recoger los datos del evento con métodos diferentes: si los métodos difieren el uno del otro, de esta manera proporcionarán al investigador un mayor grado de confianza, minimizando la subjetividad que pudiera existir en cualquier acto de intervención humana
Parafraseo	El método de triangulación es usado mayormente en múltiples puntos de referencia para poder localizar una posición desconocida. Es muy importante realizar la triangulación para verificar variedades de datos, teorías, así como metodologías.	La se utiliza diferentes métodos, para poder analizar los diferentes temas. Por ello conviene recoger datos con métodos diferentes, de esta manera proporcionaran al investigador un mayor grado de confianza.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Arias M. , 2000)	(Vallejo & Finol de franco, 2009)
Redacción final	(Arias M. , 2000) indica que, El método de triangulación es usado mayormente en múltiples puntos de referencia para poder localizar una posición desconocida. Es muy importante realizar la triangulación para verificar variedades de datos, teorías, así como metodologías. Asimismo (Vallejo & Finol de franco, 2009)menciona que, se utiliza diferentes métodos, para poder analizar los diferentes temas. Por ello conviene recoger datos con métodos diferentes, de esta manera proporcionaran al investigador un mayor grado de confianza.	

Aspectos éticos	
APA	Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La muestra corresponde 44 trabajadores de una población de 50.,
Data	Se trabajo con la data consolidad en Excel y SPSS