



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios
educativos, Lima 2019**

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTOR

Ccorahua Quispe, Bertha

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de Calidad

LIMA - PERÚ

2019

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Sicheri Monteverde, Luis Guillermo

Secretario

Mtro. Nolzco Labajos, Fernando Alexis

Vocal

Mg. Manrique Linares, Cynthia Polett

Asesora metodóloga

Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros

Dedicatoria

A mi madre, por la tremenda fuerza que me brinda con sus palabras perseverancia a pesar de las dificultades, siempre acompañándome, asimismo a mis amistades por los consejos. Y también dedicarme a mí misma, porque sé los esfuerzos que tuve que atravesar para llegar a este nivel.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad Norbert Wiener, por haberme permitido adquirir los conocimientos y experiencias; a mi asesora de tesis por su permanente apoyo en la elaboración y desarrollo de la investigación de mi tesis, sin su apoyo no habría sido posible conseguir los objetivos.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Ccorahua Quispe, Bertha identificado con DNI Nro. 44786211, domiciliado en Mz. X3 Lt. 2 Asent. H José Carlos Mariátegui S.J.L-Lima, egresada de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Análisis de cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019” para optar el grado académico de bachiller en Contabilidad y Auditoría, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turniting se declara 14% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 5 de diciembre de 2019.

Ccorahua Quispe, Bertha

DNI 44786211

Presentación

Señores miembros del jurado:

De acuerdo al acatamiento del Reglamento de Grados y Títulos vigente en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Privada Norbert Wiener presento ante vosotros la tesis con el título: Análisis de cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019, presentado con objetivo principal de comparar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019. El mismo que fue el resultado de un estudio cuantitativo trabajada en la línea de investigación en temas de Economía, Empresa y Salud, con cual anhelo obtener Grado de Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría que concede la casa de estudios.

Asimismo, se concretó que las tendencias de cuentas por cobrar mostraron porcentajes desfavorables de crédito, igualmente en las rotaciones en días y la cantidad de veces entre los periodos 2017 a 2019, debido al mal manejo de controles internos tanto en políticas de cobranza, y la confianza extrema el personal y falta de conocimiento en leyes relacionados en las aplicaciones de moras.

La investigación compone de V capítulos: el primer capítulo revela la introducción el cual está conformada por los informes de problemas principales de la investigación; antecedentes internacionales, nacionales y locales; teorías, conceptos de variables y subcategorías; justificaciones teóricas, metodológicas y prácticas; el problema general y los específicos que son tres y finalmente el objetivo general, como también los específicos que presentan tres. El cual éstas informaciones han servido de mucho apoyo para la construcción de la investigación. El segundo capítulo corresponde a la parte del método del estudio en donde se desarrolló los procesos que atraviesa desde tipo sustantiva a método de análisis de datos de información. El tercer capítulo corresponde a la parte de resultados en donde se determinó los procesos de cálculos la estadística descriptiva mediante tablas y figuras. El cuarto capítulo expone sobre las discusiones de los resultados con los antecedentes, así también relacionado con las conclusiones y recomendaciones. El quinto capítulo muestra todas las citas de los diferentes autores que

sin ellos habría sido no posible la realización del trabajo de investigado, asimismo es finalizado con los anexos conformadas con las diferentes matrices.

Ccorahua Quispe, Bertha

Índice

Pág.

Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Resumo	12
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	24
2.1 Enfoque, diseño y método	24
2.2 Población	25
2.3 Categorías y subcategorías	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5 Proceso de recolección de datos	26
2.6 Método de análisis de datos	26
III. RESULTADOS	27
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	27
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
4.1 Discusión	34
4.2 Conclusiones	36
4.3 Recomendaciones	38
V. REFERENCIAS	39
ANEXOS	45
Anexo 1: <i>Matriz de la investigación</i>	46
Anexo 2: <i>Matrices de trabajo</i>	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorización del análisis de las cuentas por cobrar	25
Tabla 2. Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019.	27
Tabla 3. Variación porcentual de Efectivo y Equivalente de Efectivo del 2015 al 2019.	28
Tabla 4. Análisis Vertical de las cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019.	30
Tabla 5. Análisis Vertical del Efectivo Equivalente de Efectivo del 2015 al 2019.	30
Tabla 6. Ratios de gestión: periodo promedio de cobranza del 2015 al 2019.	32
Tabla 7. Ratio de gestión: rotación de cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019.	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019.	27
Figura 2. Variación porcentual de Efectivo Equivalente de Efectivo del 2015 al 2019	29
Figura 3. Análisis vertical de Efectivo y Eq. de Ef. y ctas. Por cobrar del 2015 al 2019.	31
Figura 4. Plazos promedios de cobranzas del 2015 al 2019	32
Figura 5. Ratio de gestión: rotación de cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019	33

Resumen

El presente trabajo de investigación fue desarrollado con el objetivo principal de comparar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019, con el fin de determinar las variaciones de tendencias porcentuales, rotaciones en días y número de veces de entre los años 2015 al 2019.

El trabajo de investigación se desarrolló bajo las aplicaciones de la metodología de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo comparativo, de tipo sustantiva o básico, así también de nivel de descriptivo, la población está conformada con la intervención de los estados financieros, se utilizó la técnica de análisis de datos, en donde se pudo aplicar la estadística descriptiva para la comparación de las tendencias de las cuentas por cobrar y ratios de gestión.

En cuanto a los resultados adquiridos se demostró que sí fue necesario determinar las tendencias, las rotaciones en días como en veces, de esa manera se pudo observar mediante estos indicadores que los años afectados tanto en cobranzas como en la liquidez fue por falta de aplicación de políticas de cobranza, porque el personal no ha estado siguiendo los procedimientos de la cobranza, confianza extrema en el personal de captación de clientes, la falta de conocimientos de leyes a causa de ello se percibieron sumas grandes multas.

Palabras clave: cuentas por cobrar, créditos, rotación de cuentas por cobrar, periodo promedio de cobranza.

Resumo

Este trabalho de pesquisa foi desenvolvido com o objetivo principal de comparar a situação das contas a receber em uma empresa de serviços educacionais Lima, 2019, a fim de determinar as variações de tendências percentuais, rotações em dias e número de vezes entre anos de 2015 a 2019.

O trabalho de pesquisa foi desenvolvido sob as aplicações da metodologia da abordagem quantitativa, com desenho descritivo comparativo, tipo substantivo ou básico, bem como nível descritivo, a população está em conformidade com a intervenção das demonstrações financeiras, a técnica foi utilizada de análise de dados, onde é possível aplicar estatísticas descritivas para comparar as tendências de contas a receber e índices de administração.

Com relação aos resultados obtidos, demonstrou-se que era necessário determinar as tendências, as rotações em dias e em tempos, dessa forma foi possível ver através desses indicadores que os anos afetaram tanto nas cobranças quanto na liquidez devido à falta de aplicação de políticas de cobrança, porque a equipe não segue os procedimentos de coleta, extrema confiança na equipe de aquisição de clientes, falta de conhecimento das leis devido a essas grandes multas.

Palavras-chave: Contas a receber, créditos, giro de contas a receber, prazo médio de recebimento.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo investigado con las informaciones adquiridas del país de Uzbekistán situada en Asia central, se ha verificado que presenta el nivel más bajo sobre el análisis de la gestión de cuentas por cobrar siendo una disciplina del cumplimiento de las obligaciones financieras por parte comprador- consumidor, ocasionando un sistema de pagos inapropiados, políticas de obligaciones financieras muy blandas (Ozod, 2018). Del mismo modo, las empresas del condado de Kakamega, Kenia, han presentado problemas del efecto de prácticas de financiación, debido al desinterés de gerentes, dueños en tomar importancia de las diversas gestiones, esta misma acción influyó en el crecimiento de las pymes (Lyani, 2018). Por otra parte, las encuestas realizadas a las empresas en América se determinó que negociaban a créditos los bienes o servicios con el fin de posibilitar ventas internacionales, creando un sistema de fidelización y atraer más clientes, pero las retribuciones eran tardíos por insuficiencia de fondos, se generaban pérdidas en lugar de ganancias, se aumentó facturas comerciales, teniendo demora en cuanto al pago a los empresarios comerciales, en ocasiones se tuvo que condonar las deudas, por el incremento de cuentas incobrables (Ricardostraat, 2018).

Ministerio de Economía y Finanzas informó, que nuestro país en sector de las empresas pymes no cuentan con el capital suficiente para seguir operando con sus clientes, porque afirmaron que no es fácil la obtención del financiamiento bancario, por otro lado, al ser facilitado por las empresas del factoring los intereses que solicitan son relativamente altos o demasiados requisitos para ser calificado. Por esta misma razón las empresas con el fin de obtener ganancias se vieron obligados a ofrecer los servicios o productos en el exterior, concluyendo que no es suficiente con contar con clientes nacionales, sino darse la posibilidad de abrirse a más. Muchas veces a falta de liquidez las empresas se fueron obligados cerrar sus operaciones, por el factor económico y a su vez por la impuntualidad de la cancelación de clientes (Álvarez, 2017).

Por otra parte, en la publicación del diario Gestión sobre la morosidad en las pymes, afirmaron que se debe a la inestabilidad política, los fenómenos climatológicos que se han generado el sobreendeudamiento por aquellos que obtuvieron a créditos, es cierto que las pymes son aquellos con representaciones de mayores ingresos económicos al Perú, por lo tanto los

sistemas financieros debería apoyar en otorgar financiamientos para mejorar en sus operaciones diarias, ventas en porcentajes considerables, captar clientes y disminuir la deuda rentable, se requiere necesariamente financiamientos para seguir creciendo, no basta con contar con la liquidez proveniente por el consumo de los clientes (Vera, 2018).

Además en el informe aprobado por el Congreso de la República, justamente fue para fomentar el desarrollo productivo, crecimiento económico de la micro, pequeñas y medianas empresas que muchas veces se ha visto afectados por la falta liquidez, por esta misma carencia, estas empresas persisten en la informalidad ya que siendo formales hay obligaciones que cumplir con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria , son estas las preocupaciones por las que se ha dado la ley en cuanto el pago en 30 días, porque el periodo al que han estado otorgando créditos eran muy extendido a 60,90,120 días y con justa razón se han perjudicado. Con la ley otorgada se debe cumplir en la totalidad en dicho día, caso contrario se ve incurrido en moras y pérdida de ejercer el crédito fiscal de la factura y acciones judiciales (León, 2019).

Finalmente, en las empresas del sector de servicio de educación por los problemas que afrontan en relación de las cobranzas se ha demostrado que son infinidades, tanto que llegaron a la conclusión de que es la falta de compromiso del personal por lo que no realizaban el buen cruce de información de recaudaciones con el software de cobranzas y los bancos, por esta falta de verificación se emitieron comprobantes que no sustentaban ingresos, concluyendo que no hay responsables de cobranzas dedicado al cien por ciento al área de tesorería. También se analizó que hay carencia de criterio al incorporar a los nuevos clientes, porque no han identificado la necesidad y satisfacción que tienen los clientes al formar parte ya de clientes. Así también los equipos que se vinculan a la gestión del tema se han observado en cuanto a la generación de cobranzas dobles, el proceso de solución a los problemas del sistema de cobranzas es ineficiente, además la saturación de correos que ha ocasionado que los mensajes enviados no llegaban a los clientes satisfactoriamente. Por esta razón las emisiones de comprobantes de cancelación correspondientes a cada mes se han demostrado que se estuvo emitiendo comprobantes dobles de boletas con la misma razón social. Por otra parte, los problemas personales de clientes afecta a la cobranza, porque son padres separados y no hay una buena

relación entre ellos, se les ha da facilidades de cancelación ya sea mediante transferencias, pagos en cuotas de 10 el importe de la pensión no procediendo la política de depósitos que debe ser indicando los códigos de alumnos, otras veces han cumplido con cancelar pero no informan sobre el depósito y eso se determina en el momento de realizar las conciliaciones bancaria ingresos no identificados, porque no muestra más información cuando realizan transferencias interbancarias o cuando envían a depositar a los empleados porque ponen sus nombres y no hay forma de saber a quién le corresponde. En lo que respecta, a los indicadores financieros, indiscutiblemente la falta de interés en dar solución al porcentaje que muestra el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados a dado origen sobre la tardanza de cobranzas de deudas, así mismo la falta de analizar la política de cobranza según el resultado de la rotación. A causa de esto la solicitud de préstamos bancarios para hacer frente a sus obligaciones para con terceros.

Igualmente, para las investigaciones se examinaron estudios anteriores a nivel internacional, en el que se determinaron el aumento de períodos de rotación de cuentas por cobrar e inventario y la reducción de la rotación período de cuentas por pagar provocó la reducción de liquidez, de igual manera el período de rotación de cuentas por pagar e inventario (Merab, 2018). Como también, se evidenció que todo el problema de liquidez se debe por la mala gestión y estructuración de políticas de cobranza que sus representantes realizan, por lo que la entidad se muestra dependiente funcional y administrativamente de la gerencia general o financiera, por cuanto tiene que ver con el uso y aplicación de sus fondos (Pérez, 2018). Mientras que, por otra parte, argumenta que hay poca evidencia sobre el cobro de deudas métodos en un entorno académico, inclusive la institución apoyó a saldar sus tarifas buscando formas de bajar las deudas y poco hacen por las provisiones incobrables en cobrar, porque no presentaron políticas sobre ello (Abousamra, 2018). Finalmente señaló de no contar con el manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, tampoco para los procesos de cobranza, falta de capacitación al personal en cobranzas ante las morosidades no tomaron medidas en cuanto el procedimiento de cobranzas, en consecuencia, a estos problemas la empresa se afectó en liquidez (Solís,2017). Por otro lado, manifestaron que a pesar de contar con las políticas de cobranza no es acertada, debido al problemas de liquidez que dificultan el

cumplimiento de sus obligaciones, por esta razón se tiene que reestructurar la política y que haya efecto de cumplimiento en cuanto el recaudo (Altamirano, 2015)

Así mismo, a nivel nacional se realizaron estudios enfocadas en el sector educativo, en la cual señalaron que las cuentas por cobrar causan un efecto significativo en ratios de liquidez de los periodos investigados, esto se debió a los plazos de otorgamientos de 30 días que las cancelaciones se realizaran después del servicio dado, efectivamente que el contrato no se cumplió porque hubo incumplimientos (Cabrera & Chañi, 2019). Así también, lo evidenciaron que la falta de liquidez ha conllevado a la imposibilidad de saldar sus obligaciones en la fecha indicada para con sus colaboradores, proveedores y terceros. Una mala gestión de las cuentas por cobrar es evidente que los problemas de liquidez van afectar a la empresa (Liñan & Mora, 2018). Del mismo modo, afirma que es necesario recalcar que no es correcto realizar cobros de forma empírica, es natural que esta acción va reflejar una deficiencia en la liquidez a causa del incremento de la morosidad de los clientes, más aún que el personal no es conciso en sus atenciones para con los clientes (Ruiz, 2017). Casi semejante, enfatizaron que los problemas son también por la mala evaluación de los posibles clientes, más aún cuando no hay control de las cuentas, a pesar que los clientes ya mostraron el comportamiento de ser morosos (Merino, Núñez & Peralta, 2017). También afirmaron que las cuentas por cobrar tienen un efecto sobre la liquidez, porque cada una de las dimensiones participaron y se reflejaron en ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos (Gonzales & Sanabria, 2016)

La Teoría Neoclásica de Administración, sostiene que son procesos administrativos que gerentes y subordinados determinar objetivos comunes, las áreas de responsabilidades de cada uno de ellos en términos de resultados, así mismo precisa que los objetivos son definidos al inicio del año, tanto los objetivos, metas, finalidades son términos iguales, la idea principal es llegar a los resultados. Teniendo en cuenta lo anterior fue aplicado en la empresa como de suma importancia la administración por objetivo porque ayudó a socializar el conocimiento bajo responsabilidad administrativa, conllevando que el análisis de las cuentas por cobrar sea una responsabilidad funcional dentro la administración. Para así lograr un resultado eficiente y coherente en la contabilidad (Chiavenato, 2006).

Mientras que en la teoría de sistemas, según (Bertalanffy citado por Sarabia, 1995) especifica que los dos paradigmas expresan los objetivos de pensamiento sistemático; uno es generalista de carácter global absoluto, mientras que el otro puede ser moldeado, en el caso de mi investigación será aplicada en la empresa como una de las bases de datos de procesamiento de información, por lo que realiza diferentes operaciones según la necesidad de la entidad, también esta investigación fue de aplicación en cuanto el control del sistema de software de cobranza ayudando a determinar cuáles son los pendientes por cobrar y así pudo enfocarse y realizar seguimientos, así mismo el procesamiento de las informaciones contables. Por otra parte, precisa que es una representación sistemática para que el trabajo se realice de forma disciplinaria, teniendo como objetivo impulsar al desarrollo de forma eficiente que nos permita describir las características y funciones al comportamiento sistemático, así mismo se enfocó a las diferentes áreas con la cual se identifica la empresa como son los sistemas organizacionales en relación a los trabajadores, sistema de educación, los sistemas los softwares de procesamiento de datos (Arnold & Osorio, 1998).

La teoría de flujo de efectivo sostiene que son instrumentos financieros, producto de las operaciones de la actividad de la empresa que permiten ver las entradas y salidas de efectivo de corto, mediano y largo plazo. Por el servicio otorgado a cambio del efectivo, de parte del cliente u otros ingresos, a su vez esta teoría fue aplicada como apoyo en el control de la liquidez, así mismo la medición de rapidez del retorno por las ventas, servicios a aquellos clientes que solicitaron a crédito, (Nic 7 citado por Asesor Empresarial, 2014). Por otro parte, también será aplicada proporcionando informaciones de los ingresos y salidas de efectivo a la gerencia, para que de esa manera pueda medir sus políticas de cobranza, y a la vez determinando la capacidad de solvencia de la compañía para pagar sus obligaciones, aplicando el buen control, evaluación de pasados en que se ha invertido y las nuevas proyecciones de los flujos futuros, (Ross et al, 2010).

Sobre la teoría de liquidez argumentan, que es la capacidad de un bien, en ser transformado fácilmente en dinero efectivo o cuando el producto es vendido al consumidor final a cambio de una factura comercial, con la cual sustente el cobro de lo vendido. Así mismo esta teoría sería aplicado como apoyo para determinar qué tan líquido se ubica la empresa para

afrontar sus compromisos, según a ello tomar decisiones y buscar soluciones para atraer más liquidez o reinversiones a más formas de captar clientes, mientras que por otro lado se va aplicando en la determinación de la demanda de clientes al adquirir los productos o servicios del ente, de esa forma la empresa producirá y mejorará más productos o servicios y que sean de satisfacción a los consumidores (Menger citado por Fekete, 1984).

Referente a la teoría de Contabilidad y el Control, afirma que todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos, la información general entre las partes contratantes facilita el desarrollo y también es un equilibrio estable entre los intereses de sus participantes. Es así que se podrá aplicar en el control de la organización, porque la contabilidad informa sobre la posesión de la empresa en relación a los movimientos económicos, de modo que cada contabilidad sea adaptable según lo requieran los dueños de las empresas, también se puede solicitar a que realicen la auditoría para un mejor control y así evitar futuros inconvenientes, también ver que se tenga disponible la liquidez, también esta teoría servirá como apoyo en evaluar a las cuentas por cobrar, visto que la contabilidad en sus estados financieros refleja sobre la situación de la empresa, mediante el historial de cada cuenta, de esa forma ver si se han aplicado una correcta contabilización y que tan controlado se tiene los créditos comerciales, terceros y si este afecta a los empresarios dueños en relación a los créditos (Sunder & Littleton citado por James, 2005).

En relación de los conceptos de la categoría se ha realizado estudios, en el que señala sobre las cuentas por cobrar son líneas de crédito por el cual han entregado un servicio o un bien, a cambio de una retribución en un plazo según estipulado en el contrato u otros documentos que avalen el crédito (Ortega, 2008). Este concepto fue aplicado como apoyo para que los representantes de la compañía tengan en conocimiento que otorgar crédito es saber a qué tipo de clientes se enfocan, por cuanto tiempo, luego hacer seguimiento.

Del mismo modo, señalan sobre el nacimiento de cuentas por cobrar tiene como objetivo captar o atraer a más clientes, de esa manera se vuelven más fieles (Gitman, 1997). Así también, en la investigación fue asignado en captar a clientes y enfocarlos en fidelizar, ofreciendo los mejores servicios o productos.

De igual manera, señalan que son parte de un activo, recursos económicos que pertenecen a una empresa, los cuales producirán una rentabilidad en el futuro a corto plazo (Guajardo, 1992). Siendo así, fueron aplicadas en las políticas de cuentas por cobrar deben estar bien definidas sobre todo el procedimiento de cobranzas, ya que todo objetivo es el crecimiento económico de la empresa.

De igual forma, lo define como circulante el uso inmediato de efectivo por la venta al instante, (Araiza, 2005). Fue aplicado en ayudar a determinar ratio de liquidez, para ver el porcentaje que representa la empresa sus activos circulantes.

Así también, señalan que el origen generalmente proviene del deudor, y este a su vez firma o acepta un documento mediante el cual se ejerce el derecho de cobrar, (Morales, A & Morales, J,2014). En el momento del servicio se realizaron siempre con un sustento sobre las formas de cancelación.

Con respecto a los indicadores, nos dice que el crédito es el préstamo indirecto de dinero o en productos/servicios en relación al comercio, el empresario financia la adquisición del servicio o bienes a cambio de pago después, este se da mayormente con el objetivo de incrementar sus ventas. De esta manera permitieron generar más servicios, teniendo el control adecuado y respetando los reglamentos de cobranza (Aching, 2006).

Por otra parte, también argumenta que el crédito es cuando el vendedor concede el servicio a cambio de que el pago sea después, este proceso porque alienta la decisión de adquirir más servicio con el establecimiento de un límite de tiempo a dar el crédito, de ese modo no se ve afectado en la liquidez del negocio (Longenecker et all,2012).

En cuanto a la sub categoría, el periodo de promedio de cobranza es el tiempo que tardan los clientes en cancelar los servicios o productos comprados. Del mismo modo (Allen et all, 2010) lo afirman que el promedio de cobranza, muestra la rapidez con que los clientes pagan sus facturas, de esta manera permite determinar si este procedimiento tendrá consecuencias en la liquidez de la compañía. Mientras que (Ross et all, 2012) argumentan que también son días de ventas en cuentas por cobrar para indicar el tiempo que toma a un negocio la devolución,

pero en efectivo, es así que en la investigación permitirá determinar el número de días que se demoran en pagarnos.

Y finalmente la sub categoría clientes, se argumenta que representa el total de ingresos para empresa, porque son ellos quienes han concedido el crédito por el servicio o producto (Perdomo, 2002). En la investigación posibilitará al empresario conocer con qué tipo de clientes se relacionan de acuerdo a ello tomará medidas. Además (Longenecker et all, 2012) argumentaron que los clientes son la fuente de ingresos de liquidez de una compañía, debido a esto se puede vender y son quienes adquirirán y exigirán servicios de buena calidad. Al mismo tiempo, este concepto ayudará a tomar decisiones sobre los servicios que se otorgan.

Muy por el contrario, los indicadores, indican que los créditos vencidos son préstamos en bienes / servicios o efectivos que no fueron cancelados o amortizados por aquellos deudores obligados por la fecha de vencimiento, reflejando como vencidos (SBS & AFP, 2015) es por ello que se aplicaron en determinar con qué tipo de deudores se relaciona la empresa. De manera semejante, se argumenta que es cuando el cliente no paga su crédito dentro del período acordado, esto si transcurre 30 días las cuotas impagas a causa de esto consideran atrasadas, si persiste el retraso a 90 días, todas las deudas se consideran vencidas totalmente (Diario Gestión, 2019). Teniendo en cuenta el concepto mencionado, aprobaron la aplicación en la selección de los deudores, según la cantidad de día el otorgamiento de créditos

En cuanto a la afirmación, de prestación de servicio es una contraprestación del conjunto de tareas plasmados cliente y empresa, estas estipulaciones es de cumplimiento obligatorio, así mismo fue aplicado en la tesis en la en establecer de forma legal todos los acuerdos, que hubiera con el cliente (Abanto, 2015)

A continuación, afirmaron que también es una relación obligatoria cuando el prestador acepta beneficiarse a favor de otra, a cambio de una remuneración o de forma gratuita (Murillo, 2019) Este concepto consentirá para determinar qué tan eficiente son los trabajadores encargados de la cobranza, su remuneración es aceptable como para que siga realizando sus labores de buena manera.

El indicador a corto plazo, son obligaciones de pago no mayor a un año tal como afirma (Ross et all, 2012) este indicador será aplicado como ayuda para permitir analizar qué tan líquido es la entidad para la disponibilidad de inmediata de efectivo. Por otra parte, enfatizan desde una perspectiva de liquidez que son créditos otorgados como máximo a 12 meses, también representan la fuente principal para las pequeñas empresas (Longenecker et all, 2012) se proveerá en no descuidarse de las deudas.

La deuda a largo plazo, señalan que son aquello que deben cobrarse según pacto del contrato a un año a más. A veces tener deuda a largo plazo representa una estabilidad, es decir la empresa está buscando nuevas oportunidades para su crecimiento (Ross et all, 2012). Así mismo este permitirá a la empresa evaluar el porqué de las deudas a largo plazo. Por otra parte también, afirma que son producto de ventas o servicios anticipados, este hecho se convertirá en efectivo en un año a más (Ferrer, 2012) dicho lo anterior, en el trabajo de investigación se aplicará en la rotación de cuentas, para determinar en cuanto tiempo rota las cobranzas.

A cerca de la satisfacción, se argumenta que, es darse cuenta los usuarios sobre la calidad de servicio o productos (Peralta, 2006). Así mismo este concepto nos brindará a determinar las facilidades que debe otorgar los dueños para realizar las cobranzas vencidas de los clientes. De la misma forma (Kotler citado por Peñaloza, 2004) afirma que son sensaciones de placer o frustración que puede experimentar una persona al comparar el resultado del producto con sus expectativas, así mismo nos permitirá aplicar este concepto en la evaluación de la satisfacción de los clientes, en darles las facilidades de pagar sus deudas, de esta manera la empresa sigue conservando a sus clientes.

En relación a la morosidad afirma que es el retraso por falta de cumplimiento de las obligaciones (Recuerda, 2012). Teniendo en cuenta lo anterior, este concepto nos apoyará en la ejecución de las políticas de la empresa, en aplicar las moras, por el retraso de la cancelación. Seguidamente sobre la morosidad o la incobrabilidad se dice que es producto de la deuda vencida o entrega de la mercadería al comprador, pero no hay efectivo cancelado al vendedor, (Brachfield citado en Mendoza, 2015). Teniendo claro el concepto se controlará y se hará seguimiento con el fin de detectar las posibles morosidades.

En la justificación teórica de la investigación se ha extraído cinco informaciones con sus respectivos autores importantes, porque aportaron conocimientos, ideas a los temas ya planteados como la teoría Neoclásica de Administración se sustenta que los planes del negocio se realizan al inicio del año, los gerentes y subordinados tienen objetivos comunes en las áreas que les corresponde, pero el resultado esperado es uno solo; la teoría General de Sistemas se justifica que los medios tecnológicos que van procesar los sistemas de información de las diferentes áreas, mientras que en la teoría de Flujo de Efectivo se justifica sobre los ingresos y salidas de efectivos, por otro lado, la Teoría de la liquidez justifica que tan líquido es la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo y finalmente la Teoría de la Contabilidad y control justifica la importancia de llevar los controles de toda organización acompañado de una contabilidad ordenada.

Estas teorías aportaron de manera significativa los nuevos conocimientos, ideas en los planes del negocio a llegar a los objetivos planteados, procesar que los sistemas de información, planificación en nuevas inversiones con la disponibilidad de efectivo, determinar que las cuentas por cobrar se esté realizando el seguimiento adecuado en las cobranzas y finalmente en la aportación en organizar en el buen control de la organización y que las informaciones contables este actualizados para la tomas de decisiones.

Mientras que en la justificación metodológica se realizó bajo el enfoque cuantitativo, porque el estudio sigue la secuencia de los años para analizar los incrementos y disminuciones representados en números sobre el tema en investigación, teniendo como uso a los estados financieros, de esta manera permitirá, interpretar a profundidad los problemas que atraviesa la empresa.

De igual manera, en la justificación práctica, porque ayuda a ampliar los conocimientos de forma concreta y a nutrirnos con estas adquisiciones de informaciones, de esa manera apoyar a la empresa para un mejor estudio de las cuentas por cobrar, también es útil porque aporta a la empresa en agilizar las soluciones prontas de cobranzas, aplicando nuevos métodos, sugiriendo, negociando con nuevas ideas y de esta investigación se espera determinar los problemas que enfrenta el incremento, de esa manera dar soluciones.

El problema general va dirigido a la pregunta; ¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019?; mientras que los problemas específicos van de ésta manera : a) ¿Cómo ha evolucionado los créditos en una empresa de servicios educativos, Lima 2019?; b) ¿Cómo ha evolucionado el periodo promedio de cobranza en una empresa de servicios educativos, Lima 2019?; y c) ¿Cómo ha evolucionado la rotación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019?

Así mismo, tenemos en la investigación como objetivo general; Comparar el estado de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019, de igual manera como objetivos específicos: a) Comparar los créditos en una empresa de servicios educativos, Lima 2019; b) Comparar el periodo promedio de cobranza en una empresa de servicios educativos, Lima 2019 y finalmente c) Comparar la rotación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, diseño y método

El tema de investigación es de enfoque cuantitativo el cual (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) argumentan que es un conjunto de procesos, consistentes y basados en evidencia, el orden es estricto. Uso de la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en medidas numéricas y análisis estadísticos para determinar patrones de comportamiento y pruebas teorías. En esta investigación se aplicó en comparar la situación de las cuentas por cobrar de la empresa con los datos obtenidos.

Asimismo, el tema en investigación es de tipo sustantiva que intenta responder a problemas teóricas y su objetivo es describir, explicar, predecir o volver a la realidad conduciendo a la búsqueda de principios y leyes generales que permitan la organización de una teoría científica (Sánchez & Reyes, 2015). Es así que, se analizó y explicó los componentes de los estados financieros sobre las tendencias que mostraron los años analizados.

En esta investigación de diseño descriptivo comparativo (Sierra, 1999) objeto que representan dos grupos distintos el cual están en observaciones sucesivas. Puede seleccionar grupos o muestras similares con diferentes niveles de una variable dada y estudiar su evolución a lo largo del tiempo. Se eligió este diseño porque nos ayudó a determinar las evoluciones de cuentas por cobrar en comparación entre los cinco años.

Según (Sánchez, 1998) argumenta que el método descriptivo consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente el conjunto de eventos asociados con otras variables que ocurren en el presente. El método descriptivo tiene como objetivo estudiar el fenómeno en su estado actual y forma física, en consecuencia, las posibilidades de control directo de las variables de investigación fueron mínimas, por lo tanto, su validez interna es dudosa. En este método se aplicó en la indagación del análisis de cada categoría del problema.

2.2 Población

A cerca de la población se argumenta que es necesario comenzar identificando la población estudiada, que consiste en un conjunto de unidades, como (personas, animales, objetos, eventos, fenómenos, etc.) que pueden dar forma a la esfera de la investigación (Niño, 2011).

fue aplicado como el universo de estudio de ésta investigación los estados financieros como el estado de situación financiera y el estado de resultados de los años 2015 al 2019, en donde se determinaron las tendencias de cuentas por cobrar, al igual que la liquidez de caja en los cinco periodos, así mismo ratios financieros hallaron en cuantos días tardan en convertirse en efectivos y los análisis de vertical y horizontal, para dar una mejor explicación.

2.3 Categorías y subcategorías

Para este estudio se elaboró la categoría de las cuentas por cobrar, que se refieren que son efectivos que se le debe a un negocio por las compras obtenidas a crédito de bienes o servicios de clientes, la cual puede estos créditos vencer a periodos de corto y/o a largo plazo, según los convenios entre el empresario y el cliente, de esa manera el cliente se sentirá satisfecho y por el compromiso de haber adquirido los servicios evitará ser moroso.

Tabla 1.

Categorización del análisis de las cuentas por cobrar

Sub categorías	Indicadores
Créditos C1.1	1. Créditos vencidos C1.1.1
	2. Prestación de servicios C1.1.2
Periodo promedio cobranza C1.2	3. Largo plazo C1.2.1
	4. Corto plazo C1.2.2
Clientes C1.3	5. Satisfacción C1.3.1
	6. Morosidad C1.3.2

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

(Merriam citado en Castro, 2010). Afirma que el método de analizar los datos es una manera del estudio técnico de consolidación, reducción e interpretación de los datos proporcionados por las personas y lo que el investigador recolectó o leído y dar sentido a los datos basados en las preguntas de investigación formuladas. Es así que, para el desarrollo de este tema de estudio, se adquirió informaciones sustentadas de diversas fuentes, por lo que nos ha permitido un mejor análisis de la investigación.

2.5 Proceso de recolección de datos

Se ha realizado los siguientes procedimientos para la adquisición de la información:

Paso 1: Solicitud de autorización de información, procedente de los dueños del ente.

Paso 2: Realización de la construcción matrices.

Paso 3: Aplicación método de análisis de datos.

Paso 4: Aplicación de estadística descriptiva, después de los cálculos de ratios.

Paso 5: Elaboración de conclusiones.

2.6 Método de análisis de datos

Según, (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018) argumentan que la estadística recoge, analiza y caracteriza un conjunto de datos con el objetivo de describir las características y comportamientos de este conjunto mediante, medidas, resumen, tablas o gráficos. En la investigación se realizaron gráficos y tablas con los datos obtenidos de la estadística descriptiva.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

3.1.1 Comparar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019.

En la presente investigación se realizó el análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, mediante el análisis vertical y variación porcentual, ratio plazo promedio de cobranza y ratios de rotación de cuentas por cobrar de los cinco años, en la cual se obtuvieron resultados siguientes:

Tabla 2.

Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019.

Análisis Documental					
Año	2015	2016	2017	2018	2019
Cuentas por cobrar comerciales	1,092,697	1,157,228	1,411,267	2,173,714	2,296,820
Variación porcentual		5.91%	21.95%	54.03%	5.66%

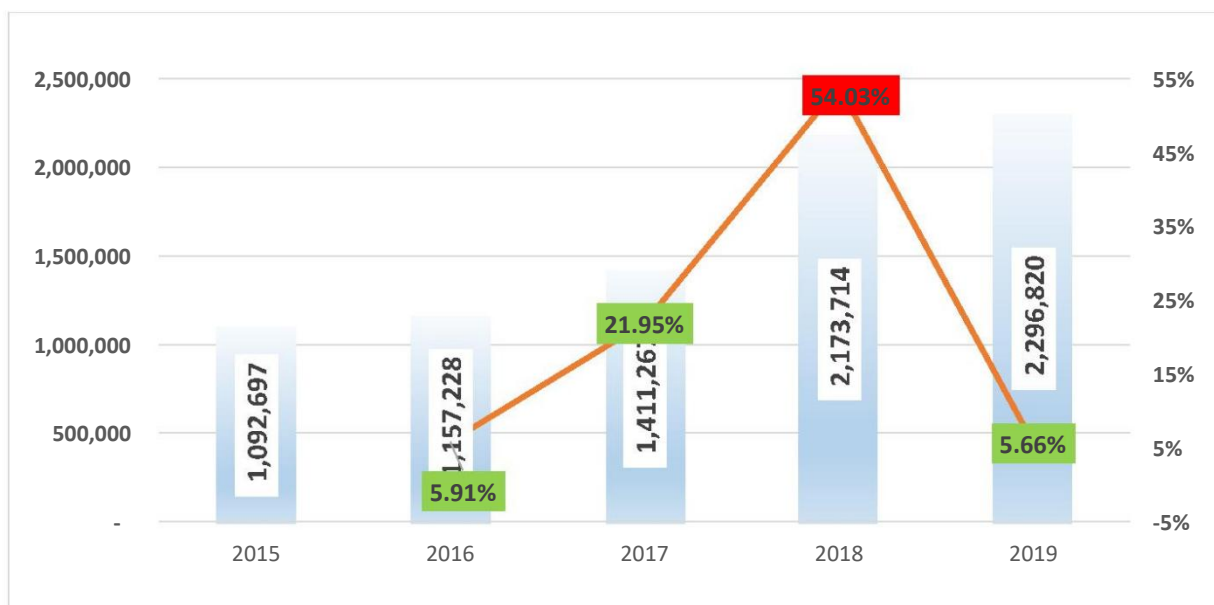


Figura 1. Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019.

Mediante la tabla 2 y figura 1 de realizaron los cálculos de las variaciones porcentuales en comparación de un años a otro representa el 5.91 % en 2016 un porcentaje muchísimo menor a todos, año en el que las cobranzas se hacían efectivas sin demoras, porque también los clientes eran muy puntuales , mientras que para 2017 se incrementó en 21.95 % un porcentaje muy considerable, periodo en el que las cobranzas tuvieron inconvenientes a causa del mal acción de una de las colaboradores de la empresa , porque la persona tenía el cargo de captar clientes, al ser clientes nuevos no teniendo el conocimiento de las formas de cancelación , se iba cobrando en efectivo, o depósitos a cuenta personal a beneficio de la colaboradora. Jamás ingreso a la cuenta corriente de la empresa, a causa de este las boletas quedaban como pendientes por cobrar , de igual manera para el año 2018 que representó un porcentaje muy elevado de 54.03% año en el que la empresa aparte de haber sufrido el robo , se les impuso una multa de sumas considerables que hasta el momento sigue cancelando las cuotas amortizadas , la multa se debió por el mal concepto aplicado por el retraso de cancelaciones de los clientes, que como política pasado la fecha límite de cancelación se genera moras, por este hecho la empresa emite boletas con concepto de intereses moratorias cuando debió ser solo moras, a causa de esto se tuvo que devolver todas cobranzas con el concepto de interés moratorios a cada cliente aplicados desde periodos anteriores, son estas las razones del incremento del porcentaje y finalmente para el año 2019 tan solo con el 5.66 %.

Tabla 3.

Variación porcentual de Efectivo y Equivalente de Efectivo del 2015 al 2019.

Análisis Documental					
Año	2015	2016	2017	2018	2019
Caja y Bancos	1,339,569	1,589,750	1,651,879	1,268,558	1,670,630
Variación porcentual		18.68%	3.91%	-23.21%	31.70%

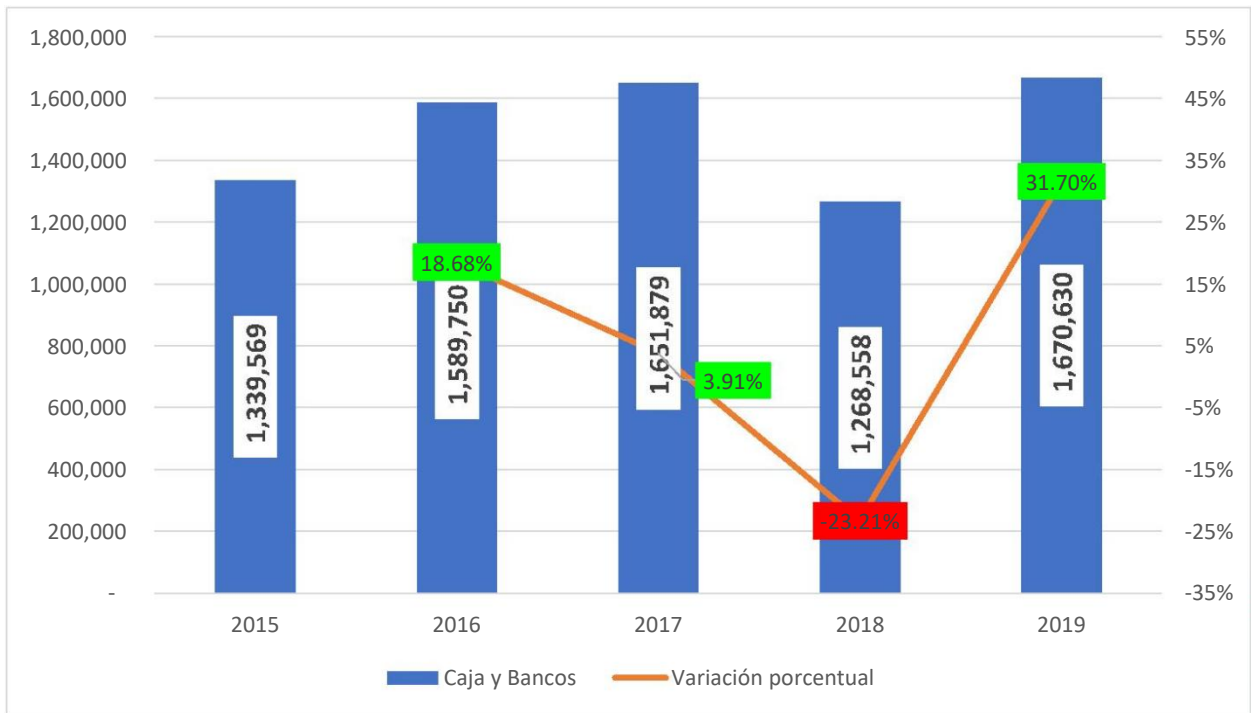


Figura 2. Variación porcentual de Efectivo Equivalente de Efectivo del 2015 al 2019

En la tabla 3 y la figura 2 podemos observar que la variación en comparación de un año a otro representa en 18.68% para el año 2016, una variación muy considerable porque la empresa cuenta con efectivo para cualquiera obligación a corto plazo, pero también no es recomendable contar con excesos de efectivo, porque toda empresa desea la rentabilidad. La variación para el año 2017 de 3.91%, año en que el efectivo empezó disminuir por los problemas en cuanto el robo, el pago de las multas, dando un resultado totalmente negativo el año 2018 de -23.21% en el que la empresa tuvo que recurrir al préstamo financiero y finalmente para el año 2019 ha ido recuperándose en un 31.70% después de su decaída.

3.1.2 Comparar los créditos en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.

Tabla 4.

Análisis Vertical de las cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019.

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Análisis Vertical 2019	$2019 = \frac{\text{Ctas. por cobrar.}}{\text{Activo Total}} = \frac{2,296,820}{104,966,011}$	2.19%
Análisis Vertical 2018	$2018 = \frac{\text{Ctas por cobrar.}}{\text{Activo Total}} = \frac{2,173,714}{104,613,476} =$	2.08%
Análisis Vertical 2017	$2017 = \frac{\text{Ctas. por cobrar.}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,411,267}{103,016,949}$	1.37%
Análisis Vertical 2016	$2016 = \frac{\text{Ctas. por cobrar.}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,157,228}{101,612,109} =$	1.14%
Análisis Vertical 2015	$2015 = \frac{\text{Ctas por cobrar.}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,092,697}{100,721,437} =$	1.08%

Tabla 5.

Análisis Vertical del Efectivo Equivalente de Efectivo del 2015 al 2019.

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Análisis Vertical 2019	$2019 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,670,630}{104,966,011}$	1.59%
Análisis Vertical 2018	$2018 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,268,558}{104,613,476} =$	1.21%
Análisis Vertical 2017	$2017 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,651,879}{103,016,949}$	1.60%
Análisis Vertical 2016	$2016 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,589,750}{101,612,109} =$	1.56%
Análisis Vertical 2015	$2015 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,339,569}{100,721,437} =$	1.33%

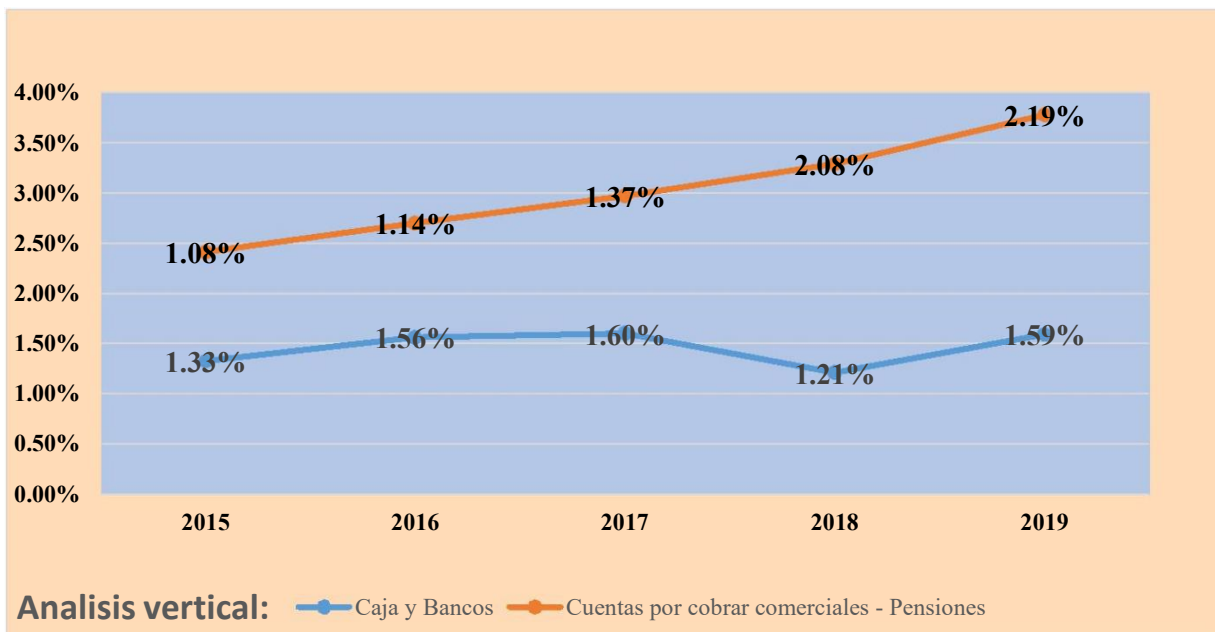


Figura 3. Análisis vertical de Efectivo y Eq. de Ef. y ctas. Por cobrar del 2015 al 2019.

Con respecto a las tablas 4, tabla 5 y figura 3 los cálculos de los análisis verticales realizados de los cinco periodos de cuentas por cobrar comerciales se observan que los porcentajes de variación créditos son de 1.08% para el año 2015, de 1.14% 2016, 1.37% 2017, 2.08% 2018 y de 2.19% en 2019. Son estos porcentajes que representan los créditos del total de activos, así mismo se involucra la cuenta contables de efectivo y equivalente de efectivo en el que el análisis realizado muestra los resultados en el año 2015 representa el 1.33% del total del activo, 2016 el 1.56%, 2017 de 1.60%, para 2018 el 1.21% y 2019 el 1.59%, los porcentajes que representan se mantienen en un nivel de 1.21% al 1.60% como máximo, con este quiere decir que la empresa no ha estado contando con efectivos ociosos, en la cual no generen rentabilidad. Pero en comparación entre las dos cuentas los periodos de 2015 a 2017 los porcentajes que muestran no se ve mal son paralelos, pero en 2018 y 2019 el porcentaje de liquidez disminuye del total del activo, debido a falta de gestiones internas la cual trae consecuencia de que no hay tanta liquidez como para afrontar las obligaciones a corto plazo, porque no han estado cancelando los clientes afectas por la multa, de esa manera se ha dificultado con los pagos a corto plazo como el pago de impuestos y el préstamo financiero que son los importes más fuertes que paga.

3.1.3 Comparar el periodo promedio de cobranza en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.

Tabla 6.

Ratios de gestión periodo promedio de cobranza del 2015 al 2019.

Análisis Documental					
Años	2015	2016	2017	2018	2019
<u>CxC comerc. x 360 días</u>	<u>393,370,909</u>	<u>416,602,177</u>	<u>508,056,012</u>	<u>782,537,148</u>	<u>826,855,193</u>
Ventas	15,543,477	16,798,145	17,593,221	18,819,641	14,438,420
Días	25	25	29	42	57



Figura 4. Plazos promedios de cobranzas del 2015 al 2019

En la figura 4, muestra promedio de cobranza en número de días en relación a cuentas por cobrar, se puede evidenciar que, entre los cinco años, los días de cobranza desde el momento en que se otorgó el servicio hasta que se cobra han pasado en los tres primeros años menores a 30 días, lo que es beneficioso, porque la empresa está generando la liquidez y sus cuentas por cobrar disminuyen, sin embargo para los años 2018 y 2019 los días en que demoran en convertirse en efectivo son elevados mayor a 30 días indicando un retraso en cobranzas, debido a las malas gestiones con el personal de captación de clientes y el personal de cobranzas por no dar seguimiento a los cobros.

3.1.4 Comparar la rotación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.

Tabla 7.

Ratio de gestión: rotación de cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019.

Análisis Documental					
Años	2015	2016	2017	2018	2019
<u>Ventas netas</u>	<u>15,543,477</u>	<u>16,798,145</u>	<u>17,593,221</u>	<u>18,819,641</u>	<u>14,438,420</u>
CxC comerciales	1,092,697	1,157,228	1,411,267	2,173,714	2,296,820
Nº veces	14	15	12	9	6

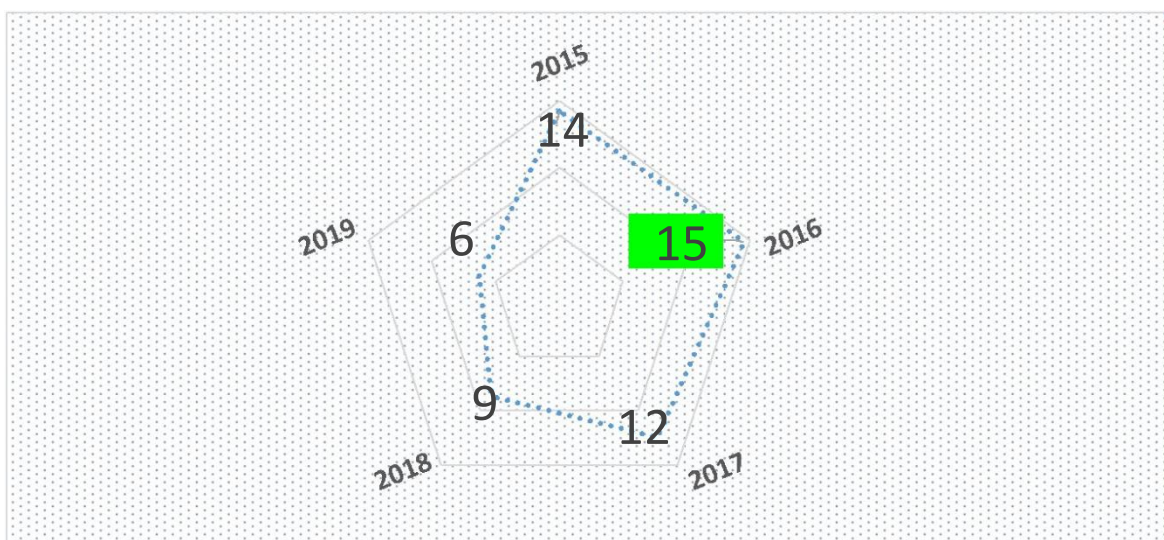


Figura 5. Ratio de gestión rotación de cuentas por cobrar comerciales del 2015 al 2019

La razón de gestión de la rotación de cuentas por cobrar que se evidencia en la tabla 7 y figura 6 se evidencian en número de veces en relación a las ventas al crédito lo cual fueron muy beneficios por el buen control de políticas de cobros, y las por los compromisos de los clientes por lo que 2015 estuvo rotando en 14 veces, durante el año 2016 en 15 veces y a partir de 2017 empezó notarse la caída de las rotaciones hasta notarse a tan solo 9 veces en 2018 y peor aún 6 veces en 2019, cobranzas se hizo aún más lenta, ante este hecho se puede decir que las cuentas no tienen una buena rotación, debido a que la empresa no ha solucionado por completo con los clientes afectados por la imprudencia del personal y por otro lado los problemas de los clientes por ser padres separados no llevan una buena comunicación has estado incumpliendo con las cancelaciones a pesar de que la empresa se les dio las facilidades de pagos.

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La presente investigación titulada “Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019” abordó resultados muy elevados en los periodos 2017 de 21.95 % y 2018 de 54.03%, debido a la falta de control del seguimiento de cobranzas y las políticas en aplicación correcta, a causa de esto la empresa sufrió robos internos de parte de la imprudencia de uno de los colaboradores y la falta de conocimiento en cuanto las leyes por el mal aplicación de conceptos en cuanto a las moras, sufrió multas de sumas significantes hasta recurrir a incremento de préstamos de entidades financieras. Así mismo se muestra un porcentaje de 3.91% para 2017 y -23.21% en 2018 de la liquidez afectando totalmente el cumplimiento de obligaciones a corto plazo.

Los resultados coinciden en Pérez (2018) debido a que también presenta un alto grado de morosidad en cobranzas por los problemas de la mala gestión, aplicación y estructuración de políticas solo cuentan con pocos clientes que cancelan puntual. Al mismo tiempo, también coinciden con Altamirano (2015) debido a que existe políticas de cobranza, pero no es acertada porque la liquidez que muestra en sus resultados, mientras que la empresa investigada también no está aplicando correctamente.

Así mismo coincide con Solís (2017) debido a que muestra la falta de capacitación y el compromiso del personal en temas de cobro como también la intervención de valores, por falta de motivación al personal.

Con respecto a los objetivos específico de comparar los créditos en una empresa de servicios educativos, Lima 2019, A pesar que los porcentajes que muestran en la figura 3 en comparación de los cinco años entre las cuentas contables de efectivo y equivalente de efectivo y la cuenta de clientes los porcentajes que iban viniendo en paralelo entre los tres primeros años, mientras que en los dos últimos años el porcentaje de crédito se incrementó en 2.08% y 2.19% pero la diferencia no es tanto porque la empresa tuvo que recurrir a préstamos, por esa razón no

se afectó tanto la liquidez manteniendo las varianzas de porcentajes mínimas con la cuenta de clientes.

Mientras que en los estudios realizados los resultados coinciden con Abousamra (2018), que para saldar deudas a falta de que los clientes no cancelen deudas se tiene que recurrir a financiamientos de terceros argumenta para afrontar deudas de tiempos limitados.

Del mismo modo, muestran coincidencia en Liñan & Mora (2018) que la falta de liquidez a conllevado a la imposibilidad de saldar sus obligaciones en la fecha indicada para con su personal, proveedores y terceros es razonable si hay incumpliendo de cobranzas conlleva a consecuencias mencionados en lo anterior.

Prosiguiendo con el objetivo dos, comparar el periodo promedio de cobranza en una empresa de servicios educativos, Lima 2019, a los resultados que muestra en la figura 4 de los promedios de cobranzas en días en los años 2015,2016 y 2017 eran beneficiosos menores a 30 días, lo cual indica la liquidez activa, mientras que para los años 2018 y 2019 los días se incrementaron a mayores de 42 y 57 evidenciando el retraso en cobranza debido a las malas gestiones con el personal de captación de clientes y el personal de cobranzas por no dar seguimiento a los cobros.

También muestra coincidencia en Cabrera & Chañi (2019), de que si las cobranzas son mayores a 30 días la empresa tendrá dificultades en su liquidez lo cual no es favorable que haya incumplimientos en cuanto los días otorgados.

Referente a la propuesta del objetivo específico tres , de comparar la rotación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019 mostraron la rotación en número de veces que los resultados fueron satisfactorios en los tres primeros años, al rotar en 14,15 y 12 por lo que se evidencia la buena aplicación de las políticas de cobranza y el compromiso de los clientes con el pago puntual, mientras que por otra parte entre los años 2018 y 2019 el número de veces disminuyó mostrando el 9 y 6 veces la rotación en el año, debido a

que no hay buena rotación, a la vez no se ha solucionado por completo sobre el robo y el incumpliendo de clientes por los temas personales.

En el resultado con Merab (2018), se determinó que el aumento de período de rotación de cuentas por cobrar e inventario genera la reducción de la rotación período de cuentas por pagar, lo cual es correcto si se cuenta con el compromiso de la puntualidad de clientes se asumirá la obligación para con terceros, pero no siempre la empresa va contar con una buena rotación, de cualquier forma la empresa siempre se va verse si no se lleva bien las cobranzas y la constante comunicación con los clientes.

Así mismo se refuta con Merino, Núñez, & Peralta (2017), que los problemas no solo se debe por la mala evaluación de los posibles clientes o por el mal control de las cuentas también se debe por la mala ética y valores de los empleados.

Y finalmente esta investigación aporte a las ciencias financieras y contables porque se ha analizado las cuentas contables doce y diez con el método de tendencias, ratios de gestiones porque se evidencia que la cobranza también depende las buenas gestiones de políticas cobranza, los valores que se debe incentivar a practicar a los personales, también depende del compromiso de la responsabilidad en dar siguiente a las cobranzas del área de tesorería, capacitarse también en las leyes para evitar gastos innecesarios como es la multa.

4.2 Conclusiones

Primera : Referente al objetivo general planteado se concluyó que existe deficiencia de del control de seguimiento de cobranzas y las políticas en aplicación correcta por lo que muestra el 21.95% y 54.03% entre los años 2017 y 2018, igualmente por la insensatez del personal que cometió el hurto inesperado y la falta de conocimiento en cuanto las leyes por el mal aplicación de conceptos en cuanto a las moras. En cuanto las coincidencias se encuentran altos grados de morosidad por los problemas del incumplimiento de políticas de cobranza.

- Segunda** : Se realizó la comparación de los créditos mediante el análisis vertical de las dos cuentas contables de 12 y 10, se obtuvo como diagnóstico unos incrementos de porcentajes de por cobrar en comparación de la cuenta de efectivo esta mínima diferencia porque se realizó el préstamo de entidades financieras para no afectar la liquidez, de igual manera se concluyó con las coincidencias si hay deudas a falta de cancelación de la cuenta por cobrar y otros ingresos es necesario un financiamiento y así cumplir con las obligaciones con terceros.
- Tercera** : En relación con las comparaciones del periodo promedio de cobranzas en días se concluyó que la figura 4 entre los años 2015, 2016 y 2017 resultó menores a 30 días, lo cual indica la liquidez activa, mientras que para los años 2018 y 2019 los días se incrementaron a mayores de 42 y 57 evidenciando el retraso en cobranza debido a las malas gestiones con el personal de captación de clientes y el personal de cobranzas por no dar seguimiento a los cobros, así mismo, se determinó la coincidencia de que si las cobranzas exceden mayores de 30 días la empresa presentará la falta de liquidez, es perjudicial el incumplimiento de cobranzas.
- Cuarta** : Como último objetivo se ha realizado la comparación de la rotación en número de veces en la cual mostraron para los primeros tres años satisfacción a diferencia de los dos últimos años que las rotaciones fueron entre 9 y 6 veces al año, lo cual indica la mala rotación y por otra parte no se dio solución por completo sobre el robo y los problemas personales de los clientes que también perjudican la liquidez de la empresa por la mala coordinación entre ellos. Como también se concluye con el encuentro de resultados de rotación alto se va disminuir los pagos con terceros, por otra parte, se refuta que no solo se debe por la mala evaluación de clientes o la indebida gestión si también por la falta de ética y valores a quienes contratan la empresa.

4.3 Recomendaciones

- Primera** : Luego de haber realizado un diagnóstico de la situación de la empresa, se recomienda que debe haber más control de seguimiento de cobranzas y reestructurar las políticas en aplicación y cumplir según lo estipula. Y para evitar robos se recomienda que a pesar que haya personal de confianza siempre debe haber un superior quien evalúe a los encargados involucrados directamente con los recursos económicos así mismo estar actualizado en temas relacionados con la actividad de la empresa, de esa forma evitar los gastos incensarios. En cuanto las coincidencias se encuentran altos grados de morosidad por los problemas del incumplimiento de políticas de cobranza y para evitar eso la empresa debe involucrarse más con los clientes y dar más facilidades de cumplimiento.
- Segunda** : Se sugiere que es necesario también dar importancia a los porcentajes que arrojan los estados financieros ya que afirma la situación de la empresa, de esa forma se podrá enfocar en el porcentaje alto y evaluar, de esa forma se podría ver los posibles problemas incluso evitar los préstamos para cubrir deudas a menos que sea para invertir en algo que genere las utilidades.
- Tercera** : Se sugiere mantener el nivel de días en cobranzas no mayores de 30 para mantener la liquidez activa, así mismo también realizar un control interno a la empresa para evitar comportamientos indebidos del personal.
- Cuarta** : Se propone en relación a la rotación no bajar menor a 15 , si es posible mantener mayores a 20, una empresa siempre tiene que estar solvente, por otra parte si hubiera problemas que afecte a la empresa dar solución hasta terminar y no dejar alargar o encargar judicialmente a los abogados, con respecto a los problemas personales de los clientes, es un tema ellos deben resolver u no mezclar con la educación de los hijos, y para hacer entender invitar al área de psicología para mayor comprensión por el bienestar los hijos.

V. REFERENCIAS

- A. Sarabia, A. (1995). *La Teoría General de Sistemas* (Primera ed.). Madrid: Isdefe.
- Abanto, M. (2015). *Normas Internacionales de Contabilidad NIC, NIIF, SIC, CINIIF* (Primera ed.). Lima: El Búho E.I.R.L. doi:ISBN:978-612-311-163-2
- Abousamra, R. (2018). *Contabilización de deudas incobrables e incobrables Cuentas por cobrar en la educación superior: evidencia de los EAU*. Indonesia: universidad de Abu Dhabi.
- Aching, C. (2006). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales* (Electronica ed.). Eumed.net. doi:ISBN: 84-689-9346-8
- Allen, F., Myers, S., & Brealey, R. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas* (Novena ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Altamirano, M. (2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro educativo básica bilingüe particular "Nueva Esperanza"*. Abanto-Ecuador: Universidad Técnica de Abanto.
- Álvarez, M. (Mayo de 2017). SEPYMEX: Programa de créditos y financiamiento para PYMES. Actualidad Empresarial(375), VII-1 a VII-2.
- Araiza, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. Boletín Técnico(20), 2.
- Arbaiza, L. (3 de Mayo de 2016). *La administración y organización en las empresas. Conexiones*, 2.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Redalyc.org(3), 2-3.
- Arroba, J., & Solis, T. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Observatorio de la Economía Latinoamericana., 1-10.
- Asesor Empresarial. (2014). *Flujo de Caja*. Asesoría Especializada, 3.
- Astudillo, M. (2012). *Fundamentos de Economía* (Primera ed.). Mexico: Probooks.

- Cabrera, Y., & Chañi, L. (2019). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú, periodo 2014 - 2018*. Peruana Unión, Lima.
- Castro, E. (2010). *El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas*. Revista Nacional de Administración, 2(1), 42.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría de la Administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill.
- Druker, P. (1998). *The Coming Of The New Organization*. Harvard Business School Press, 19.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. SCIELO, 2. doi:ISSN 1024-9435
- Fekete, A. (1984). *Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: iliquidez y colapso del crédito*. Comitee for Monetary Research and Education(429), 2 y 9.
- Ferrer, A. (2012). *Estados Fianancieros: analisis e interpretación por sectores economicos* (Primera ed.). Lima: Pacifico Editores s.a.c. doi:978-612-4118-12-8
- García, V. (2014). *Introducción a las Finanzas*. Ebook(43), 14.
- Gestión. (22 de Agosto de 2019). *¿Cuál es la diferencia entre crédito vencido y crédito castigado?* pág. 2.
- Gitman, L. (1997). *Fundamentos de Adminstración Financiera*. México: HARLA.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*. (U. P. Unión, Ed.) Revista de Investigación Universitaria, 5(2). doi:http://www.dx.doi.org/10.17162/riu.v5i2.975
- Guajardo, C. (1992). *Contabilidad Financiera*. México: McGraw-H.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. doi:ISBN:978-1-4562-2396-0

- James, F. (2005). *Teoría de la Contabilidad y el Control*. (E. y. Administración, Ed.) Bogota, Colombia: Yaly University.
- León, L. (2019). *Ley que garantiza el pago en 30 días de las facturas emitidas micro,pequeñas y medianas empresas*. Lima: El Congreso de la Republica.
- Liñan, B., & Mora, G. (2018). *Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del periodo 2015 al 2017 de la "Institución Educativa Particular Amauta S.A.C",Chimbote*. Cèsar Vallejo, Chimbote, Perú.
- Longenecker, J., Palich, L., Petty, W., & Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas:Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento* (16 a. ed.). México: Cengage Learning. doi:ISBN: 978-607-481-852-9
- Longenecker, J., Petty, J., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas:Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento, 16a. ed.* México: Cengage Learning.
- Lyani,M. (2018). *Efectos del financiamiento de cuentas por cobrar Prácticas sobre crecimiento de las PYME en Condado de Kakamega, Kenia*. Expert Journal of Finance., 6, 1-11.
- Mendoza, J. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de san martin de porres 2015*. Lima: universidad Privada del Norte .
- Merab, J. (2018). *Ciertos aspectos del análisis de cuentas por cobrar y por pagar*. Georgia: Ivane Javakhishvili Tbilisi StateUniversity.
- Merino, S., Nuñez, J., & Peralta, M. (2017). *Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez del Centro Educativo Privado"Luis Galvàn" E.I.R.L*. Peruana de Lasamèricas, Lima, Perú.
- Morales,J, & Morales,A. (2014). *Crédito y cobranzas* (Primero ed.). México: Grupo editorial patria.

- Murillo, V. (02 de noviembre de 2019). *Sintesis Juridico Empresarial: La Prestación de Servicios*. Obtenido de https://www.fircon-consultores.com/web/blog/la_prestacion_de_servicios/6/24
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución* (Primera ed.). Bogotá: U. doi:ISBN. 978-958-8675-94-7
- Ortega, A. (2008). *Influencia de las prácticas de manejo de efectivo en Financiera Rendimiento de la agroindustria empresas*.
- Ortiz, M. (30 de Abril de 2015). *Guia de entrevista y de observación*. Obtenido de https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/
- Ozod, M. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar en empresas seleccionadas de Uzbekistán: análisis de estabilidad financiera*. International Journal of Management Science and Business Administration, 4, 51-55. doi:10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.45.1006
- Peñaloza, M. (2004). *La Clave para el éxito empresarial...¡La satisfacción del cliente!* Visión Gerencial, 3(1), 39-50. doi:ISSN: 1317-8822
- Peralta, J. (2006). *Rol de las Expectativas en el Juicio de Satisfacción y Calidad Percibida del Servicio*. Dialnet, 1(14), 4. doi:ISSN 0718-1361
- Perdomo, A. (2002). *Elementos Básicos de Administración Financiera*. México: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V. Obtenido de <http://latinoamerica.cengage.com>
- Pérez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. Medellín: Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas Tecnológico De Antioquia Institución Universitaria.
- Recuerda, M. (2012). *La morosidad del sector público en el cumplimiento de sus obligaciones* (Primera ed., Vol. 1). Thomson.
- Rengifo, N., Encina, J., Estela, N., & Guerra, G. (2019). *Evaluación de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Bemar h EIRL, Tarapoto 2017*. (U. C. Vallejo, Ed.) Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35861>

- Ricardostraat, D. (2018). *América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018*. América: Barometro de practicas de pago Atradius.
- Rivero, D. (2008). *Metodologia de la investigacion*. Mexico : Shalom.
- Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas* (Novena ed.). México: McGraw-Hill Companies. doi:ISBN: 978-607-15-0741-9
- Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2012). *Finanzas Corporativas* (Novena ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Rpp Noticias. (04 de enero de 2018). *La importancia del gerente de finanzas*. Obtenido de RPP noticias: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/la-importancia-del-gerente-de-finanzas-noticia-1097959>
- Rubio, M. (2004). *El análisis documental*. E- printsin library & information science.
- Ruiz, M. (2017). *Propuesta de un plan de gestion de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA.Chiclayo - 2017*. Chiclayo, Perú: Universidad Seños de Sipán.
- Sánchez, H. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima-Perú: Mantaro.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica* (Quinta ed.). Lima-Perú: Busines Support Anneth SRL. doi:ISBN:978-612-46842-2-7
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística* (Primera ed.). Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L. doi:ISBN N° 978-612-47351-4-1
- SBS, & AFP. (02 de setiembre de 2015). *Término de indicadores financieros*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Sierra, R. (1999). *Tesis Doctorales y trabajos de investigación científica* (Quinta ed.). España: Paraninfo. doi:ISBN:84-283-2052-7
- Solis, T. (2017). *Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez*. Observatorio de la Economía Latinoamericana. doi:ISSN: 1696-8352

- Tarcica, J., & Gonzales, M. (2013). 120 *Descripciones de Puestos: Materiales de Alta Calidad en Recursos Humanos*. BookBaby, 12.
- Umasi, B., & Choquepuma, V. (2018). *Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en la empresa Alpe Corporación S.A. en el periodo 2011-2015*. (U. P. Unión, Ed.) *Revista de Investigación Universitaria*, 5(2). doi:<http://www.dx.doi.org/10.17162/riu.v5i2>
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimotercera ed.). Mexico: Person Educación.
- Vera, V. (21 de agosto de 2018). *¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes?* *Gestión*, págs. 2-3.
- Villasmil, M., & Ariza, y. (2014). *Teoría Contable: Fundamento de Análisis en el Ejercicio Profesional y Práctica Pedagógica*. ResearchGate, 6(2), 56. doi:10.17081/dege.6.2.467

ANEXOS

Anexo 1: *Matriz de la investigación*

Título: Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:		
		Sub categorías	Indicadores	Ítem
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019?	Comparar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019	Créditos	1. Créditos vencidos	C1.1.1
			2. Prestación de servicios	C1.1.2
Problemas específicos	Objetivos específicos	Promedio de cuentas por cobrar	3. Largo plazo	C1.2.1
¿Cómo ha evolucionado los créditos en una empresa de servicios educativos, Lima 2019?	Comparar los créditos en una empresa de servicios educativos, Lima 2019		4. Corto plazo	C1.2.2
¿Cómo ha evolucionado el periodo promedio de cobranza en una empresa de servicios educativos, Lima 2019?	Comparar el periodo promedio de cobranza en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.	Clientes	5. Morosidad	C1.3.1
¿Cómo ha evolucionado la cobranza a los clientes en una empresa de servicios educativos ,Lima 2019?	Comparar la cobranza a los clientes en una empresa de servicios educativos ,Lima 2019.		6. Satisfacción	C1.3.2
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Tipo: Sustantiva Nivel: Descriptivo Método: Descriptivo comparativo		Población: Estados Financieros 2015-2019	Técnicas: Instrumentos:	Procedimiento: Análisis de datos: Estadística descriptivo

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Análisis de la estabilidad financiera.	Nivel bajo de disciplina del cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de comprador-consumidor.	Internacional
	Título del informe	Sistema de pago inapropiado.	Según el análisis de la gestión de cuentas por cobrar Uzbekistan situada en Asia central presenta el nivel bajo de disciplina del cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de comprador- consumidor, el cual ha ocasionado sistema de pagos inapropiados, igualmente la política de obligaciones financieras blandas, Ozod (2018)
	Gestión de cuentas por cobrar en empresas seleccionadas de Uzbekistán: análisis de estabilidad financiera.	Política de obligaciones financieras blandas.	
	Referencia (Ozod, 2018)		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	Las empresas del condado de kakamega, Kenia, presentan problemas del efecto de prácticas de financiación, debido al desinterés de gerentes, dueños en tomar importancia de las diversas gestiones, así esta misma acción influye en el crecimiento de las pymes, Lyani (2018) Según las encuestas realizadas a las empresas de América negocian a créditos de bienes o servicios con el fin de posibilitar ventas internacionales, fidelización y atraer más clientes, pero que las retribuciones son tardíos por insuficiencia de fondos a causa de ellos pérdidas ganancias, aumento de facturas comerciales, habiendo demorado en cuanto el pago a los empresarios comerciales nos les queda más que condonar las deudas, por el incremento de cuentas incobrables. (Ricardostraat, 2018)
	Conducción al crecimiento a las pymes	1. Efectos de las prácticas de financiación.	
	Título del informe	2. Desinterés de los gerentes, dueños en saber de las diversas gestiones de cuentas por cobrar.	
	Efectos del financiamiento de cuentas por cobrar Prácticas sobre crecimiento de las PYME en Condado de Kakamega, Kenia.	3. Influencia de cuentas por cobrar en el crecimiento de las pymes.	
	Referencia (Lyani,M., 2018)		
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Insuficiencia de fondos y complejidad de procedimiento de pagos.	1. Pagos tardíos por parte clientes empresariales por insuficiencia de fondos nacionales e internaciones.		
Título del informe	2. La proporción de cuentas por cobrar empresariales incobrables disminuyó por condonaciones.		
América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018	3. Aumento de facturas comerciales naciones e internacionales, quiebra de las empresas por falta de flujo de efectivo, pérdida de ganancias.		
Referencia (Ricardostraat, 2018)			
Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema	
Fomentación al desarrollo de la economía		Nacional	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Periodos de tiempo créditos muy extendido 2. Persistencia en la informalidad. 3. Falta de liquidez por el incumplimiento por parte de los compradores de bienes y servicios. 	<p>El informe aprobado por el Congreso de la República, justamente es para fomentar el desarrollo productivo, crecimiento económico de la micro, pequeñas y medianas empresas que muchas veces se ven afectadas por la falta liquidez, por esta misma carencia estas empresas persisten en la informalidad, ya que siendo formales hay obligaciones que cumplir con la Sunat. Son estas las preocupaciones por las que se ha dado la ley en cuanto el pago en 30 días, pues el periodo al que han estado otorgando créditos son muy extendido a 60,90,120 y con justa razón se ha perjudicado. La ley otorgada se debe cumplir con la totalidad en dicho día, caso contrario se ve incurrido en moras y pérdida de ejercer el crédito fiscal de la factura y acciones judiciales, León (2019)</p> <p>Según la publicación del diario la gestión sobre la morosidad en las pymes, se denota en la inestabilidad política, los fenómenos climatológicos que se ha generado el sobreendeudamiento por aquellos que obtuvieron a créditos, si bien es cierto que las pymes son aquellos con representación en mayores ingresos económicos al Perú, los sistemas financieros debería apoyar en otorgar financiamientos para que mejorar en sus operaciones diarias, ventas en porcentajes considerables, captar clientes y disminuir la deuda rentable, Vera (2018)</p> <p>En el informe financiero, Perú en el sector de las empresas pymes no cuenta con el capital suficiente para seguir operando con sus clientes, porque no es fácil la obtención del financiamiento bancario, al ser facilitado con las empresas del Factoring, también los intereses son relativamente altos o demasiados requisitos para ser calificado. Las empresas con el fin de obtener ganancias se ven obligados a ofrecer los servicios o productos en el exterior, pues no basta con tener contar con clientes nacionales a falta de liquidez, muchas veces las empresas se ven obligados en cerrar el</p>
	Título del informe	
	Ley que garantiza el pago en 30 días de las facturas emitidas por micro, pequeñas empresas y medianas empresas.	
	Referencia	
	(León, 2019)	
	Informe nacional #2	Esencia del problema
	Efectos de la liquidez	<ol style="list-style-type: none"> 4. Inestabilidad política.
	Título del informe	<ol style="list-style-type: none"> 5. Desastres naturales han generado una de sobre endeudamiento sobre las empresas.
	¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes?	<ol style="list-style-type: none"> 6. Falta de liquidez
	Referencia	
	(Vera, 2018)	

Informe nacional #3	Esencia del problema	funcionamiento del ente. y si los obtuvieran los intereses son muy elevados, aquel que acepta esas de cuentas por cobrar, Álvarez (2017)
Título del informe	1. No cuenta con el capital suficiente	
Sepymex: Programa de créditos y financiamiento para pymes.	2. No tiene financiamientos bancarios o relativamente caros.	
Referencia		
(Álvarez, 2017)		

Anexo 2: Matrices de trabajo

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Área de cobranzas	1. No realiza el buen cruce de información de cobros con el software de cobranzas y con los ingresos a bancos.	El personal no realiza el buen cruce de información de cobros con el software de cobranzas y el banco, por ésta falta de verificación se ha emitido comprobantes que no sustenta el ingreso, con este quiere decir que no hay un responsable de cobro dedicado al 100% al área de cobranza. También se puede analizar que hay carencia de criterio al incorporar a los nuevos clientes, esto porque no han identificado la necesidad y satisfacción que tienen los clientes al formar parte ya de la cartera.	El personal no realiza el buen cruce de información de cobros con el software de cobranzas y el banco, por ésta falta de verificación se ha emitido comprobantes que no sustenta el ingreso, con este quiere decir que no hay un responsable de cobro dedicado al 100% al área de cobranza. También se puede analizar que hay carencia de criterio al incorporar a los nuevos clientes, porque no han identificado la necesidad y satisfacción que tienen los clientes al formar parte ya de clientes. Así también los equipos que se vinculan a la gestión del tema se han observado, en cuanto a la generación de cobranzas dobles, el proceso de solución a los problemas del sistema de cobranzas es ineficiente, además la saturación de correos que ha ocasionado que los mensajes enviados no lleguen a los clientes satisfactoriamente. Por ésta razón la emisión de
		2. Emisión de comprobantes, por la falta de verificar del ingreso al banco.		
	3. Seguimiento a los deudores.	4. Seguimiento insatisfactorio		
		5. No hay un responsable de cobro dedicado al 100% al área de cobranza.		
	6. Captación de clientes	7. Falta de criterio de evaluación al incorporar a los nuevos clientes.		
		8. Falta de identificación de la necesidad y satisfacción con el cliente.		
C2. Equipos	9. Software de cobranza: Sieweb	10. Generación de cobranzas dobles.	En cuanto a la generación de cobranzas dobles, hay que mencionar que el proceso de solución a los problemas del sistema de cobranzas es ineficiente, además la saturación de correos que ha	
		11. Procesos de solución a los problemas del sistema de cobranzas ineficiente.		
	12. Correos	13. Saturación de correos que ocasiona el no envío de informaciones.		

		14. Insatisfacción de envío de mensajes a los clientes.	ocasionado que los mensajes enviados no llegue a los clientes satisfactoriamente.	comprobantes de cancelación correspondientes a cada mes generadas al final del mes, se ha notado que hubo doble emisión boletas con el mismo número de documentos. Por otra parte los problemas personales de clientes, porque son padres separados se les ha dado facilidad de cancelación mediante transferencias a la cuenta de corriente, pero que lamentablemente no informan dicho depósito, es así que, en el momento de realizar la conciliación bancaria se identifica ingresos no identificados, porque no muestra más información cuando realizan transferencias interbancarias o cuando envían a depositar a los empleados porque ponen sus nombres y no hay forma de saber a quién le corresponde.
	15. Software contable	16. En el momento de realizar cargas de pasión al Concar no presenta el anexo del código de los alumnos nuevos.		
		17. En las cargas de pensiones no jala la cuenta contable de bancos.		
C3. Procesos	18. Emisión de comprobantes	19. Al final del mes se realiza la emisión de comprobantes correspondiente a cada mes.	Con respecto de la emisión de comprobantes de cancelación correspondientes a cada mes generadas al final del mes, se ha notado que ha habido doble emisión boletas con el mismo número de documentos. Por otra parte los problemas personales de clientes, porque son padres separados se les ha dado facilidad de cancelación mediante transferencias a la cuenta de corriente, pero que lamentablemente no informan dicho depósito, es así que en el momento de realizar la conciliación bancaria se identifica ingresos no identificados, porque no muestra más información cuando realizan transferencias interbancarias o cuando envían a depositar a los empleados porque ponen sus nombres y no hay forma de saber a quién le corresponde.	En lo que respecta ratios de financieros indiscutiblemente la falta de interés en dar solución al porcentaje que muestra el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados a dado origen sobre la tardanza de cobranzas de deudas, así mismo la falta de analizar la política de cobranza según el resultado de la rotación. A causa de esto la solicitud de préstamos bancarios para hacer frente a sus obligaciones para con terceros.
		20. En esas emisiones se ha generado dobles comprobantes del mismo cliente.		
	21. Cobranzas mediante transferencias bancarias	22. Problemas personales de clientes a consecuencia de ello la facilidad de cancelación.		
		23. los ingresos por; talleres, cursos especiales, libros. No informan		
	24. Conciliaciones bancarias	25. En el momento de la conciliación se ha visto ingresos de pensiones y que no se ha generado la cobranza		
		26. Hay ingresos sin ningún detalle en relación a los clientes, que no es informado mediante el correo como se ha acordado en el momento de la matrícula. Y queda como pendientes por identificar.		
C4. Ratios financieros	27. Análisis de horizontal y vertical	28. Falta de intereses en dar solución al porcentaje que muestra el Estado de Situación Financiera	Indiscutiblemente por la falta de interés en dar solución al porcentaje que muestra el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados a	

		29.Falta de intereses en dar solución al porcentaje que muestra el Estado de Resultados.	dado origen sobre la tardanza de cobranzas de deudas, así mismo la falta de analizar la política de cobranza según el resultado de la rotación. A causa de esto la solicitud de préstamos bancarios para hacer frente a sus obligaciones para con terceros.	
30. Rotación de cartera (cuentas por cobrar)		31.Altos y bajos del tiempo de tardanza en cobrar deudas.		
		32.Falta de analizar la política de cobranza según el resulta de la rotación.		
33. Liquidez corriente		34.Por falta de liquidez solicitud de préstamos del banco Cooperativa.		
		35.Por falta de liquidez pagos fuera de su vencimiento de sus deudas.		

Ficha de trabajo 1. *Matriz de causa efecto a nivel local o empresarial*

Teoría 1: Teoría Neoclásica de Administración

Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Frederick Taylor	1891	La Administración por Objetivos (APO) es un proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos como guías para su actividad. Taylor citado en (Chiavenato, 2006, p. 223)	Taylor citado por (Chiavenato, Introducción a la Teoría de la Administración, 2006) enfatiza que es el proceso mediante el cual los gerentes y subordinados determinan objetivos comunes, determinan las áreas de responsabilidad de cada uno de ellos en términos de resultados esperados y usan estos objetivos como pautas para sus actividades.	Esta teoría se aplicara teniendo en cuenta que dentro los principios de las cuentas por cobrar es de suma importancia entender las acciones a tomar administrativamente, ya que todo trabajo contable requiere de objetivos como el proceso de cumplimiento, es por aplicación de la Administración por objetivos, lo cual lleva a tener resultados eficientes a través del análisis sobre las cuentas por cobrar.	La Teoría Neoclásica de Administración de Frederick y Chiavenato, sostienen que son procesos en la cual los gerentes y subordinados determinar objetivos comunes, las áreas de responsabilidades de cada uno de ellos en términos de resultados, así mismo precisa que los objetivos son definidos al inicio del año, tanto los objetivos, metas, finalidades son términos iguales, la idea principal es llegar a los resultados. Entendiendo en cuenta todo lo anterior será aplicada en la empresa como de suma importancia la administración por objetivo porque ayudará a socializar el conocimiento bajo responsabilidad administrativa, conllevando que el análisis de las cuentas por cobrar sea una responsabilidad funcional dentro la administración. Para así lograr un resultado eficiente y coherente en la contabilidad (Chiavenato, 2006)
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> (Séptima ed.). México: p.223 McGraw-Hill.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Chiavenato, I	2006	La Admiración por Objetivos (APO) está fundamentada en la definición de objetivos por posiciones de gerencia. Los objetivos pueden denominarse metas, blancos o finalidades; sin embargo, la idea básica es la misma: determinar los resultados que: el gerente y el subordinado deberán alcanzar. (Chiavenato, 2006, p. 224)	Según, (Chiavenato, 2006)Precisa que los objetivos son definidos al inicio del año, también indica que los objetivos, metas, finalidades son los mismos, pues la idea principal es llegar a los resultados planteados en el inicio de la actividad de cada periodo.	En esta teoría será aplicada en la empresa teniendo en cuenta que la administración por objetivo es importante porque ayuda socializar el conocimiento bajo responsabilidad administrativa, conllevando que el análisis de las cuentas por cobrar sea una responsabilidad funcional dentro la administración. Para así lograr un resultado eficiente y coherente en la contabilidad	
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> (Séptima ed.). México: p.224 McGraw-Hill.				

Ficha de trabajo 2. *Matriz de teorías*

Teoría 2: Teoría General de Sistemas

Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Ludwig von Bertalanffy	1968	La integración de dos paradigmas complementarios, que son el estructuralista y el cibernético, ambas traducciones, al par que válidas, reflejan los dos objetivos del pensamiento sistémico, por una parte, es una teoría generalista que ofrece una visión unitaria del mundo hasta hace poco insospechada, devolviendo a la palabra Universo su carácter global absoluto, por otro lado, es una teoría para modelar objetos, naturales o artificiales, simples o complejos, existentes o por aparecer, con ayuda de una herramienta que es el sistema generalizado o Teoría General del Sistema. Von citado en (A. Sarabia, 1995, pág. 82)	Von citado en (A. Sarabia, 1995) especifica que es la integración de dos paradigmas complementarios, tanto estructurales como cibernéticos, ambas traducciones, aunque reales, reflejan los dos objetivos del pensamiento sistémico. Uno es de carácter absoluto y lo otro se puede moldear objetivos simples y complejos, según necesidades de la empresa.	Esta teoría será aplicada en la empresa como una de las bases de datos de procesamiento de información referente a las operaciones de la empresa, ya que esta teoría de sistemas es aplicada en cualquier tipo de entidad, por lo que realiza diferentes operaciones según la necesidad, también esta investigación será de aplicación en cuanto el control del sistema de software de cobranza ayudando a determinar cuáles son los pendientes por cobrar y así poder enfocarse y realizar seguimientos, así también al procesamiento de las informaciones contables.	Según Von citado por (A. Sarabia, 1995) especifica que los dos paradigmas expresan los objetivos de pensamiento sistemático; uno es generalista de carácter global absoluto, mientras que el otro puede ser moldeado, en el caso de mi investigación será aplicada en la empresa como una de las bases de datos de procesamiento de información, por lo que realiza diferentes operaciones según la necesidad de la entidad, también esta investigación será de aplicación en cuanto el control del sistema de software de cobranza ayudando a determinar cuáles son los pendientes por cobrar y así poder enfocarse y realizar seguimientos, así mismo el procesamiento de las informaciones contables.
Referencia:	A. Sarabia, A. (1995). <i>La Teoría General de Sistemas</i> (Primera ed.). Madrid: Isdefe				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Ludwig von Bertalanffy	1968	La Teoría General de Sistemas se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias, como objetivo impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos. Von citado en (Arnold & Osorio, 1998, p. 2-3)	Von citado en (Arnold & Osorio, 1998) La introducción a la teoría de sistemas es una representación sistemática para que el trabajo se realce de forma disciplinaria, como objetivo teoría de general de sistemas es impulsar al desarrollo de forma eficiente que nos permita describir las características y	En esta teoría será aplicada a las diferentes áreas con la cual se identifica la empresa como son los sistemas organizacionales en relación a los clientes, en donde almacenan sus datos personales, la información de sistema de educación. la teoría de sistemas es un factor que permite crecer o limitar a desarrollarse, debido actualizaciones constantes, modernización.	Von citado por (Arnold & Osorio, 1998) precisa que es una representación sistemática para que el trabajo se realce de forma disciplinaria, teniendo como objetivo impulsar al desarrollo de forma eficiente que nos permita describir las características y funciones al comportamiento sistémico, así mismo la presente investigación se enfocará a las diferentes áreas con la cual se identifica la

			funciones al comportamiento sistmatico.		empresa como son los sistemas organizacionales en relación a los trabajadores, sistema de educación, los sistemas los softwares de procesamiento de datos, etc
Referencia:	Arnold, M., & Osorio, F. (1998). <i>Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas</i> . Redalyc.org(3), 2-3.				

Ficha de trabajo 3. *Matriz de teorías*

Teoría 3: Teoría de Flujo de Efectivo

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Normas Internacionales Contabilidad N°7	1977	El Flujo de Caja es un instrumento financiero muy importante para la empresa, pues permite visualizar las necesidades de efectivo que tendrá la empresa en el corto plazo. Así también permite a la gerencia, estar preparada para los excesos de liquidez que pudiera tener en el periodo de análisis. (Asesor Empresarial, 2014, p. 3)	Nic 7 citado por la revista (Asesor Empresarial, 2014) es un instrumento financiero que permite ver las entradas y salidas de efectivo de corto plazo , así también permite que la empresa pueda invertir los excedentes en otras que traigan beneficios para la empresa.	Esta teoría será aplicada, como apoyo en el control de los ingreso y salidas, ya que es una vital herramienta que permite enfrentar las obligaciones diarias. A los ingresos los medirá con qué rapidez retornar después de haber realizado el servicio, a aquellos clientes que solicitaron a crédito,	La teoría de flujo de efectivo sustentada por Nic 7 y Ross, et. al. avalan que son instrumentos financieros, resultado de las operaciones de la actividad de la empresa que permiten ver las entradas y salidas de efectivo de corto, mediano plazo, por un bien otorgado o servicios a clientes o terceros a cambio del efectivo por las cobranzas a los clientes u otros ingresos, a su vez estas teorías se aplicarán como apoyo en el control de la liquidez, así mismo la medición de rapidez del retorno por las ventas, servicios a aquellos clientes que solicitaron a crédito. (Asesor Empresarial, 2014)
Referencia:	Asesor, E. (2014). <i>Flujo de Caja</i> . Asesoría Especializada, 3.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Stephen A. Ross Randolph W. Westerfield Jeffrey F. Jaffe	2010	El flujo de efectivo de las operaciones es el flujo de efectivo generado por las actividades del negocio, incluidas las ventas de bienes y servicios. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2010, p. 29)	Según (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2010) argumentan que el flujo de efectivo son los resultados obtenidos por las actividades que la empresa realiza por un bien otorgado o servicios a clientes o terceros a cambio del efectivo por haber cobrado de los clientes u otros cobranzas.	Esta teoría será aplicada proporcionando informaciones de los ingresos y salidas de efectivo a la gerencia, para que de esa manera pueda medir sus políticas de cobranza, como también determinar la capacidad que tiene la compañía para pagar sus obligaciones teniendo bien el control del disponible de efectivo se va evaluando los flujos pasados en que se ha invertido, así mismo la proyección de los flujos futuros.	Por otra parte, también será aplicada proporcionando informaciones de los ingresos y salidas de efectivo a la gerencia, para que de esa manera pueda medir sus políticas de cobranza, como también determinar la capacidad que tiene la compañía para pagar sus obligaciones teniendo buen control del disponible de efectivo, así mismo evaluando los efectivos pasados en que se ha invertido y las nuevas proyecciones de los flujos futuros. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2010)
Referencia:	Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2010). <i>Finanzas corporativas</i> (Novena ed.). México: The McGraw-Hill Companies. doi:978-607-15-0741-9				

Ficha de trabajo 4. *Matriz de teorías*

Teoría 4: Liquidez					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Carl Menger	1840 - 1921	Es la necesidad de disponer de un bien económico de rápida vendibilidad para hacer eficiente los intercambios interpersonales o trueques. Menger citado en (Fekete, 1984, p. 9)	Menger citado por (Fekete, 1984) Señaló que la teoría de la liquidez es la capacidad de un bien en ser transformado fácilmente en dinero efectivo, es decir el efectivo cobrado producto de una venta realizada al cliente.	Esta teoría será aplicada como apoyo para determinar qué tan liquido se encuentra la empresa para afrontar con sus obligaciones, según a ello tomar decisiones y buscar soluciones para atraer más liquidez o reinversiones a más formas de captar clientes.	La teoría de liquidez avalada por Menger y Smith argumentan que es la capacidad de un bien en ser transformado fácilmente en dinero efectivo o cuando el producto es vendido al consumidor final a cambio de una factura comercial, letras con la cual sustente el cobro de lo vendido. Así mismo esta teoría sería aplicada como apoyo para determinar qué tan liquido se encuentra la empresa para afrontar con sus obligaciones, según a ello tomar decisiones y buscar soluciones para atraer más liquidez o reinversiones a más formas de captar clientes, mientras que por otro lado se va aplicando en la determinación de la demanda de clientes al querer adquirir los productos o servicios de la empresa, de esa forma la empresa producirá y mejorar más productos o servicios y que sean de satisfacción a los consumidores.(Fekete, 1984)
Referencia:	Fekete, A. (1984). <i>Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: iliquidez y colapso del crédito</i> . Comitee for Monetary Research and Educación(429), 2 y 9.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Adam Smith	1776	La liquidez de los productos más urgentemente demandados por la gente, es decir, la liquidez del capital social circulante se manifiesta en el hecho de que estos productos cambian de dueño no contra pago en metálico sino contra pago en un tipo de papel denominado real bills. Smith citado en (Fekete, 1984, p. 2)	Smith citado por (Fekete, 1984) en su obra más resaltante de la Riqueza de las Naciones afirma que la liquidez es cuando el producto es vendido al consumidor final a cambio de una factura comercial, letras con la cual sustente el cobro de lo vendido.	Esta teoría será aplicada, en la determinación de la demanda de clientes al querer adquirir los productos o servicios de la empresa, de esa forma la empresa producirá y mejorar más productos o servicios y que sean de satisfacción a los consumidores.	
Referencia:	Fekete, A. (1984). <i>Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: iliquidez y colapso del crédito</i> . Comitee for Monetary Research and Educación(429), 2 y 9.				

Ficha de trabajo 5. Matriz de teorías

Teoría 5: Teoría de la Contabilidad y el control.					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Shyam Sunder	2005	Primera, todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Finalmente, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes y debe distinguirse del control de las organizaciones, lo cual sugiere manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización por otros. Sunder citado en (James, 2005, p. 23)	Sunder citado en (James, 2005). Enfatiza que todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos, luego la información general entre las partes contratantes facilita el desarrollo y la implementación de estos acuerdos y finalmente, el control en las organizaciones es un equilibrio estable entre los intereses de sus participantes.	Esta teoría será aplicada en el control de la organización, ya que la contabilidad informa sobre la situación de la empresa en relación con los movimientos económicos, de modo que cada contabilidad se adapta de acuerdo a las políticas, normas de las empresas, por lo que se organizará en áreas en las que los gerentes serán los responsables de designar para que realicen la auditoría o control. El requisito primordial es que la empresa siempre cuente con liquidez, para ello habrá que realizar seguimientos de créditos, préstamos otorgados a clientes para obtener liquidez.	La teoría de la Contabilidad y el Control avalada por Sunder y Littleton argumentan que todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos, la información general entre las partes contratantes facilita el desarrollo y también afirma que es un equilibrio estable entre los intereses de sus participantes. De tal manera que se podrá aplicar en el control de la organización, porque la contabilidad informa sobre la situación de la empresa en relación a los movimientos económicos, de modo que cada contabilidad es adaptable según lo requieran los dueños de las empresas, también se puede solicitar a que realicen la auditoría para un mejor control y así evitar futuros inconvenientes, también ver que se tenga disponible la liquidez. Así mismo también esta teoría servirá como apoyo en evaluar a las cuentas por cobrar, visto que la contabilidad en sus estados financieros refleja sobre la situación de la empresa, mediante el historial de cada cuenta, de esa forma ver si se han aplicado una correcta contabilización y que tan controlado se tiene los créditos comerciales, terceros y si este afecta a los empresarios dueños en relación a los créditos. (James, 2005)
Referencia:	James, F. (2005). <i>Teoría de la Contabilidad y el Control</i> . Bogotá Colombia : Economía y finanzas Escuela de Administración - Yaly University.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
C. Littleton	1953	La organización desarrolla una contabilidad que se adecua a sus propias características, de tal manera que ésta puede ser útil como instrumento efectivo de control. La contabilidad afecta a los agentes y es objeto de negociación entre ellos. (James, 2005, pág. 60)	Littleton citado en James (2005) enfatiza que la organización desarrolla una contabilidad que es adaptable a sus propias características, por lo que es útil como una herramienta de control eficaz. La contabilidad afecta a los agentes de la negociación.	En esta teoría se podrá evaluar a las cuentas por cobrar , la contabilidad en sus estados financieros reflejan sobre situación de la empresa, mediante el historial de cada cuenta, de esa forma también ver si se han aplicado una correcta contabilización y que tan controlado se tiene los créditos comerciales , terceros y si este afecta a los empresarios dueños.	
Referencia:	James, F. (2005). <i>Teoría de la Contabilidad y el Control</i> . (E. y. Administración, Ed.) Bogotá, Colombia: Yaly University.				

Ficha de trabajo 6. *Matriz de teorías*

Datos del antecedente 01: Internacional

Título	Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Corporación Universitaria Americana.	Metodología	Inductiva
Autor	Arley Santiago Pérez Dávila	Tipo	Explorativa
Año	2018	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana.	Diseño	No experimental
Resultados	Como resultado se ha obtenido que los altos índices de morosidad es de un 77% con los que se encontró la investigación se dictamina que este activo en morosidad tiene gran impacto ya que de este depende el cumplir con las obligaciones financieras que obtiene la empresa en el transcurso del semestre.	Método	Estadístico
		Población	Estudiantes de la Universidad
		Muestra	Representación de estudiantes
		Técnicas	Base de datos
		Instrumentos	Recolección de información ,base de datos
Conclusiones	Se concluye que el área de cartera no tiene una buena gestión de cobro, incumplimiento de las políticas y una mala estructuración; esto trayendo consigo una cartera altamente castigada y un mal flujo de caja, ya que solo el 23% de sus deudores cumple con los pagos, es por esto que se debería aplicar la segmentación de los créditos.	Método de análisis de datos	implementación de los nuevos softwares en la institución (ICEBERG y Q10 (nueva versión))
Redacción final al estilo artículo	(Pérez, 2018), Evidenció en concluir que todo los problemas de liquidez se debe por la mala gestión y estructuración de políticas de cobro que sus representantes realizan, por lo que la entidad es dependiente funcional y administrativamente de la gerencia general o financiera, por cuanto tiene que ver con el uso y aplicación de sus fondos .		
Referencia (tesis)	Pérez, A. (2018). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana</i> . Medellín: Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas Tecnológico De Antioquia Institución Universitaria.		

Ficha de trabajo 7. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente 02: Internacional			
Título	Políticas de Cobranza de Pensiones Escolares y la Liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza” de la Ciudad de Ambato.	Metodología	Inductivo y deductivo
Autor	Macarena Alejandra Altamirano Mejía	Tipo	
Año	2015	Enfoque	Cuali-Cuantitativo
Objetivo	Evaluar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza”, para la disminuir el incumplimiento de pensiones escolares.	Diseño	Descriptivo
Resultados	Para la obtención de resultados se utilizó la base de datos de los padres de familia manifestando 70,67% de padres de familia desconocen si la institución tiene políticas de cobranza; mientras que, el 29,33% si tienen conocimientos sobre las mismas y la colaboración de la directora financiera como resultado de la entrevista a la directora se puede mencionar que el Centro de Educación Básica Bilingüe Nueva Esperanza cuenta con políticas de cobranza; sin embargo, éstas no son muy acertadas porque no se ven los resultados reflejados en la liquidez, debido a que los padres de familia no se sienten presionados para cancelar sus haberes con la institución generando problemas con los pagos de sueldos a los maestros y demás.	Método	Recolección de datos, medición estadístico.
		Población	Centro de Educación Básica Bilingüe Particular Nueva Esperanza.
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista ,encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	El Centro Educativo Nueva Esperanza no cuenta con políticas de cobranza acertadas; ya que, no han sido elaboradas basándose en las necesidades que presenta una institución educativa, además se ha observado que dichas normas no han sido socializadas a todos los padres de familia lo que impide una acertada gestión de cobranza dando como resultado problemas de liquidez que dificultan el cumplimiento de las obligaciones con terceros	Método de análisis de datos	Estadística inferencia descriptiva
Redacción final al estilo artículo	Altamirano (2015), manifiesta que a pesar de contar con la política de cobranza no es acertada, debido al problemas de liquidez que dificultan el cumplimiento de sus obligaciones, por esta razón se tiene que reestructurar la política y que haya efecto de cumplimiento en cuanto el cobro.		
Referencia (tesis)	Altamirano, M. (2015). <i>Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro educativo básica bilingüe particular "Nueva Esperanza"</i> . Abanto-Ecuador: Universidad Técnica de Abanto.		

Ficha de trabajo 8. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente 03: Internacional			
Título	Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez.	Metodología	inductivo
Autor	Tatiana Solis Cabrera	Tipo	Descriptiva y explicativa
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Determinar cuáles han sido los problemas de liquidez de la Comercializadora El Baratón Baratronsa S.A.	Diseño	Descriptivo
Resultados	Para la presentación del análisis de la información y la interpretación de los datos, se revisó los Estados financieros de la empresa, se evaluará el desempeño y la situación financiera de las cuentas por cobrar. Además, se realizó un análisis histórico de la empresa para determinar cómo se ha originado la morosidad de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez a lo largo del periodo contable y así identificar variables significativas, la relación existente entre las políticas de crédito y el nivel de recaudación de saldos de cuentas por cobrar.	Método	Analítico
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista a los empleados, investigación documental
Instrumentos			Observación directa
Conclusiones	Como conclusión se efectuó que no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y tampoco para los procesos de cobranza, falta de capacitación al personal en temas de cobros, ante la morosidad no hay toma de medidas para procedimiento de cobros.	Método de análisis de datos	Estadística inferencia descriptiva
Redacción final al estilo artículo	Solís (2017), concluye que no hay manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y tampoco para los procesos de cobranza, falta de capacitación al personal en temas de cobros, ante la morosidad no hay toma de medidas para procedimiento de cobros, en consecuencia a estos problemas la empresa se afectado en su liquidez.		
Referencia (tesis)	Solís, T. (2017). <i>Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez. Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> . doi: ISSN: 1696-8352		

Ficha de trabajo 9. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente 04: Internacional			
Título	Contabilización de deudas incobrables e incobrables Cuentas por cobrar en la educación superior: evidencia de los EAU.	Metodología	
Autor	Rasha Abousamra	Tipo	No experimental
Año	2018	Enfoque	exploratorio
Objetivo	Explicar la contabilidad de las deudas incobrables e incobrables cuentas por cobrar en educación superior en los EAU	Diseño	Descriptivo
Resultados	Se muestra como resultado mediante el análisis estadístico que hay una diferencia significativa entre los dos factores: cuenta por cobrar y deuda incobrable. Esta diferencia indica que es significativa entre la cuenta total deudores y la deuda incobrable estimada. Por lo general, la deuda incobrable representa un porcentaje relativamente pequeño de la cuenta por cobrar. Esta pequeña el porcentaje no tendrá una influencia importante en las cuentas del balance y cuenta de resultados.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista ,encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	El estudio concluye que hay poca evidencia sobre el cobro de deudas métodos en un entorno académico. En comparación de otras universidades en los países occidentales tienen políticas de cobro de deudas disponibles en sus sitios web, mientras que en los EAU locales y universidades extranjeras hay una falta de información disponible sobre el tema, Con el aumento persistente de las tarifas	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Abousamra (2018), argumenta que hay poca evidencia sobre el cobro de deudas métodos en un entorno académico, inclusive la institución apoyo a saldar sus tarifas buscando formas de saldar las deudas y poco hacen por las provisiones incobrables en cobrar porque no hay política sobre ello.		
Referencia (tesis)	Abousamra, R. (2018). <i>Contabilización de deudas incobrables e incobrables Cuentas por cobrar en la educación superior: evidencia de los EAU</i> . Indonesia: universidad de Abu Dhabi.		

Ficha de trabajo 10. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente 05: Internacional			
Título	Ciertos aspectos del análisis de cuentas por cobrar y por pagar	Metodología	
Autor	Merab Jikia	Tipo	No experimental
Año	2018	Enfoque	exploratorio
Objetivo	Determinar el envejecimiento de las cuentas por cobrar y desarrollar un mecanismo de correspondencia entre cuentas por cobrar y cuentas por pagar.	Diseño	Descriptivo
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista , encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	El aumento de período de rotación de cuentas por cobrar e inventario y la reducción de la rotación período de cuentas por pagar provoca la reducción de efectivo y equivalentes de efectivo. Además, la reducción del período de rotación de cuentas por pagar e inventario y el aumento del período de rotación de las cuentas por pagar provoca el aumento de efectivo y equivalentes de efectivo	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Merab (2018), asume se ha determinado que el aumento de período de rotación de cuentas por cobrar e inventario y la reducción de la rotación período de cuentas por pagar provoca la reducción de liquidez, de igual manera la reducción del período de rotación de cuentas por pagar e inventario		
Referencia (tesis)	Merab, J. (2018). <i>Ciertos aspectos del análisis de cuentas por cobrar y por pagar</i> . Georgia: Ivane Javakhishvili Tbilisi StateUniversity.		

Ficha de trabajo 11. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente 1: Nacionales			
Título	Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú, periodos 2014 – 2018	Metodología	Empírico analítica
Autor	Yesenia Karen Cabrera Ccana y Lizbeth Chañi Umiyauri	Tipo	Correlacional transversal -no experimental
Año	2019	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental de Perú, periodos 2014-2018.	Diseño	Ex post facto
Resultados	Los resultados mostraron que la Rotación de cuentas por cobrar en la Liquidez corriente posee un coeficiente de -0.010, lo que señala un efecto negativo y p valor de 0.001 ($p < 0.05$), por lo que se deduce que es significativo. El Nivel de incobrabilidad en la Liquidez corriente tiene un coeficiente de 0.215, lo cual señala un efecto positivo y un p valor de 0.008 ($p < 0.005$) por lo que deduce que es significativo.	Método	
		Población	Está conformada por los datos de los 8 colegios del informe financiero contable de la AEASOP.
		Muestra	Estados financieros y Estado de Resultado de los periodos 2014 al 2018.
		Técnicas	Análisis estadístico descriptivo
		Instrumentos	Ratios financieros
Conclusiones	Se concluye que las cuentas por cobrar causan un efecto significativo en los Ratios de liquidez del periodos 2014 al 2018, porque las instituciones educativas al momento de realizar el contrato de servicio educativo con los responsables financieros se establece un plazo dentro de los 30 días para poder cancelar su deuda establecida, al incumplir este contrato se crea un elevado porcentaje de cuentas por cobrar por lo que se genera un porcentaje mínimo de Liquidez corriente y como consecuencia un retraso frente a sus obligaciones financieras. El indicador Rotación de cuentas por cobrar y el Nivel de incobrabilidad causan un efecto significativo en la Liquidez corriente y en la Prueba ácida, al mismo tiempo no hay un efecto significativo en la Liquidez inmediata y Capital de trabajo neto.	Método de análisis de datos	Descriptivo explicativo
Redacción final al estilo artículo	Cabrera & Chañi (2019), señalaron que las cuentas por cobrar causan un efecto significativo en los ratios de liquidez del periodos investigados, debido al plazo de otorgamiento de 30 días que las cancelaciones se realicen después del servicio dado, efectivamente que el contrato no se cumplió, porque hubieron incumplimientos.		
Referencia (tesis)	Cabrera, Y., & Chañi, L. (2019). <i>Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú, periodo 2014 - 2018</i> . Peruana Unión, Lima.		

Datos del antecedente 02: Nacional			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la Facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015.	Metodología	
Autor	Gonzales Pisco, Esmina y Sanabria Bolaños, Sussan Wendy	Tipo	
Año	2016	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima 2010-2015.	Diseño	No experimental
Resultados	Como resultado se obtuvo que el nivel de significancia es un p-valor de 0,025, menor a $\alpha = 5\%$ por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, porque los procedimientos de créditos afectan en el ratio de liquidez corriente, prueba ácida, razón de efectivo, capital de trabajo neto sobre el total de activos.	Método	
		Población	Informe financiero contable de los estudiantes de una facultad
		Muestra	No probabilística.
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	Se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez de dicha facultad. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Gonzales & Sanabria (2016) , en referencia a esta investigación afirman que las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez, porque cada una de las dimensiones participan en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.		
Referencia (tesis)	Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez</i> . Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.		

Ficha de trabajo 13. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente 03: Nacional			
Título	Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del periodo 2015 al 2017 de la “Institución Educativa Particular Amauta S.A.C. Chimbote.	Metodología	Básico
Autor	Liñán Castañeda, Brandon Andrés Mora Guevara, Greicy Estefanny Guadalupe	Tipo	No Experimental
Año	2018	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de los periodos 2015 al 2017 de la Institución Educativa Particular AMAUTA S.A.C	Diseño	Correlacional
Resultados	Mediante la correlación de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,725 que señala que existe una correlación positiva media, siendo las variables directamente proporcionales; esto permite deducir que una lenta rotación de las cuentas por cobrar, perjudica directamente la capacidad de pago de la institución.	Método	Estadística descriptiva e inferencial
		Población	Los Estados Financieros de la Institución Educativa Particular Amauta S.A.C periodo 2015 – 2017.
		Muestra	Los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados de la Institución Educativa Particular “AMAUTA”.
		Técnicas	Entrevista, Análisis documental
		Instrumentos	Guía de análisis documental ,Guía de entrevistas
Conclusiones	Se concluye que la deficiente manejo de las cuentas por cobrar de la institución ha impedido la recuperación de la cartera vencida ocasionando varios problemas, tales como la falta de efectivo, el crédito de la institución se ha visto reducido en las entidades financieras y se produce expectativa en el entorno laboral, por no poder cumplir con sus responsabilidades; estos problemas se evidencian al aplicar el ratio de rotación de cuentas por cobrar en donde obtuvimos como resultado que la Institución educativa recuperó su cartera cada 1.08 veces al año teniendo así entrada de efectivo cada 332 días y sus pagos pendientes cada 2.88 veces al año, es decir cada 125 días hizo frente a sus obligaciones debido a la falta de liquidez que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la institución educativa particular,	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Liñan & Mora (2018) evidencian que la falta de liquidez a conllevado a la imposibilidad de saldar sus obligaciones en la fechas indicadas para con su personal, proveedores y terceros. Una mala gestión de las cuentas por cobrar es evidente que los problemas de liquidez van afectar a la empresa.		
Referencia (tesis)	Liñan, B., & Mora, G. (2018). <i>Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del periodo 2015 al 2017 de la “Institución Educativa Particular Amauta S.A.C”, Chimbote.</i> César Vallejo, Chimbote, Perú.		

Ficha de trabajo 14. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente 04: Nacional			
Título	Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez del Centro Educativo Privado “Luis E. Galván” E.I.R.L.	Metodología	Básico
Autor	Merino Sandoval, Elvia Rosa Muñoz Muñoz, José Luis Peralta Badaracco, María Teresa	Tipo	
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	Tiene como finalidad revisar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del centro educativo privado “LUIS E. GALVAN” E.I.R.L	Diseño	
Resultados	Como resultado se puede evidenciar que la empresa se ve en la necesidad de solicitar préstamos para cubrir sus gastos en los últimos meses del año 2015, puesto que la falta de liquidez incide en tener un control de cobranza dudosa y con muy poca posibilidad de recuperarlo a corto plazo.	Método	
		Población	Los Estados Financieros
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	Luego de un análisis se concluye que una mala evaluación de los posibles clientes, de un regular estudio y seguimiento al comportamiento de los mismos y el no cumplimiento de sus obligaciones se debe por el no control de las cuentas por cobrar del periodo 2015 realizada por el C.E.P. LUIS E. GALVAN E.I.R.L. a pesar de un acuerdo verbal y escrito (contrato) con los clientes, no llega a cumplirse, mostrando cada fin de mes un buen porcentaje de clientes morosos y trae consigo que la empresa se vea	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	(Merino, Nuñez, & Peralta (2017) , enfatizan que los problemas son también por la mala evaluación de los posibles clientes, más aun cuando no hay control de las cuentas, a pesar que los clientes ya mostraron el comportamiento de ser morosos.		
Referencia (tesis)	Merino, S., Núñez, J., & Peralta, M. (2017). <i>Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez del Centro Educativo Privado “Luis Galván” E.I.R.L.</i> Peruana de Las Américas, Lima, Perú.		

Ficha de trabajo 15. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente 05: Nacional			
Título	Propuesta de un Plan de Gestión de Cobranza para Disminuir el Índice de Morosidad en los Estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.Ltda. Chiclayo – 2017.	Metodología	Básico
Autor	Ruíz Ballena, Miguel Fernando	Tipo	Descriptiva
Año	2017	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Implementar un plan de gestión de cobranza para ponerlo en práctica en el colegio Peruano Canadiense E.I.R.L.TDA.- 2017	Diseño	No Experimental
Resultados	Como resultado se encontró que el índice de morosidad ha ido aumentando en un 8%, ya que el año pasado fue de 21% y este año está en 29%, los cuales nos incitan a proponer nuevos mecanismos y a buscar nuevas políticas de cobranza.	Método	Observación
		Población	1,145 alumnos entre inicial, primaria y Secundaria y dos colaboradores contables.
		Muestra	Población de 69 estudiantes
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario de encuesta
Conclusiones	La empresa no cuenta con procedimientos de cobro, sino que lo realiza de una forma empírica, y que la implementación de una propuesta de un plan de gestión de cobranza será muy beneficioso para el colegio ya que nos permitirá mejor diferentes aspectos de las políticas de cobranza con un mejor trato al cliente, cronograma de actividades de pago y además de las facilidades de la información de deudas, evitando la duplicidad de funciones, optimizando el tiempo en las tareas que realiza el personal de cobranza.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Ruiz (2017), afirma que es necesario recalcar que no es correcto realizar cobros de forma empírica, es natural que esta acción va reflejar una deficiencia en la liquidez a causa del incremento de la morosidad de los clientes, más aun que el personal no es conciso en sus atenciones para con los clientes.		
Referencia (tesis)	Ruiz, M. (2017). <i>Propuesta de un plan de gestion de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA.Chiclayo - 2017</i> . Chiclayo, Perú: Universidad Seños de Sipán		

Variable o categoría 1: cuentas por cobrar

Variable o categoría 1: cuentas por cobrar					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Ortega A.	2008	La frase hace mención a las cuentas que una compañía tiene derecho a recibir porque ha entregado un servicio o producto. Las cuentas por cobrar representan esencialmente una línea de crédito extendida por una compañía y vencida dentro de un período de tiempo relativamente corto, que varía desde unos pocos días hasta un año (Ortega, 2008, pág. 118)	(Ortega, 2008) argumenta que las cuentas por cobrar representan una línea de crédito por el cual han entregado un servicio o un bien, por consiguiente, están pendientes por reclamar el crédito otorgar, así mismo ésta reclamación puede ser de un plazo determinado a un año.	Este concepto será aplicado como apoyo para que los representantes de la compañía tengan en conocimiento que el otorgar crédito es saber a quiénes se les da como créditos y por cuanto tiempo, de esa manera hacer seguimiento y los procedimientos para con aquellos que incumplen, inclusive realizando las clasificaciones a los clientes responsables con aquellos morosos	Las cuentas por cobrar se refieren a la línea de crédito por el cual han entregado un servicio o un bien, a cambio de una retribución en un plazo según estipulado en el contrato u otros documentos que avalen el crédito y es aplicado como apoyo para que los representantes de la compañía tengan en conocimiento que el otorgar crédito es saber a qué tipo de clientes, por cuanto tiempo se les otorga, luego hacer seguimiento, Ortega (2008)
Referencia:	Ortega, A. (2008). <i>Influencia de las prácticas de manejo de efectivo en Financiera Rendimiento de la agroindustria Empresas</i>				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Gitman L.	1997	“Las cuentas por cobrar surgen del otorgamiento de crédito al cliente, con el propósito de conservar la fidelidad de sus clientes y llamar la atención de posibles consumidores potenciales” (Gitman, 1997, pág. 4)	(Gitman, 1997), enfatiza que el nacimiento de las cuentas por cobrar surgen del proceso de otorgamiento de bienes y/o servicios, con el objetivo de luego obtener el recurso líquido.	Será aplicado como de apoyo en conocimiento de que el otorgar a crédito también es una forma de captar a clientes para que una empresa esté en marcha es indispensable contar con clientes y enfocarnos en fidelizarlos, ofreciendo los mejores servicios en este caso la educación.	El nacimiento de las cuentas por cobrar surge también, con el objetivo de captar o atraer a más clientes, de esa manera se vuelven más fieles, será aplicado en captar a clientes y enfocarlos en fidelizar, ofreciendo los mejores servicios o productos, Gitman (1997)
Referencia:	Gitman, L. (1997) <i>Fundamentos de Administración Financiera</i> . Ciudad de México, México: HARLA.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Guajardo C.	1992	Las cuentas por cobrar son, como los otros activos, recursos económicos que pertenecen a una empresa, los cuales producirán una rentabilidad en el	(Guajardo, 1992) argumenta que las cuentas por cobrar son parte de un activo, recursos económicos que pertenecen a una empresa, los cuales	Este concepto será aplicado , como apoyo dentro de las políticas de cuentas por cobrar de la empresa sobre la importancia de tener bien planteado el	Son parte de un activo, recursos económicos que pertenecen a una empresa, los cuales producirán una rentabilidad en el futuro a corto plazo, serán aplicadas en las políticas de cuentas por cobrar deben estar bien definidas sobre todo el procedimiento de cobranzas, ya que todo objetivo de la

		futuro. (Guajardo, 1992)	producirán una rentabilidad en el futuro, es por ello la importancia de tener controlado los créditos otorgados.	proceso de cobranzas, ya que todo objetivo de la empresa es la rentabilidad.	empresa es la rentabilidad, Guajardo (1992). Es circular el uso inmediato de efectivo por la venta al instante, será aplicado en ayudar a medir el ratio de liquidez, el porcentaje que representa la empresa sus activos circulantes, Araiza (2005) Su origen generalmente proviene del deudor, y este a su vez firma o acepta un documento mediante el cual se ejerce el derecho de cobrar y finalmente serán aplicados en el trabajo de investigación identificando los contrato o fijación de acuerdos de las formas de cancelación se debe tener los documentos o constancias de recepción con sus firmas respectivas, Morales & Morales (2014).
Referencia:	Guajardo C. (1992). <i>Contabilidad Financiera</i> .McGraw-H. México.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Araiza Martínez, Víctor	2005	Es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. (Araiza , 2005, pág. 2)	(Araiza , 2005) enfatiza que es circulante de uso inmediato de efectivo por el intercambio con ventas, mas no los otorgados a crédito. Este será circulante en corto plazo cuando el cliente haya cancelado total o parcial por el bien o servicio bridado, pasado ese promedio de tiempo también será considerado cliente moroso y se toma como cobranzas dudosas.	Nos indicará con la cantidad de efectivo con que se cuenta la empresa por las cobranzas obtenidas al instante, este se puede medir con la ratio de liquidez.	
Referencia:	Araiza , V. (2005). <i>Administración de las cuentas por cobrar</i> . Boletín Técnico(20),2				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Morales, J. y Morales, A.	2014	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. (Morales & Morales, 2014, pág. 182)	(Morales & Morales, 2014) argumentan que son resultados por haber otorgado a créditos el bien o el servicios y su origen generalmente proviene del deudor, y este a su vez firma o acepta un documento mediante el cual se ejerce el derecho de cobrar.	Nos ayudara identificar los contrato o fijación de acuerdos de las formas de cancelación se debe tener los documentos o constancias de recepción bien planteados con sus respectivos firmas.	
Referencia:	Morales, A., & Morales, J. (2014). <i>Crédito y Cobranza</i> (Primera ebook ed.). México: Grupo editorial Patria.				

Ficha de trabajo 17. *Matriz de conceptos*

Problema general	Objetivo general
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019?	Comparar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos Lima, 2019.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cómo ha evolucionado los créditos en una empresa de servicios educativos, Lima 2019?	Comparar los créditos en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.
¿Cómo ha evolucionado el periodo promedio de cobranza en una empresa de servicios educativos, Lima 2019?	Comparar el periodo promedio de cobranza en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.
¿Cómo ha evolucionado la cobranza a los clientes en una empresa de servicios educativos ,Lima 2019?	Comparar la rotación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios educativos, Lima 2019.

Ficha de trabajo 3. *Matriz de problemas y objetivos*

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>En el trabajo investigado aportan (05) cinco teorías:</p> <p>Teoría Neoclásica de Administración. – sustenta que los planes del negocio se realizan al inicio del año, los gerentes y subordinados tienen objetivos comunes en las áreas que les corresponde, pero el resultado esperado es uno solo.</p> <p>Teoría General de Sistemas. – sustenta son los medios tecnológicos que van procesar los sistemas de información de las diferentes áreas.</p> <p>Teoría de Flujo de Efectivo. - esta teoría justifica sobre los ingresos y salidas de efectivo que realiza la empresa, así mismo permite evaluar que tan pronto está cancelando los clientes a los que se ha otorgado el crédito y con respecto a egresos, en que se está gastando o invirtiendo los efectivos por las actividades que realiza la empresa. Teoría de la liquidez. - esta teoría justifica que tan líquido es la empresa para afrontar sus obligaciones para con los terceros u otras obligaciones.</p> <p>Teoría de la Contabilidad y el control.- es justificada por la importancia de llevar la contabilidad , porque va informar sobre la situación económica de empresa y los controles por lo que va mantener equilibrado.</p>	<p>Se justifica que las cinco teorías aportaron nuevos conocimientos a los temas ya planteados es así que la, Teoría Neoclásica de Administración sustenta que los planes del negocio se realizan al inicio del año, los gerentes y subordinados tienen objetivos comunes en las áreas que les corresponde, pero el resultado esperado es uno solo, la Teoría General de Sistemas sustenta los medios tecnológicos que van procesar los sistemas de información de las diferentes áreas, la Teoría de Flujo de Efectivo justifica sobre los ingresos y salidas de efectivo que realiza la empresa, así mismo permite evaluar que tan pronto está cancelando los clientes a quienes se dio el crédito y que gastos o inversiones realiza la empresa., mientras que la Teoría de la liquidez justifica que tan líquido es la empresa para afrontar sus obligaciones en el corto plazo y finalmente la Teoría de la Contabilidad y el control justifica la importancia de llevar la contabilidad y los controles de toda organización.</p>
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Teoría Neoclásica de Administración. – aportan en los planes del negocio a llegar a los objetivos que los gerentes han planteado.	Las cinco teorías aportaron de manera significativa los conocimientos , en donde de cada una de ellas se extrajo informaciones para realizar el

	<p>Teoría General de Sistemas, va ayudar a procesar que los sistemas de información, datos de los alumnos, el proceso de cobranzas con el cruce de información de los bancos, el control de los adeudados, los registros contables y sus estados financieros.</p> <p>Teoría de la liquidez; aporta en planificar en nuevas inversiones con la disponibilidad de efectivo con que la empresa cuenta, de esa manera se puede invertir en publicidades, en capacitaciones a los maestros para brindar mejor calidad enseñanza a los alumnos.</p> <p>Teoría de la liquidez. - ayuda a determinar que las cuentas por cobrar se estén realizando el seguimiento adecuado en las cobranzas, para que esa manera se pueda reflejar la liquidez en la empresa. Teoría de la Contabilidad y el control aportara en el control de la organización y las informaciones contables actualizados.</p>	<p>análisis de las situación de las cuentas por cobra, como aportar en los planes del negocio a llegar a los objetivos planteados, procesar que los sistemas de información, aportar en la planificación en nuevas inversiones con la disponibilidad de efectivo, aportar en determinar que las cuentas por cobrar se estén realizando el seguimiento adecuado en las cobranzas y finalmente aportar en organizar en el buen control de la organización y que las informaciones contables este actualizados para la tomas de decisiones.</p> <p>Es importante la realización de la investigación , porque de esa manera se va determinar qué situaciones no permite que la empresa se esté desarrollando de forma libre, en este caso que el porqué de que las cuentas por cobrar se están incrementado ,es investigación apoya a esclarecer</p>
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	Realizar el trabajo de investigación es importante porque de esa manera se va determinar las situaciones no permite que la empresa se esté desarrollando de forma libre, en este caso que el porqué de que las cuentas por cobrar se están incrementado , las teorías apoya a esclarecer	
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque ayuda a ampliar los conocimientos de forma concreta y a nutrimos con estas búsquedas de informaciones, de esa manera apoyar a la empresa para un mejor análisis de las cuentas por cobrar.	Es importante la investigación, porque ayuda a ampliar los conocimientos de forma concreta y a nutrimos con estas adquisiciones de informaciones, de esa manera apoyar a la empresa para un mejor análisis de las cuentas por cobrar, también es útil porque aporta a la empresa en agilizar las soluciones prontas de cobranzas, aplicando nuevos métodos, sugiriendo, negociando con nuevas ideas y de esta investigación se espera determinar los problemas que enfrenta el incremento, de esa manera dar soluciones.
¿Cuál será la utilidad?	Será útil porque con tantos informaciones adquiridos se podrá aportar a la empresa en las soluciones en agilizar las cobranzas, aplicando nuevos métodos, sugiriendo, negociando con nuevas ideas.	
¿Qué espera con la investigación?	Se espera determinar los problemas que enfrenta en que las cuentas por cobrar se esté incrementando, de esa manera dar soluciones.	
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	La investigación bajo este diseño, porque el estudio es específico va dirigido al análisis de las cuentas por cobrar, mediante informaciones adquiridas se podrá explicar e interpretar sobre los problemas de la empresa.	La investigación se realizó bajo este diseño estudio de caso, porque el estudio es específico análisis de las cuentas por cobrar, de esta manera permitirá dar las posibles soluciones, con las informaciones adquiridas dando la explicación , interpretación a profundidad de los problemas que atraviesa la empresa.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Definitiva mente que sí, esta investigación permitirá dar soluciones a profundidad del problema que atraviesa la empresa.	

Ficha de trabajo 2. *Matriz de justificación*

Teorías	T1: Teoría Neoclásica de Administración		T2: Teoría General de Sistemas		T3: Teoría de Flujo de Efectivo	T4: Teoría de la Liquidez	T5: Teoría de la Contabilidad y el control.	
Conceptos	C1: La frase hace mención a las cuentas que una compañía tiene derecho a recibir porque ha entregado un servicio o producto. Las cuentas por cobrar representan esencialmente una línea de crédito extendida por una compañía y vencida dentro de un período de tiempo relativamente corto , que varía desde unos pocos días hasta un año (Ortega, 2008, pág. 118)		C2: “Las cuentas por cobrar surgen del otorgamiento de crédito al cliente , con el propósito de conservar la fidelidad de sus clientes y llamar la atención de posibles consumidores potenciales” (Gitman, 1997, pág. 4)		C3: Las cuentas por cobrar son, como los otros activos, recursos económicos que pertenecen a una empresa, los cuales producirán una rentabilidad en el futuro. (Guajardo, 1992)	C4: Es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. (Araiza , 2005, pág. 2)	C5: 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. (Morales,J & Morales,A, 2014, pág. 182)	
Construcción de las sub categoría	SC1: créditos		SC2: periodo promedio de cobranza			SC3:clientes		
Construcción de los indicadores	I1 Crédito vencidos	I2 Prestación de servicios	I4 Corto plazo	I5 Largo plazo		I7 Satisfacción.	I8 Morosidad	
Construcción de la categoría	Los créditos otorgados a los clientes según contrato pactado establecido en un periodo de tiempo. Sub Categoría: SC1 Créditos SC2: Periodo promedio de cobranza SC3: Clientes							

Ficha de trabajo 3. *Matriz de construcción de la categoría*

Sub categoría SC1: Crédito

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Cesar Aching Guzmán	2006	Son cuando los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes servicios; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa. (Aching, 2006)	(Aching, 2006) afirma que el crédito es cuando el empresario financia la adquisición del servicio o bienes, así como también pueden financiar inversiones en la emisión de bonos, y otros instrumentos financieros, que, por lo tanto, representan el préstamo que recibe el cliente, a cambio de pronto pago, esto es más que para incrementar sus ventas.	Nos ayudará a generar más servicios al otorgar a créditos, teniendo el control adecuado y respetando los reglamentos de estos.	(Aching, 2006) el crédito es el préstamo indirecto de dinero o en productos/servicios en relación al comercio, el empresario financia la adquisición del servicio o bienes a cambio del pago después, este se da mayormente con el objetivo de incrementar sus ventas. De esta manera permite generar más servicios, teniendo el control adecuado y respetando los reglamentos. Por otra parte también, (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012) argumenta que crédito es cuando el vendedor concede el servicio a cambio de que el pago sea después, este proceso porque alienta la decisión de adquirir más servicio con el establecimiento de un límite de tiempo a dar el crédito, de esa forma no se ve afectado en la liquidez de la empresa.
Referencia:	Aching, C. (2006). Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales (Electrónica ed.). Eumed.net. doi: ISBN: 84-689-9346-8				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Longenecker, Justin G	2012	En una venta a crédito, el vendedor ofrece productos o servicios al comprador a cambio de la promesa de éste de pagar después. La principal razón para otorgar un crédito es	(Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012) afirman que crédito es cuando el vendedor concede el servicio a	Permitirá que se establezca un límite de tiempo a dar el crédito, de	

J. William Petty Leslie E. Palich Frank Hoy	hacer ventas; el crédito alienta la decisión de comprar, pues ofrece un incentivo a los clientes que pueden comprar ahora, pero que preferirían pagar después. (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012, pág. 509)	cambio de que el pago sea después, este proceso porque alienta la decisión de adquirir más servicio.	esa forma no se ve afectado en la liquidez.
Referencia:	Longenecker, J., Petty, J., Palich, L., & Hoy, F. (2012). <i>Administración de Pequeñas Empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento</i> , 16a. ed. México: CENGAGE Learning.		

Ficha de trabajo 4. *Matriz de categorías.*

Sub categoría SC2: Periodo promedio de cobranza

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Franklin Allen, Stewart C. Myers Richard A. Brealey	2010	El periodo promedio de cobranza mide la rapidez con la que los clientes pagan sus cuentas. (Allen, Myers, & Brealey, 2010, p. 796)	(Allen, Myers, & Brealey, 2010) afirman que es el tiempo promedio de cobranza, muestra la rapidez con que los clientes pagan sus facturas.	Nos permitirá saber cuánto es el tiempo promedio en que retorna el crédito otorgado a los clientes, si esto afecta la liquidez de la empresa	El periodo de promedio de cobranza es el tiempo que tardan los clientes en cancelar los servicios o productos comprados. Del mismo modo (Allen, Myers, & Brealey, 2010) lo afirman que el promedio de cobranza, muestra la rapidez con que los clientes pagan sus facturas, de esta manera permite determinar si este procedimiento tendrá consecuencias en la liquidez de la compañía. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012) argumenta que también son días de ventas en cuentas por cobrar para indicar el tiempo que toma a un negocio la devolución, pero en efectivo, es así que en la investigación permitirá determinar el número de días que se demoran en pagarnos.
Referencia:	Allen, F., Myers, S., & Brealey, R. (2010). <i>Principios de Finanzas Corporativas</i> (Novena ed.). México: McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Stephen A. Ross Randolph W. Westerfield Jeffrey Jaffe	2012	También es llamado días de ventas en cuentas por cobrar para referirse al tiempo que se necesita para que la empresa cobre las ventas. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012)	Según (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012) al periodo de tiempo de cobranza lo conceptualizan de que son días de ventas en cuentas por cobrar para indicar el tiempo que toma a un negocio cobrar ventas.	En la investigación se aplicara para determinar el número de días en promedio que tardan en devolvernos los clientes créditos otorgados.	

Referencia:	Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2012). <i>Finanzas Corporativas</i> (Novena ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
--------------------	---

Ficha de trabajo 5. *Matriz de categorías*

Sub categoría SC3: Clientes					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Abraham Perdomo Moreno	2002	"Representa el crédito que concede una empresa a consumidores en cuenta abierta, para sostener y aumentar las ventas. (Perdomo, 2002, pág. 33)	(Perdomo, 2002) afirman que los clientes son aquellos a los que se ha concedido el crédito del servicio o producto.	Permitirá conocer con qué tipo de clientes se relaciona la empresa de acuerdo a ello tomar medidas.	Clientes representa el total ingresos para empresa. (Perdomo, 2002) afirman que los clientes son aquellos a los que se les ha concedido el crédito por el servicio o producto, el cual permitirá al empresario conocer con qué tipo de clientes se relaciona de acuerdo a ello tomar medidas. Así también, (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012) argumentan que los clientes son la fuente de ingresos de liquidez de una empresa, debido a esto se puede vender y son quienes adquirirán y exigirán servicios de buena calidad, de la misma manera recomendará a sus amigos o personas de su entorno a recomendar su satisfacción, inclusive pagarán las sumas elevadas por el servicio o producto adquirido, por lo tanto ayuda el crecimiento de la empresa, tomar decisiones sobre los servicios que otorgamos
Referencia:	Perdomo, A. (2002). <i>Elementos Básicos de Administración Financiera</i> . México: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V. Obtenido de http://latinoamerica.cengage.com				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Brian Vellmure	2011	Son los esfuerzos de marketing dedicados a atraer nuevos clientes, incluso debe ser la prioridad mayor por los beneficios que otorgan: Los costos que supone adquirir nuevos clientes son más altos, los antiguos gastan más dinero que los nuevos, los satisfechos recomiendan con amigos y colegas, los costos de procesamiento de pedidos son más bajos en el caso de los clientes existentes y los clientes actuales están dispuestos a pagar más por los productos. (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012, p. 411)	(Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012) argumentan que los clientes son la fuente de ingresos de liquidez de una empresa, debido a esto se puede vender los productos o servicios, son quienes adquirirán y exigirán servicios de buena calidad, de la misma manera recomendará a sus amigos o personas de su entorno a recomendar su satisfacción, inclusive pagarán las sumas elevadas por el servicio o producto adquirido.	Cliente es igual a ingreso por lo tanto ayuda el crecimiento de la empresa, es por este motivo que nos ayudara a tomar decisiones sobre los servicios que otorgamos.	

Referencia:	Longenecker, J., Petty, J., Palich, L., & Hoy, F. (2012). <i>Administración de Pequeñas Empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento</i> , 16a. ed. México: CENGAGE Learning.	
--------------------	---	--

Ficha de trabajo 6. *Matriz de categorías.*

Indicadores 1 :Crédito vencidos					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Superintendencia de Banca Segura y las AFP	2015	Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. (SBS & AFP, 2015)	(SBS & AFP, 2015) afirma que estos son préstamos que no fueron cancelados o amortizados por aquellos que estaban obligados por la fecha de vencimiento, y que se reflejan como vencidos	Esta investigación nos ayudara a determinar con qué tipo de deudores es lo que la empresa se relaciona,	(SBS & AFP, 2015) afirma que los créditos vencidos son préstamos en bienes / servicios o efectivos que no fueron cancelados o amortizados por aquellos deudores obligados por la fecha de vencimiento, reflejando como vencidos, es por esto que se aplicará en determinar con qué tipo de deudores se relaciona la empresa.
Referencia:	SBS, & AFP. (02 de setiembre de 2015). <i>Término de indicadores financieros</i> . Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	De manera semejante, Céspedes citado en (Gestión, 2019) argumenta que el crédito vencido es cuando el cliente no paga su crédito dentro del período acordado, esto si transcurre 30 días las cuotas impagas se consideran atrasadas, si persiste el retraso a 90 días, todas las deudas se consideran vencidas, teniendo en cuenta el concepto nos permitirá aplicar en la selecciones de los deudores , según la cantidad de día a créditos al que les ha otorgado
Eva Céspedes	2019	Cuando un cliente no paga la cuota de su crédito dentro del plazo pactado se considera como un atraso en el pago. Asimismo, cuando existe un atraso de más de 30 días en el pago de la cuota de un crédito de consumo o hipotecario, se consideran vencidas las cuotas no pagadas. Si el atraso persiste por más de 90 días, se considera vencida la totalidad de la deuda. Céspedes citado en (Gestión, 2019, pág. 2)	Céspedes citado en (Gestión, 2019) afirma que el crédito vencido es cuando el cliente no paga su crédito dentro del período acordado, cuando transcurre a 30 días las cuotas impagas se consideran atrasadas así mismo si el retraso dura más de 90 días, todas las deudas se consideran vencidas.	este concepto nos permitirá aplicar en la selecciones de los deudores , según la cantidad de día a créditos al que les ha otorgado	
Referencia:	Gestión. (22 de agosto de 2019). <i>¿Cuál es la diferencia entre crédito vencido y crédito castigado?</i> pág. 2.				

Ficha de trabajo 7. *Matriz de Indicadores*

indicadores 02: prestación de servicios					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Nic 18.	2015	La prestación de servicios implica, normalmente, la ejecución, por parte de la empresa, de un conjunto de tareas acordadas en un contrato, con una duración determinada en el tiempo. Los servicios pueden prestarse en el transcurso de un único periodo o a lo largo de varios periodos contables. Nic 18 citado por (Abanto, 2015)	Nic 18 citado por (Abanto, 2015) afirma que prestación de servicio es una contraprestación del conjunto de tareas plasmados en el contrato.	Este concepto será de aplicación en la tesis, en las modalidades de acuerdos, contratos, fijaciones de plazos del cliente versus la empresa.	Nic 18 citado en (Abanto, 2015) afirma que la prestación de servicio es una contraprestación del conjunto de tareas plasmados cliente y empresa, estas estipulaciones es de cumplimiento obligatorio, así mismo será aplicado en la tesis en la en establecer de forma legal todo los acuerdos, que hubiera con el cliente.
Referencia:	Abanto, M. (2015). <i>Normas Internacionales de Contabilidad NIC, NIIF, SIC, CINIIF</i> (Primera ed.). Lima: El Búho E.I.R.L. doi: ISBN:978-612-311-163-2				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Murillo	2019	La definición general de una prestación de servicios es la de una relación obligacional en la cual una persona, que se denomina como prestador, se compromete a desarrollar una prestación a favor de otra, denominada comitente, a cambio de una contraprestación o en forma gratuita. (Murillo, 2019)	(Murillo, 2019) argumenta que es una relación obligatoria cuando el prestador acepta beneficiarse a favor de otra, a cambio de una remuneración o de forma gratuita.	Este concepto nos servirá de apoyo para determinar qué tan eficiente son los trabajadores encargados de la cobranza, su remuneración es aceptable como para que siga realizando sus labores.	(Murillo, 2019) afirma que es una relación obligatoria cuando el prestador acepta beneficiarse a favor de otra, a cambio de una remuneración o de forma gratuita. Este concepto nos servirá de apoyo para determinar qué tan eficiente son los trabajadores encargados de la cobranza, su remuneración es aceptable como para que siga realizando sus labores de buena manera.
Referencia:	Murillo, V. (02 de noviembre de 2019). <i>Síntesis jurídico empresarial: la prestación de servicios</i> . Obtenido de https://www.fircon consultores.com/web/blog/la_prestación_de_servicios/6/24				

Indicadores 03: corto plazo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Stephen A. Ross Randolph W. Westerfield Jeffrey F. Jaffe	2012	La deuda a corto plazo representa préstamos y otras obligaciones que deben pagarse a más tardar en un año. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012, pág. 2)	Se refiere a la mención de los autores. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012) que son obligaciones de pago menores a un año.	Este indicador es aplicado como apoyo para permitir analizar qué tan líquido es la empresa para la disponibilidad de efectivo inmediato.	Se refiere a la mención de los autores. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012) que son obligaciones de pago no mayor a un año, así mismo es aplicado como apoyo para permitir analizar qué tan líquido es la empresa para la disponibilidad de inmediato.
Referencia:	Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2012). <i>Finanzas corporativas</i> (Novena ed.). México: McGraw-Hill Companies. doi: ISBN: 978-607-15-0741-9				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Justin G. Longenecker J. William Petty Leslie E. Palich Frank Hoy	2012	Las obligaciones a corto plazo representan montos de recursos prestados por un banco u otras fuentes de crédito para un periodo máximo de 12 meses. Las obligaciones a corto plazo son la principal fuente de financiamiento para la mayoría de las pequeñas empresas. (Longenecker, Palich, Petty, & Hoy, 2012)	(Longenecker, Palich, Petty, & Hoy, 2012) enfatizan desde una perspectiva solvencia que son créditos otorgados como máximo 12 meses y están son fuente principal para las pequeñas empresas.	Teniendo en cuenta que es la fuente principal de que la empresa cuente con liquidez, no es conveniente descuidarse en cuanto los cobros. De la deuda.	(Longenecker, Palich, Petty, & Hoy, 2012) enfatizan desde una perspectiva de liquidez que son créditos otorgados como máximo a 12 meses, también representan la fuente principal para las pequeñas empresas. Teniendo en cuenta lo mencionado, no es conveniente descuidarse en cuanto los cobros de la deuda.
Referencia:	Longenecker, J., Petty, J., Palich, L., & Hoy, F. (2012). <i>Administración de Pequeñas Empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento</i> , 16a. ed. México: CENGAGE Learning.				

Indicadores 04: largo plazo					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Stephen A. Ross Randolph W. Westerfield Jeffrey F. Jaffe	2012	La deuda a largo plazo es aquella que no tiene que pagarse dentro de ese periodo. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012, pág. 2)	La duda a largo plazo , Según autores (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012) son aquello que deben cobrarse según pacto del contrato a un año a más.	A veces tener deuda a largo plazo representa una estabilidad, porque quiere decir que se está manejando que la empresa está bien nuevas oportunidades para la empresa, este permitirá a la empresa evaluar el porqué de las deudas a largo plazo.	La duda a largo plazo , Según autores (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012) son aquello que deben cobrarse según pacto del contrato a un año a más. A veces tener deuda a largo plazo representa una estabilidad, es decir la empresa está buscando nuevas oportunidades para su crecimiento, así mismo este permitirá a la empresa evaluar el porqué de las deudas a largo plazo.
Referencia:	Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2012). <i>Finanzas corporativas</i> (Novena ed.). México: McGraw-Hill Companies. doi: ISBN: 978-607-15-0741-9				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Alejandro Ferrer Quea	2012	Las cuentas y documentos por cobrar a Largo Plazo representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos, anticipos o cualquier otro concepto análogo que se convertirán en efectivo en un plazo mayor a un año o bien al ciclo financiero a corto plazo si es que éste fuese mayor a un año. (Ferrer, 2012, pág. 50)	Según Ferrer (2012) afirma que las cuentas a largo plazo son producto de ventas o servicios anticipados, este hecho se convertirá en efectivo en un año a más.	En la tesis se aplicará el ratio de apalancamiento, para calcular el nivel de deuda de la empresa, y tomar medidas con respeto a este.	(Ferrer, 2012) afirma que las cuentas a largo plazo son producto de ventas o servicios anticipados, este hecho se convertirá en efectivo en un año a más, dicho lo anterior, en el trabajo de investigación se aplicará el ratio de apalancamiento, para calcular el nivel de deuda que presenta la empresa, y sobre ello tomar medidas.
Referencia:	Ferrer, A. (2012). <i>Estados Financieros: análisis e interpretación por sectores económicos</i> (Primera ed.). Lima: Pacifico Editores s.a.c. doi:978-612-4118-12-8				

Indicadores 05: satisfacción					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Horvitz	2000	La calidad de servicio es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio. La calidad de servicio constituye la diferencia o discrepancia que existe entre los deseos de los usuarios y la percepción de conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal. Citado por (Peralta, 2006)	Horvitz citado por (Peralta, 2006) afirma que satisfacción es la percepción de la usuarios sobre la calidad de servicio que reciben sea en productos o servicios principales del negocio.	Nos apoyará a determinar las facilidades que debe tomar la empresa para realizar las cobranzas vencidas de los clientes.	Horvitz citado por (Peralta, 2006) afirma que la satisfacción es la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio que reciben ya sea en productos o servicios, así mismo este concepto nos ayudará a determinar las facilidades que debe otorgar la empresa para realizar las cobranzas vencidas de los clientes.
Referencia:	Peralta, J. (2006). <i>Rol de las Expectativas en el Juicio de Satisfacción y Calidad Percibida del Servicio</i> . Dialnet, 1(14), 4. doi: ISSN 0718-1361				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Kotler, Philip	2001	“se clasifican en este concepto las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas” (Peñaloza, 2004)	Kotler citado por (Peñaloza, 2004) afirma que son sensaciones de placer o frustración que puede experimentar una persona al comparar el resultado del producto con sus expectativas.	Este concepto se aplicará en la evaluación de la satisfacción de los clientes, en darles las facilidades pagar sus deudas, de esta manera la empresa sigue conservando a sus clientes.	Kotler citado por (Peñaloza, 2004) afirma que son sensaciones de placer o frustración que puede experimentar una persona al comparar el resultado del producto con sus expectativas, así mismo nos permitirá aplicará este concepto en la evaluación de la satisfacción de los clientes, en darles las facilidades de pagar sus deudas, de esta manera la empresa sigue conservando a sus clientes.
Referencia:	Peñaloza, M. (2004). <i>La Clave para el éxito empresarial... ¡La satisfacción del cliente!</i> Visión Gerencial, 3(1), 39-50. doi: ISSN: 1317-8822				

Ficha de trabajo 11. *Matriz de Indicadores*

Indicadores 06: Morosidad					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Recuerda Girela, Miguel Angel	2012	La morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer, vencida, líquida (en su caso) y exigible. En la medida en que dicho retraso sea imputable al deudor de la prestación y que el acreedor requiera el pago o cumplimiento de la obligación, nace en el deudor responsabilidad por razón de morosidad.” (Recuerda, 2012)	En relación a la morosidad afirma que es el retraso por falta de cumplimiento de las obligaciones. (Recuerda, 2012)	Este concepto nos apoyará en el cumplimiento de las políticas de la empresa, en aplicar las moras, por el retraso de la cancelación .	En relación a la morosidad afirma que es el retraso por falta de cumplimiento de las obligaciones. teniendo en cuenta lo anterior, este concepto nos apoyará en el cumplimiento de las políticas de la empresa, en aplicar las moras, por el retraso de la cancelación. (Recuerda, 2012)
Referencia:	Recuerda, M. (2012). <i>La morosidad del sector público en el cumplimiento de sus obligaciones</i> (Primera ed., Vol. 1). Thomson.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	Redacción Final
Pere J. Brachfield	2003	El riesgo de morosidad o de incobrabilidad nace en el momento en que la mercancía vendida atraviesa las puertas de la empresa compradora, pero no desaparece hasta que la suma adeudada se encuentra disponible en la tesorería del proveedor. Por lo tanto, durante todo este periodo de tiempo el acreedor debe controlar el riesgo del crédito comercial y hacer un seguimiento con el fin de detectar cualquier posible irregularidad y corregir a tiempo las anomalías surgidas (p. 47). (Mendoza, 2015)	Brachfield citado en (Mendoza, 2015) afirma que la morosidad o la incobrabilidad es producto de la deuda vencida o que la mercadería se haya entregado al comprador, pero que aún no hay efectivo cancelado.	Se controlará y se hará seguimiento con el fin de detectar las posibles morosidades.	Brachfield citado en (Mendoza, 2015) afirma que la morosidad o la incobrabilidad es producto de la deuda vencida o entrega de la mercadería al comprador, pero no hay efectivo cancelado al vendedor, teniendo claro el concepto se controlará y se hará seguimiento con el fin de detectar las posibles morosidades.
Referencia:	Mendoza, J. (2015). <i>Administración de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres 2015</i> . Lima: Universidad Privada del Norte .				

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Víctor Miguel Niño Rojas	2011	Cuando se trata de especificar el objeto de estudio, es necesario partir de la identificación de la población que se va a estudiar, constituida por una totalidad de unidades, vale decir, por todos aquellos elementos (personas, animales, objetos, sucesos, fenómenos, etcétera) que pueden conformar el ámbito de una investigación. (Niño, 2011, p.56)	(Niño, 2011); argumenta que es necesario comenzar identificando la población estudiada, que consiste en un conjunto de unidades, es decir, todos estos elementos (personas, animales, objetos, eventos, fenómenos, etc.) que pueden dar forma a la esfera de la investigación.	En esta investigación el universo de estudio será los estados financieros de los años, del 2015 a 2019 en la cual se determinarán las tendencias de los 5 años, ratios financieros, análisis vertical y horizontal, de las cuentas involucradas en la investigación.	Según (Niño, 2011); argumenta que es necesario comenzar identificando la población estudiada, que consiste en un conjunto de unidades, es decir, todos estos elementos (personas, animales, objetos, eventos, fenómenos, etc.) que pueden dar forma a la esfera de la investigación. Así mismo, en la investigación el universo de estudio será los estados financieros de los años, del 2015 a 2019 en la cual se determinarán las tendencias de los 5 años, ratios financieros, análisis vertical y horizontal, de las cuentas involucradas en la investigación.
Número de colaboradores:					
Referencia:	Niño, V. (2011). <i>Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución</i> (Primera ed.). Bogotá: U. doi: ISBN. 978-958-8675-94-7				

Ficha de trabajo 13. *Matriz de población*

Instrumento: Método análisis de datos					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Merriam	1998	Es un proceso que consiste en consolidar, reducir e interpretar los datos que las personas aportaron y lo que el investigador ha visto o leído; esto significa dar sentido a los datos teniendo en cuenta las preguntas de investigación realizadas. Merriam, citado por (Castro, 2010, pág. 34)	Merriam citado en (Castro, 2010) ; Afirma que es una manera de estudio técnico de consolidación, reducción e interpretación de los datos proporcionados por las personas y lo que el investigador recolectó o leído; quiere decir comprender los datos basados en las preguntas de investigación formuladas.	Para el desarrollo de este tema de estudio, se adquirió informaciones sustentadas de diversas fuentes, por lo que nos ha permitido un mejor análisis de la investigación.	Merriam citado en (Castro, 2010) Afirma que es una manera de estudio técnico de consolidación, reducción e interpretación de los datos proporcionados por las personas y lo que el investigador recolectó o leído y dar sentido a los datos basados en las preguntas de investigación formuladas. Es así que para el desarrollo de este tema de estudio, se adquirió informaciones sustentadas de diversas fuentes, por lo que nos ha permitido un mejor análisis de la investigación.
Referencia:	Castro, E. (2010). <i>El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas</i> . Revista Nacional de Administración, 2(1), 34.				

Instrumento: Estadística descriptiva					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Hugo, Sánchez Carlessi Carlos Reyes Romero Katia Mejía Sáenz	2018	Estadística básica o de primer nivel, que comprende la obtención de las frecuencias, las medidas de tendencia central y de dispersión. Es una rama de la estadística que se ocupa de la descripción de los datos en análisis, es decir, los tipos de medidas y operaciones usados que tienen como finalidad presentar al lector un panorama organizado y sintético de las relaciones que los datos en cuestión guardan entre sí, su distribución, jerarquía y forma de presentación. De forma cuantitativa, se refiere a la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central y de variabilidad. (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018, p. 63)	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018) argumentan que es la rama de la estadística que recolecta, analiza y caracteriza un conjunto de datos con el objetivo de describir las características y comportamientos de este conjunto mediante medidas de resumen, tablas o gráficos.	En esta investigación aplicaremos gráficos, de los datos obtenidos de la estadística.	Según (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018) argumentan que es la rama de la estadística que recolecta, analiza y caracteriza un conjunto de datos con el objetivo de describir las características y comportamientos de este conjunto mediante medidas de resumen, tablas o gráficos. En la investigación aplicaremos gráficos, de los datos obtenidos de la estadística.
Referencia:	Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). <i>Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística</i> (Primera ed.). Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L. doi:ISBN N° 978-612-47351-4-1				

Tipo: Sustantiva o Básico					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Hugo, Sánchez Carlessi Carlos Reyes Romero	2015	La investigación sustantiva es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos y está orientada a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. (Sánchez & Reyes, 2015, pág. 38)	(Sánchez & Reyes, 2015) argumentan la investigación sustantiva intenta responder a problemas teóricas y su objetivo es describir, explicar, predecir o volver a la realidad conduciendo a la búsqueda de principios y leyes	En este se aplicará las respuestas a los interrogantes con el resultado de la investigación	En la investigación de tipo sustantiva según, (Sánchez & Reyes, 2015) ; intenta responder a problemas teóricas y su objetivo es describir, explicar, predecir o volver a la realidad conduciendo a la búsqueda de principios y leyes generales que permitan la organización de una teoría científica. Así mismo en la tesis se aplicará las respuestas a los interrogantes con el resultado de la investigación.

		generales que permitan la organización de una teoría científica.	
Referencia:	Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). <i>Metodología y diseño en la investigación científica</i> (Quinta ed.). Lima-Perú: Busines Support Anneth SRL. doi:ISBN:978-612-46842-2-7		

Ficha de trabajo 14. *Matriz de investigación de tipo sustantiva*

Enfoque: Cuantitativo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri Carlos Fernández Collado María del Pilar Baptista Lucio	2014	Un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio, el orden es riguroso. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4)	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) argumentan que es un conjunto de procesos, consistentes y basados en evidencia, el orden es estricto. Uso de la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en medidas numéricas y análisis estadísticos para determinar patrones de comportamiento y pruebas teorías.	En esta investigación de enfoque cuantitativo con el alcance de descriptivo, podremos aplicar en comparar la situación de las cuentas por cobrar de la empresa.	En la investigación de enfoque cuantitativo según, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) afirman que es un conjunto de procesos, consistentes y basados en evidencia, el orden secuencial. Uso de la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en medidas numéricas y análisis estadísticos para determinar patrones de comportamiento y pruebas teorías, de esta manera se podrá aplicar en comparar la situación de las cuentas por cobrar de la empresa.
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. doi:ISBN:978-1-4562-2396-0				

Ficha de trabajo 15. *Matriz de enfoque cuantitativo*

Diseño : Descriptivo comparativo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
R. Sierra Bravo	1999	Representa dos grupos distintos que son objeto de sucesivas observaciones. En él se puede elegir grupos o muestras similares con distintos niveles de una variable determinada y estudiar comparativamente su evolución respecto a lo largo del tiempo. (Sierra, 1999, págs. 326-327)	(Sierra, 1999) argumenta que representan dos grupos distintos el cual están en observaciones sucesivas. Puede seleccionar grupos o muestras similares con diferentes niveles de una variable dada y estudiar su evolución a lo largo del tiempo.	Este diseño descriptivo comparativo de investigación nos ayudara a determinar las evoluciones de cuentas por cobrar en comparación de un año a otro.	En esta investigación de diseño descriptivo comparativo, (Sierra, 1999) argumenta que representan dos grupos distintos el cual están en observaciones sucesivas. Puede seleccionar grupos o muestras similares con diferentes niveles de una variable dada y estudiar su evolución a lo largo del tiempo. Así mismo nos ayudara a determinar las evoluciones de cuentas por cobrar en comparación de un año a otro.
Referencia:	Sierra, R. (1999). <i>Tesis Doctorales y trabajos de investigación científica</i> (Quinta ed.). España: Paraninfo. doi:ISBN:84-283-2052-7				

Ficha de trabajo 16. *Matriz de diseño descriptivo comparativo*

Nivel o Método : Descriptivo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Sánchez Carlesi, Hugo.	1998	El método descriptivo consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural; por tanto las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas, por lo cual su validez interna es discutible. (Sánchez, 1998)	(Sánchez, 1998); enfatiza que el método descriptivo consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente el conjunto de eventos asociados con otras variables que ocurren en el presente. El método descriptivo tiene como objetivo estudiar el fenómeno en su estado actual y forma física. En consecuencia, las posibilidades de control directo de las variables de investigación son mínimas, por lo tanto, su validez interna es dudosa.	En esta investigación se aplicará en el análisis de cada categoría del problema.	Según (Sánchez, 1998); argumenta que el método descriptivo consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente el conjunto de eventos asociados con otras variables que ocurren en el presente. El método descriptivo tiene como objetivo estudiar el fenómeno en su estado actual y forma física, en consecuencia, las posibilidades de control directo de las variables de investigación son mínimas, por lo tanto, su validez interna es dudosa. Así mismo se aplicara en la investigación en el análisis de cada categoría del problema.
Referencia:	Sánchez, H. (1998). <i>Metodología y Diseño en la Investigación Científica</i> . Lima-Perú: Mantaro.				

Ficha de trabajo 17. *Matriz de nivel descriptivo*