



**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 -
Lima 2020**

**Para optar el grado académico de bachiller en Contabilidad y
Auditoría**

AUTOR

Mendoza Gloria Miguel Angel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Jorge Vargas Merino

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo incondicional, sus consejos, su tolerancia y su amor infinito, así como a todas aquellas personas que gracias a su colaboración y apoyo contribuyeron en la culminación de mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

A Dios por estar siempre conmigo y darme la fuerza y salud para seguir adelante, a mis profesores por sus enseñanzas y valores impartidos durante todo este tiempo, y a mi asesora por su valiosa ayuda y apoyo incondicional.

Declaración de autoría

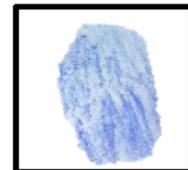
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, Mendoza Gloria Miguel Angel estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios – Lima 2020" para la obtención del Grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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



.....
Firma
Mendoza Gloria Miguel Angel
DNI: 75737596



Lima, 15 de Julio de 2020.

Huella

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Resumo	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	21
2.1 Enfoque y diseño	21
2.2 Escenario y unidades informantes	21
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5 Proceso de recolección de datos	24
2.6 Método de análisis de datos	24
2.7 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
3.1 Categorización del estudio	26
3.2 Actualidad del análisis de cuentas por cobrar en la empresa	26
3.3 Análisis de las políticas de crédito en una empresa de servicios - Lima 2020.	27
3.3 Análisis de procedimientos de cobranza en la empresa de servicios - Lima 2020.	28
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
4.1 Discusión	32
4.2 Conclusiones	35
4.3 Recomendaciones	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de la investigación	42
Anexo 2: Instrumento cualitativo	43

Anexo 3: Transcripción de las entrevistas	44
Anexo 4: Pantallazos del Atlas.ti	51
Figura 6. Red de Procedimientos de cobranza	53
Anexo 5: Matrices de trabajo	55

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización de las cuentas por cobrar	22
Tabla 2 Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Red de categorías, subcategorías e indicadores	26
Figura 2. Red de políticas de crédito	29
Figura 3. Red de Procedimientos de cobranza	31
Figura 4. Red de categorías, subcategorías e indicadores	51
Figura 5. Red de políticas de crédito	52
Figura 6. Red de Procedimientos de cobranza	53

Resumen

El presente trabajo conlleva a conocer el Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios - Lima 2020. Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación superior Universitaria para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría.

La presente investigación constituye una contribución en el mejoramiento de las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar, los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar la actitud hacia el cumplimiento de los plazos establecidos tales como créditos a: 30 días, 60 días y más de 60 días, también a mejorar los procedimientos de cobranza en la empresa de servicios - Lima 2020. En este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo es analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios - Lima 2020, lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I: Introducción, en este capítulo se explica al detalle el problema de investigación, que da fundamento la ejecución del problema, el objetivo general, específicos y la metodología de investigación de tal manera las teorías respaldan la investigación. En capítulo II: se explica la metodología a emplear, con el cual se llevó a cabo la investigación, del mismo modo las teorías que respaldan la investigación. En el capítulo III: Resultados, este capítulo consta de resultados a través de la triangulación usando el programa de atlas ti, donde se realizó la ejecución de los resultados cualitativos. Capítulo IV: se considera la discusión de los resultados. En los siguientes encontramos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos, donde se encuentran los cuadros y las tablas para el armado de trabajo de investigación.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, políticas de crédito, procedimientos de cobranza.

Resumo

Este artigo de pesquisa intitulado: Análise de contas a receber em uma empresa de serviços - Lima 2020 é levado em consideração, cumprindo os requisitos das normas e regulamentos da Universidade e da Superintendência Nacional de Ensino Superior. escolher o grau acadêmico de Bacharel em Contabilidade e Auditoria. A presente investigação constitui uma contribuição para o aprimoramento das políticas e procedimentos das contas a receber; os resultados do presente estudo reforçarão a atitude em relação ao cumprimento dos termos estabelecidos, como créditos para: 30 dias, 60 dias e mais de 60 dias, também para melhorar os procedimentos de cobrança na empresa de serviços - Lima 2020.

Neste quadro situacional, é apresentada a pesquisa, cujo objetivo é analisar a situação das contas a receber de uma empresa prestadora de serviços - Lima 2020, que nos permitirá fornecer conclusões e sugestões para melhorar o gerenciamento das contas a receber.

As informações foram estruturadas em quatro capítulos, levando em consideração o esquema de pesquisa sugerido pela universidade. No Capítulo I: Introdução, este capítulo explica em detalhes o problema de pesquisa, subjacente à execução do problema, o objetivo geral, o específico e a metodologia de pesquisa, de modo que as teorias apóiam a pesquisa. No capítulo II: é explicada a metodologia a ser utilizada, com a qual a pesquisa foi realizada, da mesma forma que as teorias que sustentam a pesquisa. No Capítulo III: Resultados, este capítulo consiste em resultados através de triangulação usando o programa Atlas, onde os resultados qualitativos foram executados. Capítulo IV: a discussão dos resultados é considerada. A seguir, encontramos as conclusões, recomendações, referências bibliográficas e anexos, onde são encontradas as tabelas e tabelas para o trabalho de pesquisa.

Palavras-chave: Contas a receber, políticas de crédito, procedimentos de cobrança.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional por el poco resultado que existe en el proceso de cobros, esto provoca la poca eficiencia en las actividades económicas en las organizaciones. La presente indagación se desarrolló en la Empresa de Suministros y Transportes Agropecuarios Guantánamo. La entidad cuenta con equipos de 41 vehículos de transporte, del total de los vehículos solo se mantuvieron en operatividad durante el periodo 18 camiones, lo cual representa un 44%, presentando una serie de dificultades con los segmentos de repuesto, como los neumáticos, baterías y otros autopartes, sin embargo a pesar de las inconveniencias se llegó a completar con la protección de transportar los materiales para los primordiales trabajos a ejecutar, así como los trabajos correspondientes asignadas a la limpieza de la ciudad, repartición de la canasta básica, y otras tareas que fueron posibles cumplir con el plan de venta de producción. En la actualidad gran parte de las entidades compiten por un mayor control y administración de sus recursos para cumplir con sus objetivos, cuando hablamos a nivel mundial están los convenios internacionales en el proceso de cobros para las diferentes clases de operaciones económicas, en su mayoría las transacciones están normadas para avalar el buen funcionamiento y la estabilidad de las relaciones entre los países (García & Dourimond, 2018).

Del mismo modo la empresa Imporparis, S.A. tiene deficiencias al momento de disponer de dinero es decir tener solvencia, de esta manera tener la suficiente capacidad de cumplir con sus obligaciones sin tener inconvenientes, a lo cual, se realizó este trabajo de investigación para llegar a la conclusión de las posibles causas, para ello utilizando en método analítico que consiste en la observación, descripción, clasificación de la misma manera el método histórico y documental llegando al principio, se fundamenta en los largos periodos de cobro de la cartera de clientes, debido a una mala organización en las políticas de ventas a crédito, la problemática principal que aqueja la empresa es cuando se otorgan créditos a los clientes, los cuales se manejan entre 30, 60 y 90 días de plazo. Además, los créditos otorgados a los clientes, no se efectúa lo suficientemente con el análisis para otorgar crédito, lo que sucede que la entidad tiene problemas de liquidez. Del mismo modo se analizaron los estados financieros, donde también se aplicaron indicadores y se entrevistaron

a personales del área administrativa y contable para establecer la causa de la falta de liquidez (Avila, Gil, & Duque, 2019).

Finalmente analizando otro punto la empresa Globalolimp S.A. en Ecuador se dedica a producir y comercializar a nivel nacional e internacional de árbol, ante la insuficiencia de tener un control adecuado para el registro de los nuevos clientes en la base de datos, así también como el seguimiento y verificación de sus datos implican el incremento de las cuentas por cobrar además no cuenta con una herramienta adecuada para realizar análisis de flujo de efectivo, por lo tanto la entidad tiene problemas de liquidez, debido a que no existe una buena planificación de gastos, y de los pagos recibidos se destinan para otras finalidades, hace que afecte claramente los saldos en las cuentas y la situación financiera de la organización (González & Calderón, 2018).

En el ámbito nacional la empresa Aquasport S.A.C. en el año 2017 en comparación con el año 2018 las cuentas por cobrar aumentaron en 142%, rotando cada 15 veces, lo ideal sería entre 6 a 12 veces al año, los resultados señalan que las cuentas por cobrar son deficientes, la compañía necesita reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas, realizar flujo de caja para controlar el efectivo, la cobranza no se realiza a diario después de vencida, es por esto que la partida más elevada es las cuentas por cobrar (Morales & Carhuancho, 2020).

Las trascendentales causas en el retraso de las cobranzas es principalmente la carencia de políticas de cobranzas para brindar el plazo de días de pago a los clientes, la falta de un adecuado compromiso del colaborador con la organización, teniendo como principales causas las demoras de las cuentas por cobrar, no hay seguimiento oportuno a la cartera de clientes, envió tardío de las facturas, también la falta de un control automatizado de las de las carteras de cliente (Ortiz, Nolzco, & Carhuancho, 2020).

Finalmente, según los datos obtenidos por parte de la Asociación de Bancos del Perú hasta el cuarto trimestre finalizó que el índice de falta de pago de parte de los clientes promedio en el 2018 consiguió el 3.14 %. Esta cifra indica como los indicadores de morosidad bancaria fue superado en comparación en el 2017 se cerró con 3.04 %, la cual ya

indicaba su cumbre más alto desde el 2005 es decir el incumplimiento de pago se incrementó (Bobadilla, 2019).

La empresa en los últimos años otorgó créditos en exceso a clientes nuevos con ventas a 90 días, según la entidad indica que puede obtener beneficios mucho más rápido ofreciendo crédito. Del mismo modo se verifico que existe el incumplimiento de los plazos establecidos debido a que no hay un seguimiento oportuno por parte del personal encargado de realizar cobranza este problema está relacionado también con que la empresa no cuenta con un sistema para generar reportes de los documento vencidos o próximos a vencer. Otro de los puntos más importantes es que carece de administración de créditos debido a que no realizan reportes de antigüedad de saldos todo esto generado por que no existe un análisis de cartera para otorgar crédito.

La empresa no tiene definido sus políticas de cobranza determinadas, al momento de otorgar crédito no hay una evaluación previa al cliente por lo que no tiene conocimiento de la capacidad de pago para cumplir con sus respectivos obligaciones en fechas oportunas por lo que tampoco se hay un límite de monto para otorgar crédito, también no tiene un procedimiento adecuado de cobranza ya que no hay un seguimiento permanente por medio de correos, llamadas, enviando el reporte del estado de cuenta con los documento vencidos o próximos a vencer.

El personal inapropiado en la empresa, se debe principalmente por la falta de organización y dirección por parte del gerente general que no cumple su labor por ende no hay una comunicación con los colaboradores debido a la falta de liderazgo para llevar a cabo una buena gestión, al momento de seleccionar al personal adecuado para el puesto de cobranza implica una serie se pasos que deben desarrollarse de forma progresiva como el perfil, evaluar los posibles candidatos, entrevistas y hacer evaluaciones, tampoco tiene establecido la segregaciones de funciones para un buen cumplimiento, por lo tanto falta establecer políticas de cobranza por escrito y detallado además la empresa cuenta con materiales insuficientes lo que dificulta la labor de los colaboradores por ende la persona encargada no tiene los resultados que se desea para cumplir con los objetivos establecidos a principio finalmente indicar que hay ineficiencia e ineficacia con las cuentas por cobrar.

Para la investigación se revisó trabajos previos a nivel internacional, Villarreal, Gutiérrez, & Dixon (2020) en el presente artículo de investigación la empresa realizó un análisis comparativo de las partidas del activo corriente entre los años 2016 – 2018 se obtuvo que los saldos de las deudas de parte de los clientes van en subida, con respecto al año 2016 tuvo un aumento de \$290 784.87 y en el año 2018 respecto al 2017 un incremento de \$ 2 408 038.81. Por lo que se evidencia que la gestión no es como se esperaba al principio y se considera que es lenta y no efectiva, lo que influye ampliamente en la rentabilidad financiera de la entidad; igualmente, gallegos & Hurel (2020) concluyeron que la situación económica del negocio se evalúa como favorable, lo cual se justifica por un incremento en sus ingresos por ventas de hasta un 10% anual. Respecto al análisis de los índices y ratios, se han solicitado aquellos que evalúan la liquidez y la rentabilidad sin considerar el ciclo de conversión del efectivo.

De esta manera, Kipkirui & Yugi (2019) concluyeron que las empresas pueden administrar bien sus cuentas por cobrar, no es necesario pedir préstamos de entidades financieras o fondos del exterior para poder mantenerse. Se estableció también que la rotación del inventario tiene una relación negativa con el rendimiento del capital que implica que las empresas pueden aumentar su desempeño financiero al reducir el inventario en días. Finalmente, Torres & Avelino (2017) determinaron que la organización presenta problemas en su actividad, pues no realizan análisis económicos financieros que permitan conocer el proceso operativo, el ciclo de efectivo, cuentas por cobrar e inventarios, no tienen conocimiento de la falta de liquidez, del mismo modo no tienen en consideración el ciclo de cobro tanto en días y el número de veces. Se concluyó que la entidad no cuenta con una adecuada estructura para la recuperación de las cobranzas, también carece de políticas y procedimientos a seguir para hacer cumplir los plazos esto podría ocasionar carteras vencidas y a futuro la probabilidad de incobrabilidad.

Del mismo modo la entidad no cuenta con los sistemas tanto de facturación como también para realizar reportes de documentos vencidos y próximos a vencer en un determinado periodo. Pueden implementar para que de esta manera no perjudique la liquidez Ordoñez & Quimi (2017) establecieron que la organización no tiene un manual de funciones asignadas a cada trabajador, de esta manera no ha permitido extender sus recursos y aunque

se ha desarrollado como institución por ser una entidad con volumen en ventas muy buenos, pero en cambio sus estrategias financieras no son suficiente para cumplir con los objetivos.

Asimismo, se revisó trabajos a nivel nacional, Solano (2018) concluyó que por no tener en cuenta las previsiones correspondientes tiene dificultades económicas, así como en la liquidez de la empresa, consideramos que el presente trabajo de investigación es justo porque las cobranzas que no han sido cobradas aún son deficientes y no permita efectuar con lo requerido por cada entidad. Se tomó como principal tema; analizar como la política de Cobranza incide en el riesgo económico de la empresa Mercantil S.A.C año 2018; igualmente Ruiz (2018) concluyó que la gestión de las cobranzas no está funcionando como se esperaba de una forma correcta ya que carecen de área especializado en riesgo debido a la falta de un orden y control administrativo ya que numerosas veces hay el extravío de documentos motivo por el cual no se puede realizar la cobranza dentro de los plazos, no tiene suficiente personal capacitado para el área de cobro ya que cuentan con una cartera de cliente amplia, asimismo, las ventas al crédito son a 30-60 y 90 días.

Por otra parte, Miranda (2018) nos establece que la organización no procede con el seguimiento adecuado como realmente se debería de los documentos emitidos en su momento, esto afecta sumamente la liquidez por lo tanto reduce el capital de trabajo que le permite cumplir con los servicios a los clientes, también carece de política de gestión en la contabilidad la cual no le permite tener a tiempo los reportes económicos para toma de decisiones. Igualmente, Zeballos (2017) concluyó que las empresas que se dedican a comercializar productos químicos en el distrito de Lima-Cercado no tienen establecidos los manuales de funciones, así como también las políticas bien establecidas. El 75.56% de los encuestados que se realizaron indican que es fundamental emplear una política de crédito adecuada y hacer que se cumpla, de esta manera determinar la exigibilidad de la cobranza de las cuentas pendientes para que el cliente pueda cumplir su obligación en los plazos indicados. Últimamente, Rojas & Vásquez (2017) concluyeron que una buena gestión de cuentas por cobrar comerciales favorece a tener mayor liquidez por parte de la entidad para que de esta manera pueda también cumplir con sus obligaciones, reduciendo los inconvenientes cuando exista la cobranza dudosa y mejorando su activo corriente, para de esta manera afrontar las diversas obligaciones que tiene la EPS SEDACAJ S. A, se determinó que la gestión es muy defectuosa con un nivel de cumplimiento del 45% lo que

indica que no tiene un manejo apropiado y si ésta mejora, la liquidez de la compañía va a aumentar para cumplir con el objetivo establecido.

El estudio se sustenta en la teoría de la Contabilidad acreditado por Martínez (1969); Sunder (2005) indicaron que la contabilidad es importante para aprender lo que es en sí la contabilidad basada en sus peculiaridades específicas de la información entendiendo que sin la teoría solo estudiaríamos a contabilizar que no es más que registrar de forma mecanizada las operaciones económicas de la empresa. Una teoría de la contabilidad debe cubrir todos los requerimientos importantes de la actividad contable en una organización, principalmente los flujos de recursos económicos que fluyen en las organizaciones. La información que ofrece la contabilidad no es solo para los intereses de la propia empresa, también a diferentes personas y entidades también participan de ese interés, para conocer la situación económica de una empresa. Trata principalmente con flujos de recursos económicos que se pueden calcular por medio de números, como el efectivo y la maquinaria. Es un conjunto de reglas para registrar de forma ordenada con poco esfuerzo y de esta manera sacar un enorme beneficio.

Asimismo, otra teoría importante es la teoría de economía financiera sustentada por Marín & Rubio (2001) es una ciencia en general que básicamente las normas en producción, distribución, intercambio y consumo de bienes y servicios que la persona necesita o desea esto nos admite comprender el comportamiento de la organización mediante la administración de los recursos favorables para satisfacer todas las necesidades de las personas. Del mismo modo Vargas (2006) menciona que la teoría de economía estudia, explica y formaliza los conceptos de cómo se organizan las familias, empresas y el estado y son los encargados de tomar decisiones para poder mejorar el bienestar.

Igualmente, el estudio se sustenta en la teoría de la eficacia avalado por Chiavenato (2007), Koontz, Weihrich, & Cannice (2008) indican de una compañía que básicamente se refiere a la solvencia de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos estos pueden ser bienes o servicios, también es alcanzar los fines de forma eficiente es decir con el mínimo de recursos que se pueda contar. Permitirá referenciar nuestra capacidad para conseguir lo que nos planteamos es decir los objetivos de la organización con los recursos disponibles que cuente la empresa.

En este mismo sentido se ha conceptualizado sobre las cuentas por cobrar, se entiende de la cartera de clientes producto de una venta o servicios prestados a los clientes, uno de los objetivos de otorgar crédito es para mantener en la cartera a los clientes que ya tenemos en nuestra base de datos y atraer nuevos clientes Morales Castro & Morales Castro, (2014) & Meza Vargas (2007). Asimismo, esta definición se empleó en el presente trabajo para que la empresa mejore en el área de ventas y cobranzas para que el personal encargado de las cobranzas se encargue de dar seguimiento continuo para que la empresa cuente con la capacidad económica.

Asimismo, uno de los objetivos de otorgar crédito es con la finalidad de mantener en la cartera a los clientes actuales y atraer nuevos clientes Gonzales (2020). Nos permitirá otorgar crédito a los clientes con el mismo fin de conservar la cartera y conseguir clientes nuevos mediante la evaluación de las condiciones de cada entidad.

Las organizaciones son representadas básicamente por documentos (facturas) los cuales representan derechos de la empresa es más son documentos que tenemos que esperar su fecha establecida de cobro para convertirla en efectivo (Olivo de Latouche, 1989). Es importante remitir los documentos por que mediante ello podemos dar seguimiento sobre los periodos establecidos así tenemos las letras que representan promesas formales respaldadas por la ley, además son documentos negociables que se convierten en dinero antes de su vencimiento.

De igual forma las entidades manejan los créditos usualmente a corto plazo en periodos de 30 o 60 días (Thomas Horngren, 2016) Tal concepto se aplica para verificar, realizar un seguimiento continuo y adecuado del crédito otorgado a los clientes que normalmente se manejan periodos de 30 o 60 días.

Es preciso señalar, que las cuentas por cobrar representan derechos exigibles a recibir por parte de la cartera por la venta de mercaderías o prestación de servicios, usualmente se manejan a corto plazo en periodos de 30 o 60 días, deben de estar respaldadas por un documento de exigibilidad para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a su cargo. En tal sentido, las subcategorías son: a) Política de crédito, según Brachfield,

(2009) y Crespo, (2012) mencionan que la entidad adopta una estrategia de riesgo flexible basada en concesión de crédito y la promoción de ventas con pagos a 30 días, esta estrategia supone un incremento de las ventas. Es un crédito comercial a 60 días que se les otorga a los clientes con evaluación de su capacidad por la adquisición de bienes para incrementar las ventas, pero por circunstancias hay clientes que no cumplen con pagos en fecha establecida generando el aumento de las cuentas por cobrar; b) Procedimientos de cobranza, según Gitman, (2003) afirma que la primera opción para proceder con el cobro de los documentos es mediante envío de correos electrónicos notificando el vencimiento de la cuenta a los respectivos clientes, en caso el cliente no responda a la notificación se procederá a enviar con más exigencia. Cuando la primera opción no dio un resultado deseado la entidad procederá a ejecutar la segunda opción que es mediante una llamada, el gerente es quien se comunicará con el cliente para exigir su pago. Esta técnica es más frecuente a nivel de crédito al consumo, pero también es utilizada de manera efectiva por los proveedores. enviar a personal de ventas para exigir el pago de su cliente también si fuera necesario enviar al encargado de cobranza para exigir el pago.

El estudio tiene justificación teórica porque se sustenta en la teoría de la contabilidad porque nos ayuda a llevar un mejor control en el área contable de la empresa, y también pactar un contrato con plazos de pago con los clientes previa evaluación de la capacidad del cliente antes de otorgar un crédito y mejorar en área de cobranza para incrementar su liquidez. Asimismo, la teoría económica nos ayudará analizar la realidad económica de la empresa mediante sus estados financieros, igual forma la teoría de la eficacia nos permite ver la capacidad del personal encargado de cobranza para que cumpla los objetivos de los clientes paguen los créditos en fechas establecidas.

El estudio tiene como justificación práctica, porque nos permite ampliar los conocimientos de forma precisa y concreta y a alimentarnos con adquisición de una serie de informaciones, de esa manera apoyar a la empresa para un mejor manejo y 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 establecer los inconvenientes que enfrenta el incremento de la cobranza, de esa manera dar soluciones y obtener los resultados deseados para el bien de

la entidad de esta manera cumpla con sus objetivos de crecer y desarrollarse en nichos de mercado.

El estudio tiene como justificación metodológica, porque se realizó bajo el enfoque cualitativo en vista que nos permite triangular información basado en recolección, observación y análisis de los datos, en este sentido la técnica que se ha utilizado fue mediante la entrevista para descubrir las preguntas más importantes, del problema de la investigación.

Para el estudio se formuló el problema general: ¿Cuál es la situación de las cuentas cobrar en una empresa de servicios - Lima 2020?; y los problemas específicos: a) ¿Cuál es la efectividad de las políticas de crédito en una empresa de servicios - Lima 2020?; b) ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa de servicios - Lima 2020?

Asimismo, el objetivo general fue: Analizar la situación de las cuentas cobrar en una empresa de servicios - Lima 2020; y los objetivos específicos: a) Analizar la efectividad de las políticas de crédito en una empresa de servicios - Lima 2020; b) Analizar los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa de servicios - Lima 2020.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

El estudio se sustentó en el enfoque cualitativo, el mismo que consiste en desarrollar preguntas, durante o posteriormente de la recopilación y análisis de datos, frecuentemente estas actividades valen primero para revelar cuales son las interrogaciones de investigación, por lo tanto, es de suma importancia porque se podrá agrupar toda información y realizar el cruce de información entre las áreas de cobranza y contabilidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Asimismo, el método utilizado fue el de estudio de caso, es el análisis exhaustivo y en profundidad de varios aspectos de un mismo fenómeno o entidad, es un examen metódico de un fenómeno definido como puede ser un programa, evento, persona, proceso, institución o un grupo de gente, por lo tanto, consiste en la observación de un sujeto de estudio, del mismo modo en mi tesis se aplicará para recopilar suficiente información a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores involucrados de esta manera tener una serie de ideas para debatirlas para la mejora de la empresa (Monje, 2011). Igualmente, se aplicó el método analítico, porque consiste en la separación de un todo para determinar la naturaleza y los efectos, del mismo modo tiene por objeto observar y verificar de un hecho individual, se establecen resultados del estudio a un hecho específica, es fundamental conocer la esencia del fenómeno que nos permitirá entender la finalidad de estudio, mediante la expresión se comprende su comportamiento y establecerá nuevas teorías (Ortiz & García, 2005).

2.2 Escenario y unidades informantes

El estudio se realizó en una empresa que brinda servicios como operador de transporte de carga internacional sujetándose a las normas y emitir documentos propios de su actividad, tales como: conocimientos de embarque, carta de porte aéreo, considerada agente de carga internacional, su principal deficiencia es en cuanto a la cuentas por cobrar no cuenta con políticas de crédito bien establecidas.

Los participantes fueron: a) es una persona de género femenino, de 45 años, tiene grado de Magister en Finanzas, es el contador general; b) Segundo participante es una persona de género Masculino, de 30 años, asistente contable, Bachiller en contabilidad y auditoría; c) Tercer participante, Masculino, 25 años, administración de negocios internacionales, ejecutivo de venta; d) Cuarto participante, Femenino, 30 años, Bachiller en ingeniería en gestión empresarial; e) Quinto participante, Masculino, 23 años, Licenciada en administración y negocios internacionales, especialización en comercio exterior. Todos los trabajadores fueron seleccionados porque están vinculados directamente con el manejo de las cobranzas en la compañía de servicio.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Las cuentas por cobrar representan derechos a recibir por parte de los clientes por la venta de existencias o producto de prestación de un servicio determinado, usualmente se manejan a corto plazo en periodos de 30 o 60 días, deben de estar respaldadas por un documento de exigibilidad para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a su cargo.

Tabla 1

Categorización de las cuentas por cobrar

Sub categoría	Indicador
Política de crédito	Crédito a 30 días
	Crédito a 60 días
	Crédito mayor a 60 días
Procedimientos de cobranza	Notificación por correo electrónico
	Llamadas telefónicas
	Visita personal

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de los datos se aplicó la técnica de la entrevista, se define como un diseño para conseguir respuestas verbales a preguntas directas o vía teléfono, entre un interrogador y un interrogado, se emplea un cuestionario con el propósito de realizar las

preguntas a todos los encuestados de forma estandarizada. Asimismo, la entrevista me aportará en mi trabajo de investigación información de suma importancia sobre la cobranza de créditos en la entidad de servicios (Monje, 2011). Igualmente se aplicó la técnica del análisis documental, el mismo que permitirá descubrir ideas principales y secundarios que sustente el texto, también podemos decir que es un conjunto de palabras que representa un documento por lo tanto nos permitió recopilar información necesaria de las cuentas por cobrar de diversas fuentes para luego ser evaluada y poder aplicar en la investigación (Dulzaides & Molina, 2004).

El instrumento aplicado fue la guía de entrevista que tiene por objetivo de ayuda al entrevistador para realizar las preguntas de manera detallada para obtener respuestas sobre el tema de investigación. También a través de este instrumento se podrá formular de manera precisa las preguntas para los entrevistados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La ficha técnica fue:

Nombre: Guía de entrevista

Autor: Miguel Mendoza

Año:2020

Subcategorías – ítems/preguntas: SCI Política de crédito; SC2 procedimiento de cobranza.

El instrumento numero dos correspondió a la ficha de análisis documental, es una manera de ayuda para recopilar información fiable para el desarrollo del trabajo de diferentes fuentes, es una manera de obtener información de distintas fuentes las cuales deben contener principalmente variables como el género, edad, educación de esta forma nos permite aportar información para la investigación (Bonilla & Rodríguez, 2005).

La ficha técnica fue:

Nombre: Ficha de análisis documental

Autor: Miguel Mendoza

Año:2020

Subcategorías – ítems/preguntas: SCI Política de crédito; SC2 procedimiento de cobranza.

Tabla 2

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos

Subcategoría	Instrumentos			
	Nro	Entrevista Ítems	Nro	Análisis documental Ítems
Política de crédito	1.	¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios? ¿Por qué?		Balance general
Procedimiento de cobranza	2.	¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplica la empresa de servicios? ¿Por qué?		Balance general
	3.	¿Cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios? ¿Por qué?		Balance general

2.5 Proceso de recolección de datos

Para la recopilación de los datos, se ha seguido los siguientes pasos: 1) Revisión de la literatura marco teórico; 2) Diseño de instrumento; 3) Recopilación de la información; 4) Aplicación de la entrevista; 5) Diseño del análisis documental; 6) Aplicación de análisis documental; 7) Triangulación; 8) Redacción del informe final.

2.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el Atlas.Ti 8 cuyo objetivo es facilitarnos el análisis cualitativo se realizó triangulación de las subcategorías con sus respectivos indicadores, del mismo modo es fundamental que los métodos utilizados o interpretación del fenómeno debe ser de enfoque cualitativo para que sea comparable, consiste en comprobar y contrastar la información que se obtiene en diferentes periodos mediante diversos métodos. Del mismo

modo nos facilitará a comparar la información obtenida del problema realizadas en diferentes tiempos (Okuda & Gómez, 2005).

2.7 Aspectos éticos

Los autores han sido citados según norma Apa por lo que no es copia.

Se ha elegido a los colaboradores de la empresa como informantes por tener conocimiento de manera directa la problemática, posterior a ello se solicitó el permiso para procesar dichos informes, asimismo se respeta la opinión de cada uno de ellos.

La información no ha sido manipulada ni tergiversada por lo que se tiene la seguridad de la veracidad de ello que contribuye a la investigación del problema.

III. RESULTADOS

3.1 Categorización del estudio

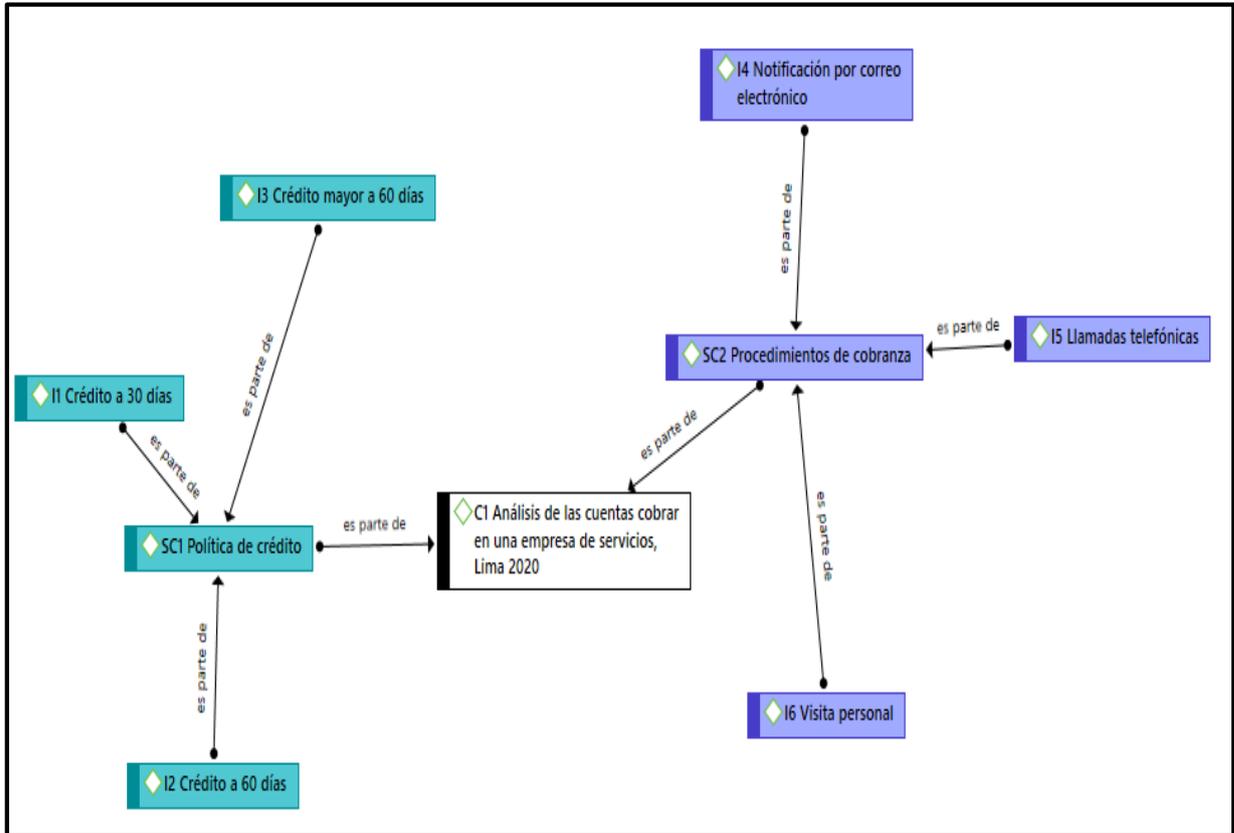


Figura 1. Red de categorías, subcategorías e indicadores

3.2 Actualidad del análisis de cuentas por cobrar en la empresa

La empresa de servicios es una entidad dedicada a brindar servicios para las operaciones de comercio exterior, básicamente se encarga de coordinar y organizar embarques ya sean aéreas o marítimos, también es quien se encarga de comunicar, esto depende del medio de transporte también tiene que ver mucho si es una importación o exportación, estas pueden ser con las líneas navieras vía marítima o líneas aéreas para reservar un espacio en el medio de transporte y coordinar el embarque de la mercadería. Desde su apertura, la empresa ha enfrentado una serie de deficiencias en sus políticas de crédito y a la vez en los procedimientos de cobranza, ya que el personal contratado para el área de cobranza no está capacitado, además los gerentes mismos no son conscientes de la importancia de establecer

políticas de crédito bien definidas y procedimientos de cobranza de esta manera la organización puede funcionar sin problemas.

La empresa otorga créditos a los clientes sin una previa evaluación crediticia, sin tener conocimiento de los datos históricos, sin conocer el negocio real del cliente esto con la finalidad de incrementar sus ingresos, sin embargo, una vez otorgado el crédito no hay un seguimiento oportuno por lo tanto no se cumplen con los plazos de vencimiento.

De la información obtenida por los informantes se analizó la categoría que es análisis de las cuentas por cobrar, las subcategorías políticas de crédito y procedimientos de cobranza; asimismo, los indicadores que son crédito a 30 días, crédito a 60 días, crédito mayor a 60 días, notificaciones por correo electrónico, llamadas telefónicas y visita personal al cliente, tal como se muestra en la Figura 1.

3.3 Análisis de las políticas de crédito en una empresa de servicios - Lima 2020.

Las respuestas obtenidas de los entrevistados sobre la subcategoría políticas de créditos en la empresa de servicios donde se clasifican en indicadores: 30 días, 60 días y mayor a 60 días de crédito, según los entrevistados.

Según las encuestas, el contador argumento que la empresa no está cumpliendo con sus políticas de crédito respecto a los plazos de tiempo para el cobro de los documentos, en consecuencia, tenemos la provisión de cobranza dudosa. Porque primero se debe analizar su capacidad al cliente si es nuevo o mantiene antigüedad para otorgarle un monto razonable y pueda cumplir de esta manera oportuna.

El asistente contable menciona, sobre las políticas de crédito y cobranza que es muy importante para el desarrollo y crecimiento de la organización ya que ayudan a incrementar más ventas y mantener buena comunicación con los clientes. En la entidad las políticas de crédito que se manejan son de 30, 60 días asimismo mencionar que el valor reflejada de cuentas por cobrar en el balance implica que no se está realizando un adecuado control de cobranza debido a que no hay seguimiento debido a los créditos otorgados, menciona también que no se están cumpliendo con los plazos establecidos ya si bien es cierto los plazos

son de 30, 60 y mayor a 60 días de crédito, realmente están siendo cobradas entre 90 y 180 días, generando exceso en las cuentas por cobrar debido a que la organización no cuenta con un personal capacitado o el adecuado para el área de cartera de clientes.

El ejecutivo de venta argumento que es importante porque nos permitirá mantener un control adecuado de las cuentas por cobrar y además nos ayudará a gestionar de forma eficiente los créditos y las cobranzas a los clientes.

Operaciones 1 menciona que la empresa tiene diferentes políticas de crédito ya que es un dinero que se puede recuperar a corto, mediano o a largo plazo y de esta manera cumplir con sus obligaciones con los proveedores, planilla, impuestos y otros gastos, por ende, brindar facilidad de pago a sus clientes, asimismo significa en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, tener un control de las cobranzas así podrá incrementar sus ventas.

Finalmente, operaciones 2 argumento que debería de modificarlo, ya que, no ayuda a asegurar la cobranza o seguimiento de la misma. Porque no tiene un formulario en donde se guarden los datos completos del cliente, como nombres completos, DNI o RUC, correo electrónico, números telefónicos, tal como se muestra en la figura 2.

3.3 Análisis de procedimientos de cobranza en la empresa de servicios - Lima 2020.

Según las encuestas realizadas sobre los procedimientos de cobranza en la empresa de servicios - 2020 se nos brindó información de cuales fueron los procedimientos de cobranza que emplearon para realizar el cobro al cliente entre ellas son: Notificación por correo, llamadas telefónicas y visita personal. Los entrevistados nos informaron que hay diferentes procedimientos de cobranza con el fin de lograr el objetivo planificado sobre las recaudaciones de las cuentas por cobrar, para el desarrollo de este tipo de gestión emplearon lo siguiente: Notificación por correo, llamadas telefónicas, haciendo de su conocimiento que no han cumplido con los pagos correspondientes.



Figura 2. Red de políticas de crédito

Algunos clientes a pesar haber vencido su plazo antes de la pandemia Covid 19 no cumplieron a tiempo, ahora cuando se envía correos notificando la deuda vencida hacen referencia a la pandemia que no tiene liquidez para cumplir con el pago llegando a un altercado como esta, me parece totalmente injusto que nos juzgues con tanto ímpetu y no puedas comprender que en realidad estamos pidiendo el pago de cargas que llegaron muchísimo tiempo antes de la crisis del Covid 19, estos pagos debieron ser honrados antes de la aplicación de las medidas de emergencia y realmente no entiendo cuál sea la razón del retraso. En muchas veces funcionó, pero resaltar que el personal de cobranzas realizaba estos procedimientos de cobranza cuando ya los plazos de pago estaban vencidos así acumulando más cuentas por cobrar esto se debe que el personal encargada no tenía cronogramas establecidos de los créditos a próximos a vencer, de tal forma llegan a tener en excesos cuentas por cobrar al cliente esto afecta a liquidez de la organización para cumplir con sus responsabilidades a corto plazo.

El contador argumento que la empresa tiene múltiples procedimientos o políticas de cobranza establecidos con el fin lograr el objetivo planificado que es la recaudación para la evolución, los tipos de gestión son: notificaciones por escrito que vienen a ser los correos que se les envía al cliente previas al vencimiento del plazo, llamadas telefónicas, visita personal de cobranzas, si la empresa no tiene respuesta de confirmación de pago por parte de los clientes en necesario que la empresa adopte otras medidas y en una empresa de servicios es posible otorgar créditos por medio de un contrato para que el cliente se sienta comprometido.

Según su apreciación del asistente contable menciona que hay diferentes procedimientos de cobranza, según la empresa ha establecido sin que perjudique al cliente para recuperar las cuentas por cobrar mediante llamadas telefónicas, visitas personales, notificaciones mediante correos, para recordar la deuda correspondiente, ante la ausencia de respuesta se procede con el envío de cartas simples haciendo de su conocimiento el incumplimiento con los pagos correspondientes.

El ejecutivo de venta argumento, los procedimientos que se aplican son la entrega de las facturas incluyendo todos sus anexos (Factura, Orden de Compra u Orden de servicios, contratos, entre otros), y luego se hace recordar al cliente que nos debe pagar la factura dentro de los plazos establecidos y se debe solicitar una respuesta por escrito.

También operaciones 1 menciona que la empresa de servicios aplicó procedimientos de cobranza, mediante plazos definidos de esta manera enviar recordatorios unos días antes de la fecha de vencimiento del pago mediante un correo, en la fecha de vencimiento realizar llamadas telefónicas, porque es importante llevar un buen control de cobranzas para saber con cuanto de liquidez cuenta la empresa.

Finalmente, operaciones 2 indico que la empresa se enfocó en comunicar sobre las cuentas por cobrar a sus principales clientes, a través de correos electrónicos, llamadas. Porque considero que son quienes le generan mayores ingresos a la empresa, tal como se muestra en la figura 3.

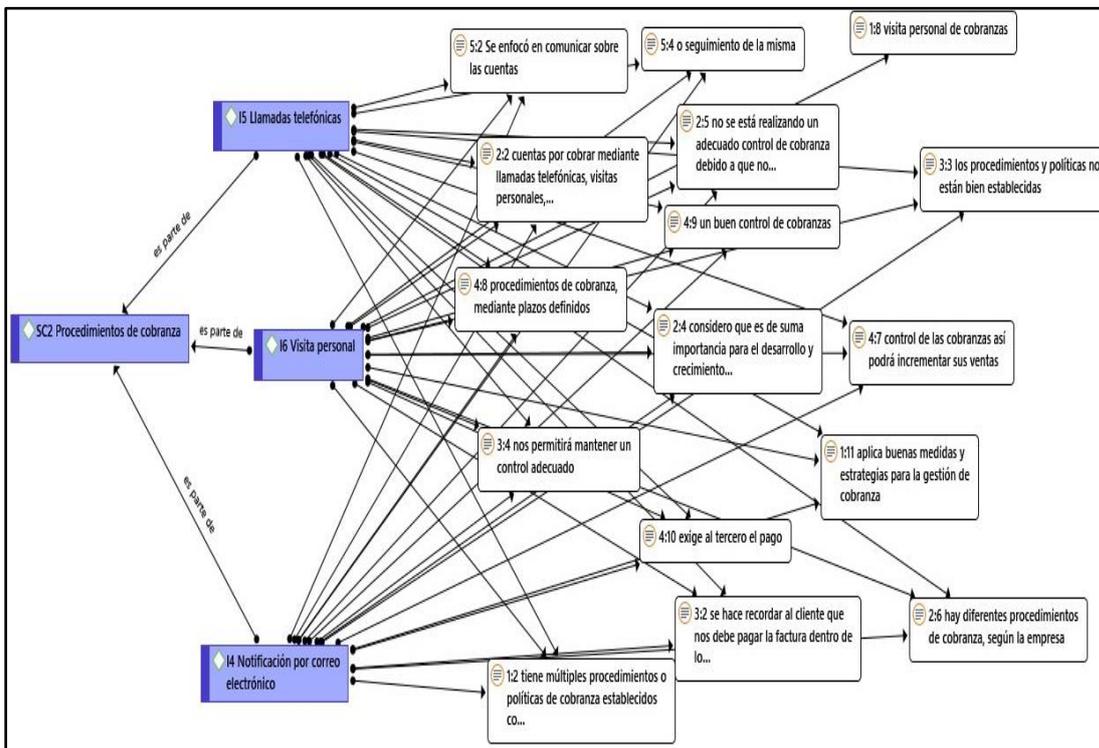


Figura 3. Red de Procedimientos de cobranza

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El presente trabajo de investigación titulado Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa de servicios - Lima 2020 se realizó con el objetivo general de analizar las cuentas por cobrar de la empresa de servicios - Lima 2020, adicionalmente se plantearon dos objetivos específicos dirigidos a analizar cada subcategoría del análisis de las cobranzas, entre las que figuran políticas de crédito y procedimientos de cobranza, se realizó mediante técnicas de investigación entrevista, para la recopilación de datos se emplearon entrevista al Gerente general, Contador, encargado de cobranza, jefe de operaciones y asistente de operaciones. A continuación, se contrastan los resultados del estudio con los resultados de otras investigaciones relacionadas al tema.

Al analizar las cuentas por cobrar de la empresa de servicios 2020, la situación de cartera comparando el año anterior con lo actual se determinó que se ha incrementado considerablemente debido a que no se lleva a cabo un control adecuado de las deudas de los clientes y carece además de procedimientos, cabe mencionar también por la coyuntura de la pandemia covid 19 que está perjudicando a nivel mundial a las empresas y muchos de ellas se han visto afectadas con el cierre de sus establecimientos motivo por el cual no cuentan liquidez para cumplir con sus obligaciones, tal resultado coincide con la investigación que realizaron Villarreal, Gutiérrez, & Dixon (2020) porque en la Unidad Empresarial de Lácteo carece de manejo adecuado de operaciones para la recuperación inmediata a la fecha establecida de las deudas que mantiene con los clientes por lo que se puede evidenciar que la gestión es lenta y no efectiva, lo que influye considerablemente en la rentabilidad financiera de la entidad. Del mismo modo se difiere con la investigación de Solano (2018) porque menciona que al no tener en cuenta las previsiones en su momento la entidad llega a tener inconvenientes con la liquidez, si bien es cierto ante un mal manejo de las operaciones dentro de una entidad trae consigo determinadas complicaciones a futuro, pero se puede evitar las deficiencias debido a que cuando se crea una organización se debe tener en cuenta lo más importante el objetivo para lograr el éxito además se puede una estructuración bien

detallada así como los procedimientos y tener un manual de funciones para que los colaboradores lo tengan claro sus funciones y las áreas que les correspondan.

Respecto a las políticas de crédito en la empresa de servicios-2020, se determinó que no cumple con los plazos de vencimiento debido a que no hay un personal capacitado para el área de cobranza. Esto podemos contrastar con la investigación realizada por Torres & Avelino (2017) porque se determinó que la organización presenta dificultades en el orden económico, pues no realizan análisis e interpretación de la situación económica que permitan conocer el proceso operativo, el ciclo de efectivo, cuentas por cobrar e inventarios, no tienen conocimiento de la falta de liquidez, del mismo modo no tienen en cuenta los resultados ni en días ni en veces de ciclos de cobro. Se concluyó que la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar el riesgo de no poder cobrar los documentos con plazos ya vencidos. Así mismo, la entidad no tiene los sistemas necesarios, pero a su vez se pueden implementar para que no afecte en este caso la liquidez. Asimismo, coincide con la investigación de Kipkirui & Yugi (2019) porque indican que, para lograr la máxima gestión de cuentas por cobrar comerciales, se requiere que una compañía considere estos factores: volumen del comercio de crédito, términos y condiciones para la emisión de crédito, patrón de pago de clientes, prácticas y políticas de gestión de ventas de crédito existentes, y políticas de cobro. Del mismo modo se difiere con la investigación de Gallegos & Hurel (2020) porque indican que la entidad sí mantiene políticas de crédito y cobranza, pero la situación del mercado ha provocado que las mismas sean más permisivas en aspectos como la rigurosidad en el seguimiento de impagos y acceso a créditos que se otorgan incluso a clientes con deudas.

Asimismo, coincide con la investigación de Zeballos (2017) porque concluyó que las entidades que comercializan productos químicos en el distrito de Lima-Cercado no tienen señalados los controles y dirección para las políticas de crédito. El 75.56% de los encuestados señalan que es importante emplear una política de plazos bien definidos y forma adecuada, de esta manera exigir el cobro de las cuentas pendientes para que el cliente pueda cumplir con el pago de su deuda. Se difiere con el trabajo de investigación de Rojas & Vásquez (2017) porque mencionan que una gestión que se lleve a cabo de forma correcta favorece para obtener mayor liquidez, pero debemos tener en cuenta mucho el compromiso de parte de los trabajadores para realizar sus trabajos sin ningún problema además el mayor

compromiso debe tener el representante a cargo de la empresa tener una comunicación constante intercambiando ideas para prevenir cualquier inconveniente que se pueda presentar y nos sorprenda es por eso la importancia del trabajo en equipo para el bien de la organización.

De igual forma tiene similitud con la investigación que elaboraron Ordoñez & Quimi (2017) manifiestan que la normatividad de control en cuanto al crédito a cliente no se han obtenido los resultados esperados generando así un incremento de cobranza. El no cumplir con las políticas de las cuentas por cobrar se ven afectadas el capital de trabajo lo cual al realizar un reporte se verifica con los indicadores que hay incremento de crédito.

Según los procedimientos de cobranza en la empresa de servicios - 2020, si bien es cierto la empresa aplica procedimientos de cobranza, mediante plazos de vencimiento pero no realiza un seguimiento a los créditos vencidos o próximos a vencer debido a que no hay un personal capacitado para el área de crédito y cobranzas de esta manera incrementándose las cuentas por cobrar, el resultado coincide con la tesis de Miranda (2018) porque concluyó que la entidad no da seguimiento a los documentos emitidas, y eso afecta enormemente a la liquidez para seguir trabajando de forma segura por lo mismo que tenemos déficit de capital de trabajo que le permita cumplir con los servicios a los clientes también carece de política de gestión de procesos en el área de contabilidad que no le permite tener a tiempo reportes económicos para analizar e interpretar y tomar una decisión para el bien de la entidad. Asimismo se relaciona con la investigación de Ruiz (2018) porque concluyó que la gestión de las cuentas por cobrar no están funcionando de la manera correcta ya que no cuentan con área especializado en riesgo debido a la falta de un buen control administrativo ya que muchas veces hay pérdida de documento por lo cual no se puede realizar la cobranza, tienen déficit de personal para el área de cobranza ya que cuentan con una cartera de cliente amplia, por otro lado las ventas al créditos, y los pagos a los proveedores son a 30-45 lo que en momentos no se cumple las fechas pactadas.

Finalmente, la investigación tiene un aporte importante dentro de la contabilidad de la entidad, nos permitirá mejorar las políticas y procedimientos para que la rotación de las cuentas por cobrar mejore y evitar inconvenientes con los clientes y también optimizar para la gestión del personal encargado del área de créditos y cobranzas.

4.2 Conclusiones

- Primera:** La empresa realizó el análisis con respecto al objetivo general situación de cuentas por cobrar, se llegó a la conclusión que la empresa de servicios tiene en exceso la cuenta por cobrar al cliente esto se debe que no realizan control y seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar o facturas vencidas convirtiéndose muchas veces en incobrables afectando al capital de trabajo de la entidad y a la vez a su liquidez para cumplir con sus compromisos a corto plazo.
- Segunda:** La empresa de servicios concluyó que la política de crédito de la empresa es de 30 días, 60 días y más de 60 días, pero no cumplen con los plazos establecidos, para otorgar créditos lo realizan a plazos mayores de lo indicado como 45, 90, 120 días así generando el incremento de cuentas por cobrar lo cual afecta a liquidez.
- Tercera:** La empresa de servicios concluyó que los procedimientos de cobranza no se utilizaron correctamente antes de los plazos vencidos para la recaudación de cuentas por cobrar esto se debe que el personal de crédito y cobranza no tiene los cronogramas establecidas de las facturas vencidas o próximos a vencer tampoco genera reportes, asimismo no cuenta con un contrato pactado para verificar los documentos próximos a vencer.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** Se propone que teniendo en cuenta la situación de cuentas por cobrar al cliente en la entidad que no realizan un control adecuado y seguimiento oportuno al cobro de cuentas por cobrar por lo tanto tienen en exceso, adecuar políticas de crédito y cobranza a corto plazo realizando previa evaluación crediticia a clientes y la capacidad de pago de los mismos.
- Segunda:** Se sugiere teniendo en cuenta las políticas de cobranza a largo plazo como 30, 60 días, es recomendable implementar una nueva política de cobro y créditos a corto plazo como 15, 30, 45 días como es una empresa de servicios sería factible también tener en cuenta el límite de cuanto será el tope máximo, sucede casos en que el cliente pueda endeudarse con un monto significativo y a la vez programar para gestionar las cobranzas de forma efectiva.
- Tercera:** Se sugiere teniendo en cuenta los procedimientos de cobranza la empresa de servicios debe realizar por medio de contrato formal firmado por los representantes legales de cada parte, dentro de ello deberá estar escrito las ventas a crédito también debe incluir las condiciones y términos de plazos asimismo el personal encargada debe realizar llamadas telefónicas enviar notificación por correo días antes del vencimiento del plazo adjuntando los documentos a próximos a vencer, para recordarle el pago pendiente al cliente y si no resulta ser positivo lo mencionado realizar vista personal así para no emplear recurso legal.

REFERENCIAS

- Astudillo, M. (2012). Fundamentos de la economía. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/2462/1/FundamentosDeEconomiaSecuenciaCorrecta.pdf>
- Avila, N., Gil, R., & Duque, Á. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11-33. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oe1/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Bernal, M. (2004). Contabilidad, sistema y gerencia. Editorial CEC, SA. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_drbMC&pg=PA21&lpg=PA21&dq=Copeland,+Dascher+La+contabilidad+como+sistema+de+informacion+gerencial&source=bl&ots=AhHDJ9px5R&sig=ACfU3U1qUxy7ED0BJsq0CSvIRR-zz8uwlw&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiL1pPKx8nrAhVGILkGHSoyA
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *El diario de la economía y negocios Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Brachfield, P. (2009). Gestión del crédito y cobro. Barcelona: Bresca Editorial, S.L., Barcelona. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/libro/gestion-del-credito-y-cobro/>
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración . México: Impresores Encuadernadores, S.A. de C.V.
- Crespo, M. (2012). Financiamiento a corto plazo. Academia.edu.
- Del Valle Córdova, E. (2018). Crédito y Cobranzas. México: Universidad Autónoma de México.
- Delgado, Gonzales, S. (2020). La morosidad de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de las empresas. Una revisión sistemática. *Repositorio institucional*, 1-21. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23327>
- Gallegos , K., & Hurel , G. (2020). Análisis del ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en los estados financieros de la empresa Maviju S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* , 1-14.

- García, C., & Dourimond, L. (2018). Análisis de la gestión de cobros y pagos como actividad económica operativa en las empresas. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-10. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/actividad-economica-empresas.html>
- González González, J. (2020). Cuentas por Cobrar. *Zona Económica*, 1.
- González, A., & Calderón, B. (2018). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp s.a. de la ciudad de Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-6. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2018/cuentas-empresa-globalolimpsa.html>
- Gonzales, Zabrina, E. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular Lima periodo 2010-2015. *Revista de investigacion universitaria*, 1-6. Obtenido de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/719>
- Gutiérrez Díaz, A. (s.f.). Base de datos. México: Centro Cultural Itaca S.C.
- Herrera Alexander, F. K. (2019). Programa de auditoría financiera y evaluación del riesgo al ciclo de ventas y cobranzas del hospital el día. *Repositorio digital*, 1-30. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13582>
- Horngrén ;Sundem y Elliott, C. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera*. PEARSON.
- Kipkirui , S., & Yugi , C. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y desempeño financiero de Kericho Water and Sanitation Company Limited, Kericho, Kenia. . *Revista académica internacional de economía y finanzas*, 1-17.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Marín, J., & Rubio, G. (2001). *Economía Financiera*. España: INO Reproducciones, S.A. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/ebook-economia-financiera-ebook/9788495348869/2346986>
- Martínez Contreras , L. (1969). *Teoría Contable*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Martínez, L. (1969). *Teoría Contable*. México: Biblioteca Universitaria "Alfonso Reyes". Obtenido de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/1a/1020081232/1020081232.PDF>
- Meza Vargas, C. (2007). *Contabilidad Análisis de Cuentas* . Costa Rica : Editorial Universidad Estatal a Distancia San José Costa Rica.

- Miranda, M. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en liquidez de la empresa Nevell Negocios Generales SAC 2016 y 2017. (Tesis Contador Público). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Mireya Bernal , N. (2004). Contabilidad, Sistema y Gerencia. Venezuela: Editorial CEC,SA.
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Morales, K., & Carhuanchu, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. Espiritu Emprendedor TES, 4(2), 21-40. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Olivo de Latouche, M. (1989). Estudio de la contabilidad general. Carabobo Venezuela: Coordinación del Estado Carabo.
- Ordoñez , R., & Quimi , M. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-9.
- Ortiz, I., Nolazco, F., & Carhuanchu, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. Espiritu Emprendedor TES, 4(1), 13-27. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Rodriguez y Núñez. (2010).
- Rojas, J., & Vásquez, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS Sedacaj S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016. Cajamarca: Universidad privada del norte.
- Ruiz, Y. (2018). Gestión de Cuentas Por Cobrar y Su Influencia en la Liquidez de la Empresa Trade Fega s.a, Distrito Miraflores Año 2018. (Grado de bachiller). Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Solano, L. (2018). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018. Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Sunder, S. (2005). Teoría de la contabilidad y el control. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de http://www.fce.unal.edu.co/publicaciones/images/pdf/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf
- Thomas Horngren, C. (2016). Contabilidad de Horngren. Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.S.

- Torres , J., & Avelino , M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía.LTDA. Revista eumednet., 1-14.
- Vargas, G. (2006). Introducción a la teoría económica un enfoque latinoamericano. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. .
- Vásquez Castillo, D. M. (2016). Control interno de una empresa y su incidencia en la auditoría del rubro de cuentas por cobrar. Repositorio Digital, 1-20. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9445>
- Vega, J. (2018). Plazo. Diccionario Social | Enciclopedia Jurídica Online, 1.
- Villarreal, Y., Gutiérrez , Y., & Dixon , Y. (2020). Procedimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la UEB lactea de la isla de la juventud. Revista Eumednet., 1-14.
- Zeballos, D. (2017). Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014. (Tesis Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Análisis de las cuentas cobrar en una empresa de servicios - Lima 2020

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:		
		Sub categorías	Indicadores	Item
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios - Lima 2020?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios - Lima 2020.	Políticas de crédito	1. Crédito a 30 días	¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios? ¿Por qué?
			2. Crédito a 60 días	
			3. Crédito mayor a 60 días	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:		
¿Cuál es la efectividad de las políticas de crédito en una empresa de servicios - Lima 2020?	Analizar la efectividad de las políticas de crédito en una empresa de servicios - Lima 2020.	Procedimientos de cobranza	1. Notificación por correo electrónico	¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplicó la empresa de servicios? ¿Por qué?
¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa de servicios - Lima 2020?	Analizar los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa de servicios - Lima 2020.		2. Llamadas telefónicas	
			3. Visita personal	
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Enfoque: Cualitativo Método: Analítico e inductivo		Unidad informante: Contador, asistente contable, ejecutivo de venta, operaciones 1 y operaciones 2	Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y ficha de análisis documental	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos

Anexo 2: Instrumento cualitativo

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:

Cargo del entrevistado:

Apellidos y Nombres

1. ¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios?
¿Por qué?

2. ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplicó la empresa de servicios? ¿Por qué?

3. ¿Cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios? ¿Por qué?

Anexo 3: Transcripción de las entrevistas

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:25/05/2020

Cargo del entrevistado: Contador

Apellidos y Nombres: Entrevistado 1

1. ¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios?
¿Por qué?

La empresa de servicios no cumple con sus políticas de crédito respecto a los plazos de tiempo para el cobro de los documentos, en consecuencia, tenemos la provisión de cobranza dudosa. Porque primero se debe analizar su capacidad al cliente si es nuevo o mantiene antigüedad para otorgarle un monto razonable y pueda cumplir de esta manera oportuna.

2. ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplicó la empresa de servicios? ¿Por qué?

La empresa tiene múltiples procedimientos o políticas de cobranza establecidos con el fin lograr el objetivo planificado que es la recaudación para la evolución, los tipos de gestión son: notificaciones por escrito que vienen a ser los correos que se les envía al cliente previas al vencimiento del plazo, llamadas telefónicas, visita personal de cobranzas, si la empresa no tiene respuesta de confirmación de pago por parte de los clientes en necesario que la empresa adopte otras medidas y en una empresa de servicios es posible otorgar créditos por medio de un contrato para que el cliente se sienta comprometido.

3. ¿Cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios? ¿Por qué?

En relación a las cuentas por cobrar, se puede apreciar que son movimientos que provienen de las ventas y prestación de servicios vinculadas con clientes, es muy

bueno, porque aplica buenas medidas y estrategias para la gestión de cobranza, lo cual lleva a recuperar rápidamente liquidez en sus activos. Es importante para la empresa mantener operaciones de ingresos y mantener la modalidad de cobro por compensación, conciliaciones con empresas relacionadas. También se podría apreciar si la empresa podría entregar un plazo de crédito otorgado al cliente sea menor al de pago a sus proveedores.

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:25/05/2020

Cargo del entrevistado: Asistente contable

Apellidos y Nombres: Entrevistado 2

1. ¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios?
¿Por qué?

En mi opinión, sobre las políticas de crédito y cobranza considero que es de suma importancia para el desarrollo y crecimiento de la organización ya que ayudan a incrementar más ventas y mantener buenas relaciones con los clientes. En la empresa las políticas de crédito que se manejan son de 30, 60 días asimismo mencionar que el monto reflejada de cuentas por cobrar en el balance implica que no se está realizando un adecuado control de cobranza debido a que no hay seguimiento debido a los créditos otorgados.

2. ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplicó la empresa de servicios? ¿Por qué?

Según mi apreciación hay diferentes procedimientos de cobranza, según la empresa ha establecido sin que perjudique al cliente para recuperar las cuentas por cobrar mediante llamadas telefónicas, visitas personales, notificaciones mediante correos, para recordar la deuda correspondiente, ante la ausencia de respuesta se procede con el envío de cartas simples haciendo de su conocimiento el incumplimiento con los pagos correspondientes.

3. ¿Cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios? ¿Por qué?

Considero, las cuentas por cobrar son los activos más relevantes de la empresa los cuales están reflejados en su estado de situación financiera, ante la coyuntura actual respecto al Covid-19 muchas empresas se han visto afectadas en su liquidez, por lo

mismo que están cumpliendo con el pago. El porque la situación está regida por no contar con políticas de crédito y cobranza bien definidas, otro factor no dar seguimiento oportuno a la cartera de cliente.

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:25/05/2020

Cargo del entrevistado: Ejecutivo de venta

Apellidos y Nombres: Entrevistado 3

1. ¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios?
¿Por qué?

Es importante porque nos permitirá mantener un control adecuado de las cuentas por cobrar y además nos ayudará a gestionar de forma eficiente los créditos y las cobranzas a los clientes.

2. ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplicó la empresa de servicios? ¿Por qué?

Los procedimientos que se aplican son la entrega de las facturas incluyendo todos sus anexos (Factura, Orden de Compra u Orden de servicios, contratos, entre otros), y luego se hace recordar al cliente que nos debe pagar la factura dentro de los plazos establecidos y se debe solicitar una respuesta por escrito.

3. ¿Cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios? ¿Por qué?

Existe mucha morosidad respecto a las cuentas por cobrar debido a que los procedimientos y políticas no están bien establecidas para hacer cumplir las obligaciones a los clientes dentro de las fechas acordadas.

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:25/05/2020

Cargo del entrevistado: Operaciones 1

Apellidos y Nombres: Entrevistado 4

1. ¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios?
¿Por qué?

La empresa de servicios tiene diferentes políticas de crédito ya que es un dinero que se puede recuperar a corto, mediano o a largo plazo y de esta manera cumplir con sus obligaciones con los proveedores, planilla, impuestos y otros gastos, por ende, brindar facilidad de pago a sus clientes, asimismo consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, tener un control de las cobranzas así podrá incrementar sus ventas.

2. ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplicó la empresa de servicios? ¿Por qué?

La empresa de servicios aplicó procedimientos de cobranza, mediante plazos definidos de esta manera enviar recordatorios unos días antes de la fecha de vencimiento del pago mediante un correo, en la fecha de vencimiento realizar llamadas telefónicas, porque es importante llevar un buen control de cobranzas para saber con cuanto de liquidez cuenta la empresa.

3. ¿Cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios? ¿Por qué?

En mi opinión esta cuenta es muy importante, lo cual se originan de diferentes maneras, son créditos de mercadería vendida o servicio brindado, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma, y que cuenta con una fecha de cobro que posteriormente se volverá efecto y liquidez para la empresa.

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:25/05/2020

Cargo del entrevistado: Operaciones 2

Apellidos y Nombres: Entrevistado 5

1. ¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios?
¿Por qué?

Creo que debería de modificarlo, ya que, no ayuda a asegurar la cobranza o seguimiento de la misma. Porque no tiene un formulario en donde se guarden los datos completos del cliente, como nombres completos, DNI o ruc, correo electrónico, números telefónicos.

2. ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplicó la empresa de servicios? ¿Por qué?

Se enfocó en comunicar sobre las cuentas por cobrar a sus principales clientes, a través de correos electrónicos, llamadas. Porque considero que son quienes le generan mayores ingresos a la empresa.

3. ¿Cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios? ¿Por qué?

Creo que no adecuaron adecuadamente las políticas de cobranzas, porque al no enfocarse en los pequeños clientes, se obtuvo muchas boletas de ventas pendientes de cobranza, y sumados en conjunto generaba un monto significativo de pérdida para la empresa.

Anexo 4: Pantallazos del Atlas.ti

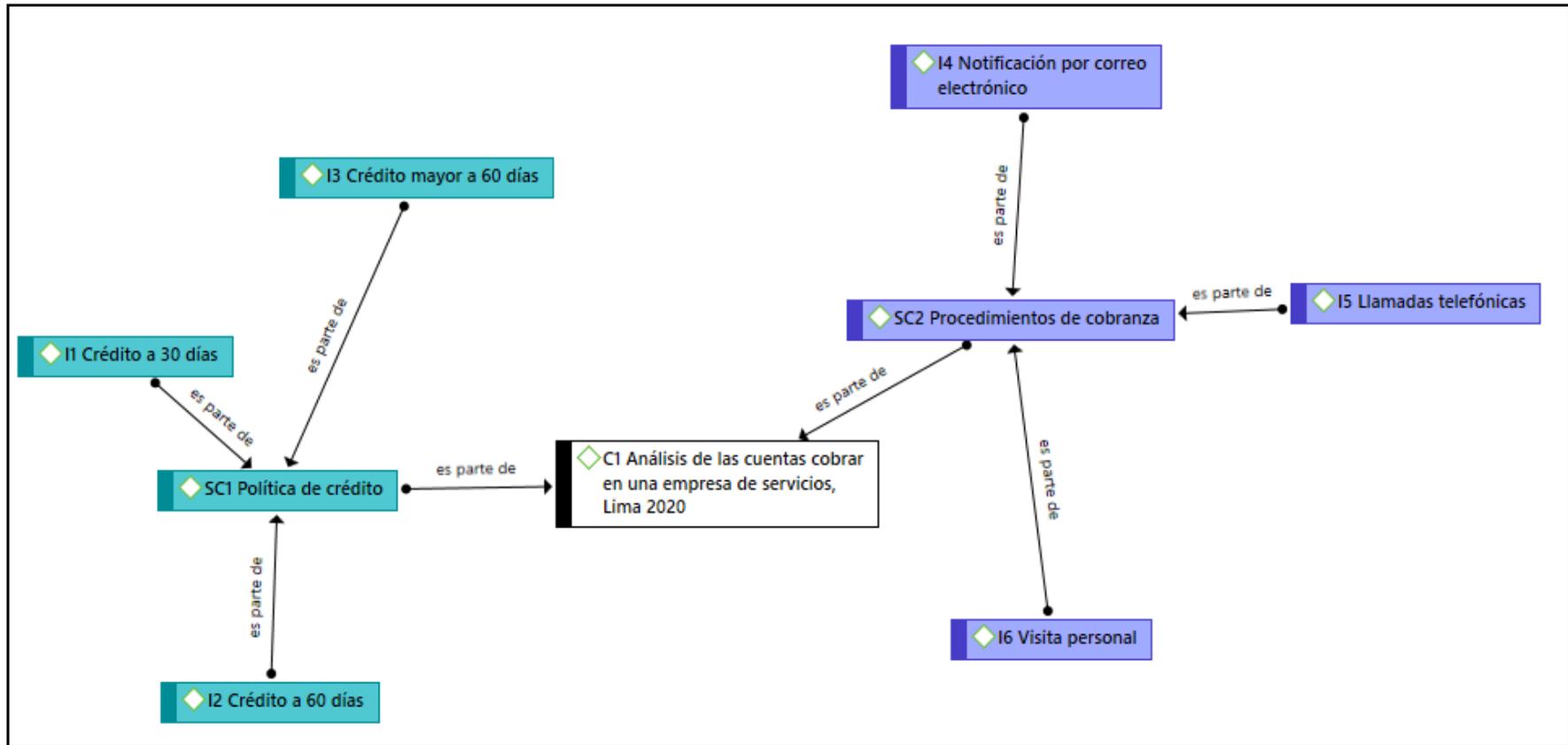


Figura 4. Red de categorías, subcategorías e indicadores

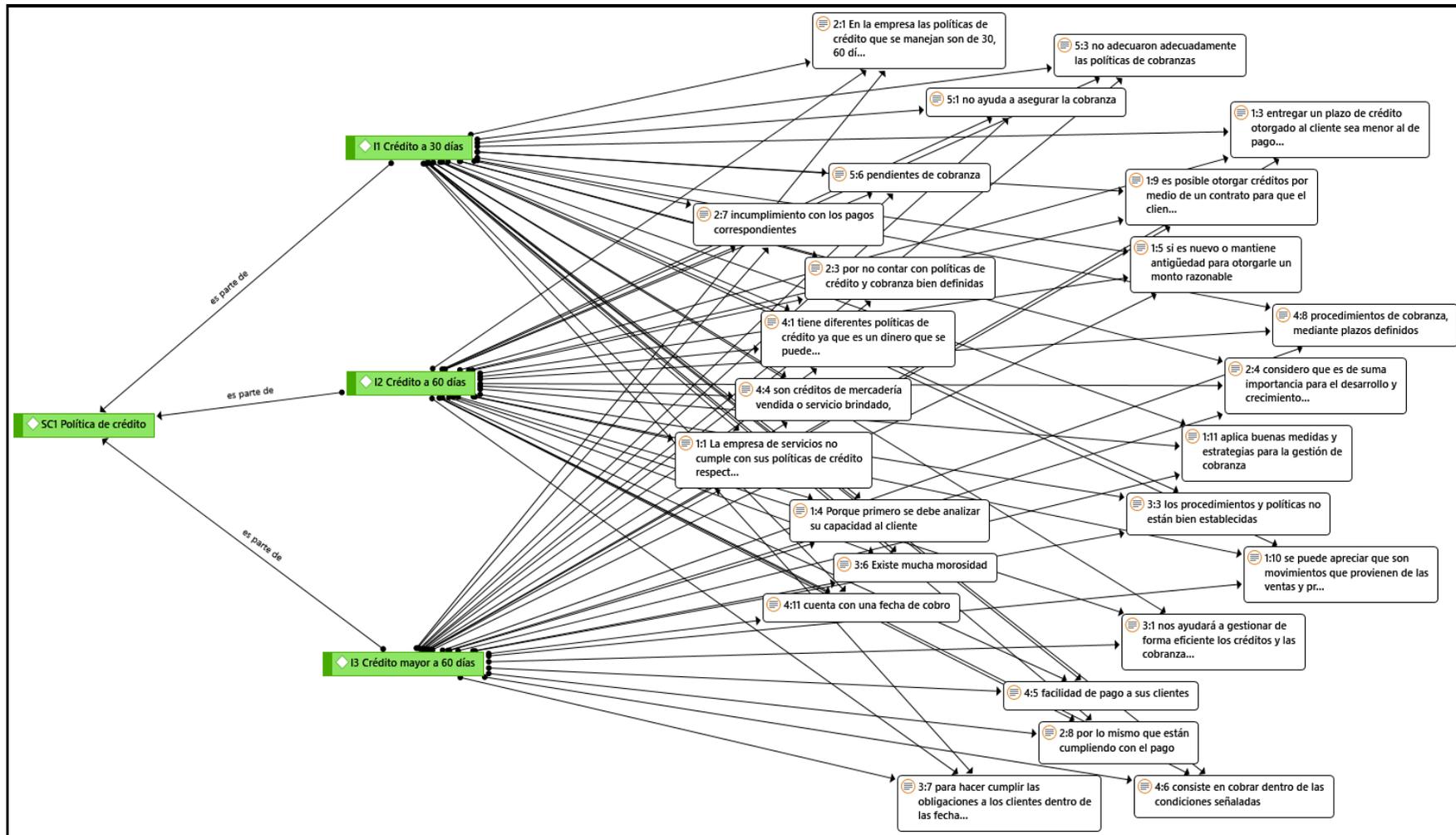


Figura 5. Red de políticas de crédito

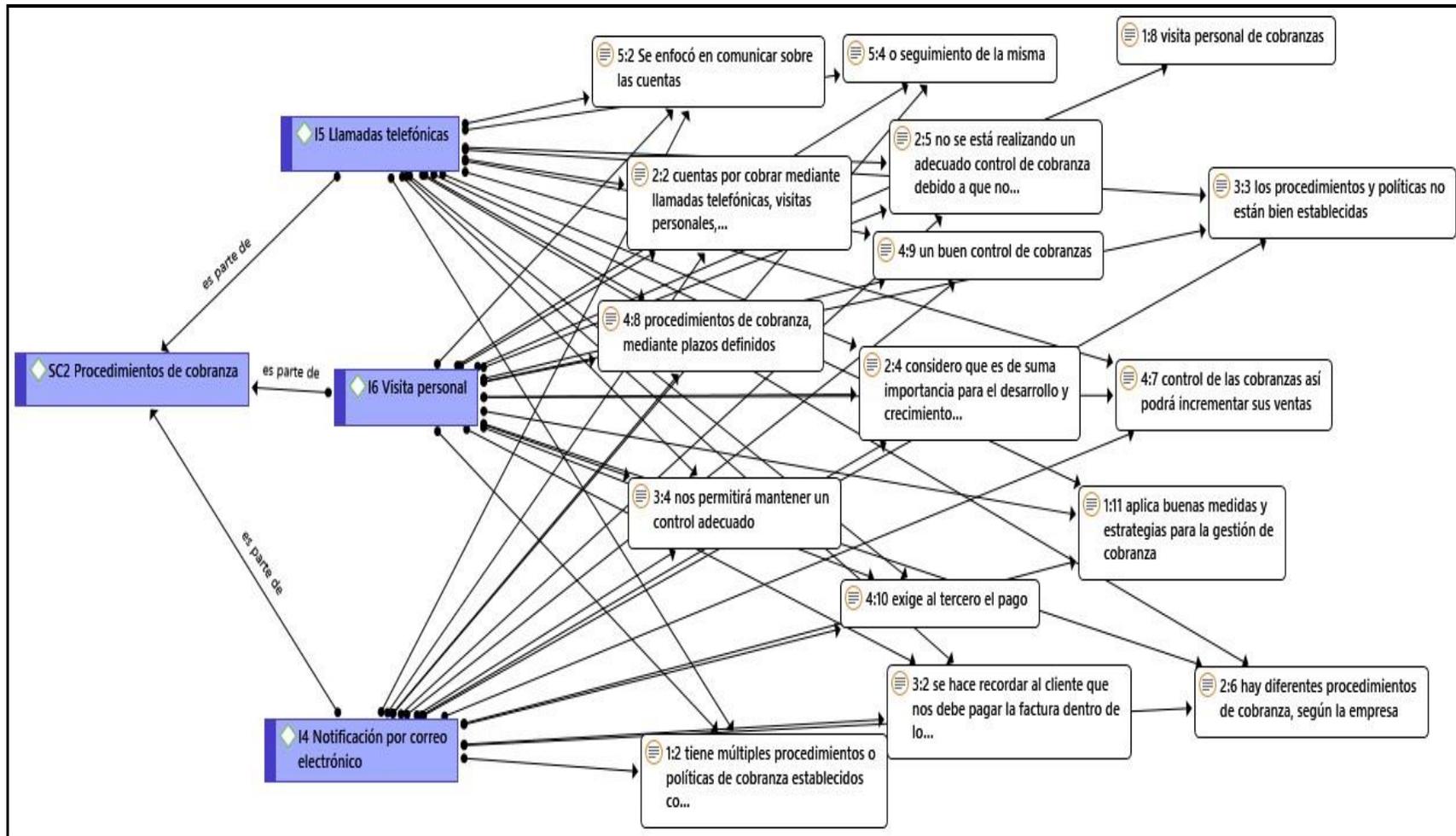


Figura 6. Red de Procedimientos de cobranza

TESIS BACHILLER - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar códigos

Archivo Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Nuevo código libre

Nuevo grupo
 Crear grupo inteligente
 Código inteligente

Crear instantánea

Duplicar códigos
 Renombrar códigos
 Eliminar códigos

Editar comentario
 Editar código inteligente
 Abrir administrador de grupos

Cambiar color
 Fusionar códigos
 Dividir código

Abrir red
 Árbol de códigos

Nube de palabras
 Lista de palabras

Informe
 Exportar a Excel

Explorar & Analizar

Explorador del proyecto

Administrador de redes

Administrador de códigos

Buscar

Buscar grupos de códigos

Buscar códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
● C1 Análisis de las cuentas cobrar en una empresa de servicios, Lima 2020	0		2
● C11 Crédito a 30 días	25		1
● C12 Crédito a 60 días	25		1
● C13 Crédito mayor a 60 días	25		1
● C14 Notificación por correo electrónico	19		1
● C15 Llamadas telefónicas	18		1
● C16 Visita personal	16		1
● SC1 Política de crédito	0		4
● SC2 Procedimientos de cobranza	0		4

Comentario:

No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).

Anexo 5: Matrices de trabajo

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

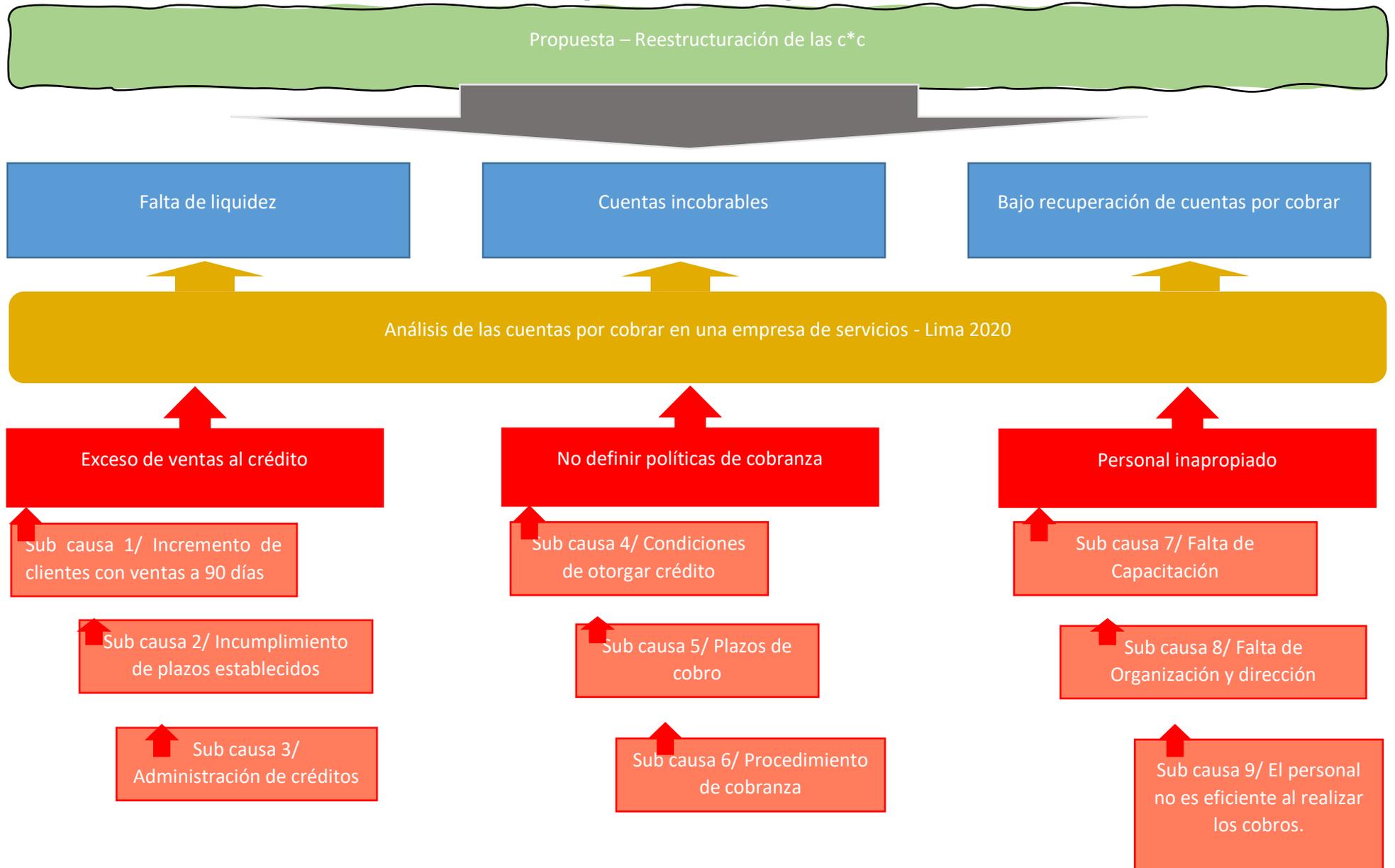
Análisis de las cuentas cobrar en una empresa de servicios - Lima 2020

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Cobros, pagos, capital de trabajo, liquidez y rendimiento.	En el contexto de las relaciones entre las empresas aún existen insatisfacciones en materia de cobros y pagos lo que se manifiesta en una tendencia al incremento de los saldos en las cuentas por cobrar y por pagar (fenómeno que ha contribuido al déficit fiscal en el presupuesto del Estado en muchos países la necesidad del saneamiento de las finanzas) lo que influye de manera negativa en la gestión económica operativa en las entidades. En el mundo contemporáneo las empresas luchan por un mayor control y administración de sus recursos, a nivel mundial existen relaciones internacionales de cobros y pagos para todo tipo de operaciones mercantiles, todas las transacciones están legisladas para garantizar el buen funcionamiento y la estabilidad entre los países (García & Dourimond, 2018)	Internacional
	Título del informe		En el ámbito internacional por el poco resultado que existe en el proceso de cobros, esto provoca la poca eficiencia en las actividades económicas en las organizaciones. La presente indagación se desarrolló en la Empresa de Suministros y Transportes Agropecuarios Guantánamo. La entidad cuenta con equipos de 41 vehículos de transporte, del total de los vehículos solo se mantuvieron en operatividad durante el periodo 18 camiones, lo cual representa un 44%, presentando una serie de dificultades con los segmentos de repuesto, como los neumáticos, baterías y otros autopartes, sim embargo a pesar de las inconveniencias se llegó a completar con la protección de transportar los materiales para los primordiales trabajos a ejecutar, así como los trabajos correspondientes asignadas a la limpieza de la ciudad, repartición de la canasta básica, y otras tareas que fueron posibles cumplir con el plan de venta de producción. En la actualidad gran parte de las entidades compiten por un mayor control y administración de sus recursos para cumplir con sus objetivos, cuando hablamos a nivel mundial están los convenios internacionales en el proceso de cobros para las diferentes clases de operaciones económicos, en su mayoría las transacciones están normadas para avalar el buen funcionamiento y la estabilidad de las relaciones entre los países (García & Dourimond, 2018), del mismo modo la empresa Imporparis, S.A. tiene deficiencias al momento de disponer de dinero es decir tener solvencia, de esta
	Análisis de la gestión de cobros y pagos como actividad económica operativa en las empresas.		
	Referencia		
	(García & Dourimond, 2018)		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Cuentas por cobrar, liquidez, políticas de venta a crédito.	La empresa Imporparis, S.A. Presenta problemas en su disponibilidad de efectivo para cumplir con sus obligaciones con terceros, a lo cual, se realizó esta investigación para determinar las causas, utilizando para ello el método analítico, histórico y documental. Se analizaron los estados financieros, se aplicaron indicadores y se entrevistaron a trabajadores del área administrativa y contable para determinar la causa de esta iliquidez. Encontrándose que el origen de la misma, se fundamente en los largos períodos de cobro de cuentas por cobrar, producto de una desorganización en las políticas de ventas a créditos (Avila, Gil, & Duque, 2019).	
	Título del informe		
	Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa.		
Referencia			
(Avila, Gil, & Duque, 2019)			
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Liquidez, cuentas por cobrar, recuperación, exportación, análisis, cartera, procesos, control.	La empresa Globalolimp S.A. dedicada a la producción y comercialización nacional e internacional de teca, ante la falta de control de registro de nuevos clientes, así como el seguimiento y verificación de		
Título del informe			

	Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp s.a. de la ciudad de Guayaquil.	sus datos implican el incremento de las cuentas por cobrar además no cuenta con una herramienta financiera adecuada que sirva para realizar análisis de flujo de dinero a corto y/o largo plazo, por lo tanto va a causar que exista en la organización problemas de liquidez, debido a que no existe planificación de desembolsos, y de los ingresos recibidos se destinen para otros fines, hace que afecte directamente los saldos en las cuentas y la situación económica de la empresa. (González & Calderón, 2018).	manera tener suficiente capacidad de cumplir con sus obligaciones sin tener inconvenientes, a lo cual, se realizó este trabajo de investigación para llegar a la conclusión de las posibles causas, para ello utilizando en método analítico que consiste en la observación, descripción, clasificación de la misma manera el método histórico y documental llegando al principio, se fundamenta en los largos periodos de cobro de la cartera de clientes, debido a una mala organización en las políticas de ventas a crédito, la problemática principal que aqueja la empresa es cuando se otorgan créditos a los clientes, los cuales se manejan entre 30, 60 y 90 días de plazo. Además, los créditos otorgados a los clientes, no se efectúa lo suficientemente con el análisis para otorgar crédito, lo que sucede que la entidad tiene problemas de liquidez. Del mismo modo se analizaron los estados financieros, donde también se aplicaron indicadores y se entrevistaron a personales del área administrativa y contable para establecer la causa de la falta de liquidez (Avila, Gil, & Duque, 2019). Finalmente analizando otro punto la empresa Globalolimp S.A. en Ecuador se dedica a la producir y comercializar a nivel nacional e internacional de árbol, ante la insuficiencia de tener un control adecuado para el registro de los nuevos clientes en la base de datos, así también como el seguimiento y verificación de sus datos implican el incremento de las cuentas por cobrar además no cuenta con una herramienta adecuada para realizar análisis de flujo de efectivo, por lo tanto la entidad tiene problemas de liquidez, debido a que no existe una buena planificación de gastos, y de los pagos recibidos se destinen para otras finalidades, hace que afecte claramente los saldos en las cuentas y la situación financiera de la organización (González & Calderón, 2018).
	Referencia		
	(González & Calderón, 2018)		
Problema de investigación a nivel	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Cuentas por cobrar, ratios financieras, análisis financieros, cobranzas, políticas y procedimientos de cobrar.	La empresa Aquasport S.A.C. en el año 2017 en comparación con el año 2018 las cuentas por cobrar aumentaron en 142%, rotando cada 15 veces, lo ideal sería entre 6 a 12 veces al año, lo cual hace que las cuentas por cobrar sigan en aumento debido a que no cuenta con personal capacitado para el área de finanzas, así como también no se presupuestan cuanto se tiene que cobrar mensual o anual, no se elaboran flujo de caja y estados	Nacional
	Título del informe		En el ámbito nacional la empresa Aquasport S.A.C. en el año 2017 en comparación con el año 2018 las cuentas por cobrar aumentaron en 142%, rotando cada 15 veces, lo ideal sería entre 6 a 12 veces al año, los resultados señalan que las cuentas por cobrar son deficientes, la compañía
Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C.			

Referencia	de flujo de efectivo, la cobranza no se realiza a diario después de vencida, es por esto que la partida más elevada es las cuentas por cobrar (Morales & Carhuacho, 2020).	necesita reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas, realizar flujo de caja para controlar el efectivo, la cobranza no se realiza a diario después de vencida, es por esto que la partida más elevada es las cuentas por cobrar (Morales & Carhuacho, 2020). Las trascendentales causas en el retraso de las cobranzas es principalmente la carencia de políticas de cobranzas para brindar el plazo de días de pago a los clientes, la falta de un adecuado compromiso del colaborador con la organización, teniendo como principales causas las demoras de las cuentas por cobrar, no hay seguimiento oportuno a la cartera de clientes, envío tardío de las facturas, también la falta de un control automatizado de las de las carteras de cliente (Ortiz, Nolzco, & Carhuacho, 2020). Finalmente, según los datos obtenidos por parte de la Asociación de Bancos del Perú hasta el cuarto trimestre finalizó que el índice de falta de pago de parte de los clientes promedio en el 2018 consiguió el 3.14 %. Esta cifra indica como los indicadores de morosidad bancaria fue superado en comparación en el 2017 se cerró con 3.04 %, la cual ya indicaba su cumbre más alto desde el 2005 es decir el incumplimiento de pago se incrementó (Bobadilla, 2019).
(Morales & Carhuacho, 2020)		
Informe nacional #2	Esencia del problema	
Cuentas por cobrar; periodo de cobro; gestión de cobranzas; liquidez; efectivo disponible.	Las principales causas del retraso en las cuentas por cobrar es la ausencia de adecuadas políticas de cobranzas para otorgar el plazo de días de pago a los clientes, la falta de un adecuado compromiso del personal con la organización, teniendo como principales causas del retraso de las cuentas por cobrar, no hay seguimiento oportuno a la cartera de clientes, envío tardío de las facturas, también la falta de un control automatizado de las cuentas por cobrar (Ortiz, Nolzco, & Carhuacho, 2020).	
Título del informe		
Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018.		
Referencia		
(Ortiz, Nolzco, & Carhuacho, 2020)		
Informe nacional #3	Esencia del problema	
El índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %.	Según el informe de la Asociación de Bancos del Perú hasta el mes de octubre se concluyó que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %. Esta cifra supera su ratio de morosidad bancaria que se cerró en el 2017 con 3.04 %, la cual ya registraba su pico más alto desde el 2005.	
Título del informe		
En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú		
Referencia		
(Bobadilla, 2019)		

Matriz 1. Árbol de problemas a nivel local – organización



Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Exceso de ventas al crédito	1. Incremento de clientes Con ventas a 90 días	1. Porque se otorgaron créditos a clientes nuevos.	La empresa en los últimos años otorgó créditos en exceso a clientes nuevos con ventas a 90 días, según la entidad indica que puede obtener beneficios mucho más rápido ofreciendo crédito. Del mismo modo se verifico que existe el incumplimiento de los plazos establecidos debido a que no hay un seguimiento oportuno por parte del personal encargado de realizar cobranza este problema está relacionado también con que la empresa no cuenta con un sistema para generar reportes de los documento vencidos o próximos a vencer. Otro de los puntos más importantes es que carece de administración de créditos debido a que no realizan reportes de antigüedad de saldos todo esto generado por que no existe un análisis de cartera para otorgar crédito.	La empresa en los últimos años otorgó créditos en exceso a clientes nuevos con ventas a 90 días, según la entidad indica que puede obtener beneficios mucho más rápido ofreciendo crédito. Del mismo modo se verifico que existe el incumplimiento de los plazos establecidos debido a que no hay un seguimiento oportuno por parte del personal encargado de realizar cobranza este problema está relacionado también con que la empresa no cuenta con un sistema para generar reportes de los documento vencidos o próximos a vencer. Otro de los puntos más importantes es que carece de administración de créditos debido a que no realizan reportes de antigüedad de saldos todo esto generado por que no existe un análisis de cartera para otorgar crédito.
		2. Porque puedes obtener beneficios mucho más rápido ofreciendo crédito.		
	2. Incumplimiento de plazos establecidos	3. Porque no hay seguimiento continuo		
		4. No se cuenta con un sistema para generar reportes de los documento vencidos o próximos a vencer.		
	3. Administración de créditos	5. Porque no realizan reportes de antigüedad de saldos		
		6. Porque no hay análisis de cartera		
C2. No definir políticas de cobranza	4. Condiciones de otorgar crédito	7. Por la capacidad de pago del cliente	La empresa no tiene definido sus políticas de cobranza determinadas, al momento de otorgar crédito no hay una evaluación previa al cliente por lo que no tiene conocimiento de la capacidad de pago que tiene el cliente para cumplir con sus obligaciones en fechas oportunas por lo que tampoco se hay un límite de monto para otorgar crédito, también no tiene un procedimiento adecuado de cobranza ya que no hay un seguimiento permanente por medio de correos, llamadas, enviando el reporte del estado de cuenta con los documento vencidos o próximos a vencer.	La empresa no tiene definido sus políticas de cobranza determinadas, al momento de otorgar crédito no hay una evaluación previa al cliente por lo que no tiene conocimiento de la capacidad de pago para cumplir con sus respectivos obligaciones en fechas oportunas por lo que tampoco se hay un límite de monto para otorgar crédito, también no tiene un procedimiento adecuado de cobranza ya que no hay un seguimiento permanente por medio de correos, llamadas, enviando el reporte del estado de cuenta con los documento vencidos o próximos a vencer.
		8. No hay un estudio previo del historial crediticio para aprobar el crédito.		
	5. Plazos de cobro	9. No hay política de la empresa para determinar los plazos de vencimiento de los créditos.		
		10. Porque no se especifica la línea de crédito, es decir un monto máximo que debe acumular el cliente.		
	6. Procedimiento de cobranza	11. No hay un seguimiento permanente por medio de correos electrónicos.		
		12. No realizan llamadas constantes a los clientes que ya venció su plazo de vencimiento.		
C3. Personal inapropiado	7. Capacitación constante	13. No hay una capacitación al personal indicado para el área de cobranza y créditos.	El personal inapropiado en la empresa, se debe principalmente por la falta de organización y dirección por parte del director no cumple su labor por ende no hay una comunicación con los colaboradores debido a la falta de liderazgo para llevar a cabo una buena gestión, al momento de seleccionar al personal adecuado para el puesto de cobranza implica una serie de pasos que deben	El personal inapropiado en la empresa, se debe principalmente por la falta de organización y dirección por parte del gerente general que no cumple su labor por ende no hay una comunicación con los colaboradores debido a la falta de liderazgo para llevar a cabo una buena gestión, al momento de seleccionar al personal
		14. No hay entrenamiento técnico.		
	8. Organización y dirección	15. Falta de liderazgo del director de la organización para llevar a cabo una buena gestión.		

		16. La organización carece de la falta de segregación de funciones para un buen cumplimiento.	desarrollarse de forma progresiva como el perfil, evaluar los posibles candidatos, entrevistas y hacer evaluaciones, tampoco tiene establecido la segregaciones de funciones para un buen cumplimiento, por lo tanto falta establecer políticas de cobranza por escrito y detallado además la empresa cuenta con materiales insuficientes lo que dificulta la labor de los colaboradores por ende la persona encargada no tiene los resultados que se desea para cumplir con los objetivos establecidos a principio finalmente indicar que hay ineficiencia e ineficacia con las cuentas por cobrar.	adecuado para el puesto de cobranza implica una serie se pasos que deben desarrollarse de forma progresiva como el perfil, evaluar los posibles candidatos, entrevistas y hacer evaluaciones, tampoco tiene establecido la segregaciones de funciones para un buen cumplimiento, por lo tanto falta establecer políticas de cobranza por escrito y detallado además la empresa cuenta con materiales insuficientes lo que dificulta la labor de los colaboradores por ende la persona encargada no tiene los resultados que se desea para cumplir con los objetivos establecidos a principio finalmente indicar que hay ineficiencia e ineficacia con las cuentas por cobrar.
	9. Eficiencia y eficacia	17. No existe políticas de cobranza por escrito o establecido.		
		18. La organización no cuenta con recursos materiales suficientes.		

Teoría 1: Contabilidad					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Luis Martínez Contreras	1969	La Contabilidad es la técnica científica que tiene por objeto registrar en forma ordenada y cronológica las operaciones que realiza una empresa (persona física o moral) para conocer las variaciones de lo que tiene, lo que debe y lo - que le pertenece y saber en un momento dado su situación financiera para su buen administración y progreso. Es una técnica porque es un conjunto de reglas para hacer bien una cosa (registrar) con un mínimo esfuerzo y un máximo provecho. Es científica porque se apoya en otras ciencias para perfeccionarse; tales como las Matemáticas, el Derecho, la Economía y la Estadística (Martínez, 1969 p. 1).	La contabilidad es una ciencia de naturaleza económica que tiene por objetivo producir información para hacer posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica, la contabilidad consiste en registrar o anotar todas las operaciones económicas y financieras de la empresa., con el objetivo principal de informar acerca de su marcha y de su situación económica en un periodo determinado (Martínez, 1969).	El área de contabilidad es el responsable de verificar y revisar los libros contables para obtener información veraz y fiables los balances. La información que proporciona la contabilidad no solamente interesa a la propia empresa, sino que a otras personas y entidades también participan de ese interés, para conocer situación económica de una empresa.	Ejemplo 1: La contabilidad trata principalmente con flujos de recursos económicos cuantificables que fluyen en las organizaciones, como el dinero y la maquinaria. Es una técnica porque es un conjunto de reglas para hacer bien una cosa (registrar) con un mínimo esfuerzo y un máximo provecho. La contabilidad es de suma importancia para poder aprender lo que es la contabilidad basada en sus características cualitativas de la información entendiendo que sin la teoría solo aprenderíamos a contabilizar que no es más que registrar las operaciones de la empresa (Martínez, 1969; Sunder, 2005). Una teoría de la contabilidad debe cubrir todos los aspectos importantes de la actividad contable en una estructura integrada, principalmente los flujos de recursos económicos que fluyen en las organizaciones. La información que proporciona la contabilidad no solamente interesa a la propia empresa, sino que a otras personas y entidades también participan de ese interés, para conocer situación económica de una empresa.
Referencia:	(Martínez, 1969)				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Shyam Sunder	2005	La contabilidad trata principalmente con flujos de recursos económicos cuantificables que fluyen en las organizaciones, como el dinero y la maquinaria. Por consiguiente, aquí limitamos la discusión a las variables económicas. Una teoría simple de la contabilidad puede basarse en un modelo simple de las organizaciones, excluyendo variables que la contabilidad normalmente no maneja (como la sinceridad y el entusiasmo de un empleado). El precio de la simplicidad es la insuficiencia de la teoría, debido a que el sistema de control está influido por estas variables omitidas. La contabilidad ayuda a poner en práctica y hacer cumplir los contratos que constituyen la empresa (Sunder, 2005 p. 46).	Una teoría de la contabilidad debe cubrir todos los aspectos importantes de la actividad contable en una estructura integrada, principalmente los flujos de recursos económicos que fluyen en las organizaciones (Sunder, 2005).	La contabilidad es de suma importancia dentro de una organización para clasificar y registrar todas operaciones económicas para luego proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre su actividad.	
Referencia:	(Sunder, 2005)				

Teoría 2: Economía Financiera					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
José M. Marín Gonzalo Rubio	2001	Se puede entender la economía financiera como el estudio del comportamiento de los individuos en la asignación Inter temporal de sus recursos en un entorno incierto, así como el estudio del papel de las organizaciones económicas y los mercados institucionalizados en facilitar dichas asignaciones (Marín & Rubio, 2001, p.3).	Es una ciencia social que estudia las leyes de producción, distribución, intercambio y consumo de bienes y servicios que el hombre necesita o desea. Las necesidades del hombre en casi todos los campos son superiores a los medios de que dispone para satisfacerlos (Marín & Rubio, 2001).	Nos permite comprender el comportamiento de la organización mediante la administración de los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas.	La teoría de economía financiera sustentada por Marín & Rubio, (2001) es una ciencia social que estudia las leyes de producción, distribución, intercambio y consumo de bienes y servicios que el hombre necesita o desea esto nos permite comprender el comportamiento de la organización mediante la administración de los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Del mismo modo Vargas (2006) menciona que la teoría de economía estudia, explica y formaliza los conceptos de cómo se organizan las familias, empresas y el estado y son los encargados de tomar decisiones para poder mejorar el bienestar.
Referencia:	(Marín & Rubio, 2001)				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Gustavo Vargas Sánchez	2006	La economía es la ciencia que estudia, explica y formaliza los conceptos, relaciones, teorías y leyes de cómo se organizan los agentes económicos para producir, reproducir y distribuir la riqueza y el valor monetario (ingreso personal o nacional) de los individuos, agentes económicos y naciones (Vargas, 2006, p.5).	Esta teoría en mención estudia, explica y formaliza los conceptos de cómo se organizan las familias, empresas y el estado y son los encargados de tomar decisiones para poder mejorar el bienestar (Vargas, 2006).	Esta teoría permitirá de cómo deben estar organizados los agentes económicos es decir las familias, empresas y el estado para tomar una decisión para poder mejorar el bienestar.	
Referencia:	(Vargas, 2006)				

Teoría 3: Teoría de la Eficacia					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Idalberto Chiavenato	2007	En términos económicos; la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios), mientras que la eficiencia es una relación entre insumos y productos. Desde este punto de vista, es una relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el	Eficacia es completar las actividades para conseguir las metas u objetivos de la organización con todos los recursos disponibles que cuenta una empresa. La administración no sólo se ocupa de determinar las	Permitirá referenciar nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos es decir los objetivos de la organización con los recursos disponibles que cuenta la empresa.	En términos económicos; la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos bienes o servicios, también es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. Permitirá referenciar nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos es decir los objetivos de la

		producto final obtenido: es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante (Chiavenato, 2007, p.132).	actividades y cumplir con las metas de la organización (eficacia), sino también de hacerlo de la manera más eficiente organización exitosa (Chiavenato, 2007).		organización con los recursos disponibles que cuente la empresa (Chiavenato, 2007, Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008).
Referencia:	(Chiavenato, 2007)				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Harold Koontz Heinz Weihrich Mark Cannice	2008	La productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. La efectividad, de suyo, no es suficiente a menos que una empresa sea también eficiente en el logro de sus objetivos; por ejemplo, una organización puede lograr su meta mediante un método ineficiente, lo que resultará en mayores costos y un producto o servicio no competitivo; también una empresa puede ser muy eficiente para alcanzar objetivos menores a los óptimos y perder todo el mercado. Por tanto, una compañía de alto desempeño debe ser efectiva y eficiente para ser eficaz. Los gerentes no pueden saber si son productivos a menos que primero conozcan sus metas y las de la organización (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, p.14).	La eficacia se define como la capacidad de lograr los objetivos dentro de una organización.	Servirá para entender que la eficacia es la capacidad administrativa para obtener las metas o resultados propuestos a principio.	
Referencia:	(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)				

Ficha de trabajo 1. *Matriz de teorías*

Datos del antecedente Internacional: 01			
Título	Procedimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la UEB láctea de la isla de la juventud.	Metodología	
Autor	Villarreal Reyes Yanet, Gutiérrez Guerra Yisel y Dixon Viel Yanet	Tipo	Explicativo causal
Año	2020	Enfoque	
Objetivo	El presente trabajo investigativo fue realizado en la Unidad Empresarial Básica Combinado Lácteo de Isla de la Juventud con el objetivo de diseñar un procedimiento que permita la gestión de las cuentas por cobrar contribuyendo a la	Diseño	Básico

	administración del capital de trabajo en función de la capacidad de liquidez lo cual permitirá a dicha entidad poder cumplir con sus obligaciones en el corto plazo.		
Resultados	Al realizar el análisis comparativo de las partidas del activo circulante entre los años 2016 – 2018 se obtuvo que los saldos de las cuentas por cobrar van en ascenso, con respecto al año 2016 tuvo un aumento de \$290 784.87 y en el año 2018 respecto al 2017 un incremento de \$ 2 408 038.81. Por lo que se puede evidenciar que la gestión es lenta y no efectiva, lo que influye considerablemente en la rentabilidad financiera de la entidad.	Método	
		Población	
		Muestra	Los 9 trabajadores perteneciente al aparato Económico, Comercial, Facturación y consejo de Dirección.
		Unidades informantes	
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Diagnostico
Conclusiones	El análisis de la bibliografía permitió conformar el marco teórico sobre la administración del capital de trabajo de la gestión de las cuentas por cobrar, lo cual facilitó actualizar los conceptos y políticas y las tendencias empresariales en el ejercicio de la administración financiera en las empresas cubanas. El procedimiento que contempla la política de cobro, así como las técnicas y herramientas para aplicarlas, contribuirá al perfeccionamiento de la administración del capital de trabajo a partir de la gestión de las cuentas por cobrar.	Método de análisis de datos	Análisis a los estados financieros de la empresa.
Redacción final al estilo artículo	Villarreal, Gutiérrez, & Dixon (2020) en el presente artículo de investigación la empresa realizó un análisis comparativo de las partidas del activo corriente entre los años 2016 – 2018 se obtuvo que los saldos de las deudas de parte de los clientes van en subida, con respecto al año 2016 tuvo un aumento de \$290 784.87 y en el año 2018 respecto al 2017 un incremento de \$ 2 408 038.81. Por lo que se evidencia que la gestión no es como se esperaba al principio y se considera que es lenta y no efectiva, lo que influye ampliamente en la rentabilidad financiera de la entidad.		

Datos del antecedente Internacional: 02			
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar cía. Ltda.	Metodología	
Autor	Torres Miranda José y Avelino Ramírez Mónica	Tipo	Descriptiva
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Establecer de qué manera las cuentas por cobrar inciden favorablemente en la liquidez de la empresa, de tal manera que permita obtener resultados sólidos para tomar decisiones acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.	Diseño	
Resultados	Los resultados obtenidos en cuanto a las entrevistas realizadas se basan en que, la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar cartera vencida e incobrabilidad. Así mismo, la empresa no dispone con todos los sistemas necesarios, pero a su vez se pueden implementar para que no perjudique en este caso la liquidez.	Método	
		Población	
		Muestra	Gerente General, Contador, y asistentes de créditos y cobranzas de la compañía
		Unidades informantes	
		Técnicas	Entrevistas, Observación Directa
		Instrumentos	
Conclusiones	Concluyo que la adecuada administración de las cuentas por cobrar conllevará a resultados favorecedores en los resultados de la compañía, ya que se mantendría una alta rotación de fondos líquidos y eficiencia en sus gastos operacionales.	Método de análisis de datos	Análisis financiero

Redacción final al estilo artículo	Torres & Avelino (2017) determinaron que la organización presenta problemas en su actividad, pues no realizan análisis económicos financieros que permitan conocer el proceso operativo, el ciclo de efectivo, cuentas por cobrar e inventarios, no tienen conocimiento de la falta de liquidez, del mismo modo no tienen en consideración el ciclo de cobro tanto en días y el número de veces. Se concluyó que la entidad no cuenta con una adecuada estructura para la recuperación de las cobranzas, también carece de políticas y procedimientos a seguir para hacer cumplir los plazos esto podría ocasionar carteras vencidas y a futuro la probabilidad de incobrabilidad. Del mismo modo la entidad no cuenta con los sistemas tanto de facturación como también para realizar reportes de documentos vencidos y próximos a vencer en un determinado periodo. Pueden implementar para que de esta manera no perjudique la liquidez
------------------------------------	---

Datos del antecedente Internacional: 03			
Título	Analizar el ciclo de conversión y su relación en la liquidez de la compañía MAVIJU S.A para el planteamiento de mejoras que favorezcan a la generación de utilidades.	Metodología	
Autor	Gallegos Vásquez Kerly Silvana	Tipo	Descriptivo
Año	2020	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	El presente estudio se enfoca en un análisis del ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en los estados financieros de la empresa MAVIJU S.A con el objetivo de plantear mejoras que favorezcan a la generación de utilidades.	Diseño	
Resultados	La situación económica del negocio se evalúa como favorable, lo cual se justifica por un incremento en sus ingresos por ventas de hasta un 10% anual. Respeto al análisis de los índices y ratios, se han solicitado aquellos que evalúan la liquidez y la rentabilidad sin considerar el ciclo de conversión del efectivo. La entidad sí mantiene políticas de crédito y cobranza, pero la situación del mercado ha provocado que las mismas sean más permisivas en aspectos como la rigurosidad en el seguimiento de impagos y acceso a créditos que se otorgan incluso a clientes con deudas.	Método	
		Población	Talento humano de la empresa MAVIJU S.A.
		Muestra	Gerente comercial; Gerente general; Gerente administrativo; Contador; jefe de crédito y cobranzas; y el Encargado de inventarios.
		Unidades informantes	
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Entrevista
Conclusiones	El ciclo de conversión del efectivo se constituye en el plazo que comprende desde la compra para el diseño de la oferta al mercado hasta el cobro de los flujos por la venta de dichos productos. Este ciclo en la empresa se ubicó al año 2017 en 130 días mientras que al año 2018 se ubicó en 238, determinándose con ello que su eficiencia se redujo al requerir más tiempo para generar efectivo y darle la vuelta al capital.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Gallegos & Hurel (2020) concluyeron que la situación económica del negocio se evalúa como favorable, lo cual se justifica por un incremento en sus ingresos por ventas de hasta un 10% anual. Respeto al análisis de los índices y ratios, se han solicitado aquellos que evalúan la liquidez y la rentabilidad sin considerar el ciclo de conversión del efectivo.		

Datos del antecedente Internacional: 04			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y desempeño financiero de Kericho Compañía de Agua y Saneamiento Limitada, Kericho, Kenia.	Metodología	
Autor	Siele Kipkirui Charles & Charles Yugi Tibbs	Tipo	Descriptiva
Año	2019	Enfoque	
Objetivo	Evaluar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en el desempeño financiero de Kericho Empresa de agua y saneamiento.	Diseño	Estructura conceptual
Resultados		Método	

	Determinar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en desempeño financiero de Kericho Compañía de Agua y Saneamiento Limitada. Durante el estudio se estableció que la rotación del inventario tenía una relación negativa con el rendimiento del capital que implica que las empresas pueden aumentar su desempeño financiero al reducir el inventario en días.	Población	Los 50 empleados en las dos regiones de KEWASCO
		Muestra	
		Unidades informantes	
		Técnicas	Cuestionarios
		Instrumentos	
Conclusiones	Para lograr la máxima gestión de cuentas por cobrar comerciales, se requiere que una compañía considere estos factores: volumen del comercio de crédito, términos y condiciones para la emisión de crédito, patrón de pago de clientes, prácticas y políticas de gestión de ventas de crédito existentes, y políticas de cobro.	Método de análisis de datos	Análisis de regresión y correlación
Redacción final al estilo artículo	Kipkirui & Yugi (2019) concluyeron que las empresas pueden administrar bien sus cuentas por cobrar, no es necesario pedir préstamos de entidades financieras o fondos del exterior para poder mantenerse. Se estableció también que la rotación del inventario tiene una relación negativa con el rendimiento del capital que implica que las empresas pueden aumentar su desempeño financiero al reducir el inventario en días.		

Datos del antecedente Internacional: 05			
Título	Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A.	Metodología	
Autor	Ordoñez Vivero Rosa & Quimi Sigcho Mayra	Tipo	
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Analizar el capital de trabajo y liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A, a través de los indicadores financieros para conocer el nivel, falta de liquidez con la finalidad de sugerir mejoras en la operatividad de la empresa cumpliendo con sus obligaciones adquiridas.	Diseño	
Resultados	Se establece que la compañía no cuenta con una guía funcional asignada a cada colaborador financiero, por lo que no ha permitido maximizar sus recursos y aunque ha crecido como institución por ser una empresa con excelente volumen en ventas nacional sus estrategias financieras no son suficiente. Según el cuestionario de la guía de funciones el 33% desconoce de esta herramienta y 23 % lo tiene, pero no lo aplica por desconocimiento.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
		Técnicas	Observaciones directas y entrevistas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Las normas de control en cuanto al otorgamiento de crédito a cliente no se han cumplido las mismas que se ven en la cartera vencida. El incumplimiento de las políticas operacionales de las cuentas por cobrar se ven reflejados en los indicadores financieros, los mismos que revelan en la liquidez de la empresa.	Método de análisis de datos	Indicadores financieros
Redacción final al estilo artículo	Ordoñez & Quimi (2017) establecieron que la organización no tiene un manual de funciones asignadas a cada trabajador, de esta manera no ha permitido extender sus recursos y aunque se ha desarrollado como institución por ser una entidad con volumen en ventas muy buenos, pero en cambio sus estrategias financieras no son suficiente para cumplir con los objetivos.		

Datos del antecedente Nacional: 01			
Título	Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS Sedacaj S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016.	Metodología	
Autor	Rojas Idrogo Jenny kelita Vásquez Leiva Yuleisy Jhomaly	Tipo	
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	Identificar y analizar la gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016.	Diseño	No experimental-Transversal-Explicativo
Resultados	Al medir la Gestión de cuentas por cobrar comerciales con la liquidez, se observó que la gestión es deficiente con un nivel de cumplimiento del 45% y si ésta mejora, la liquidez de la empresa va a aumentar; ya que los procesos están relacionados directamente con el activo corriente, siendo éste un indicador para la medición de las ratios de liquidez; por lo tanto, incide directamente.	Método	
		Población	Los procesos de las cuentas por cobrar de la EPS SEDACAJ S.A.
		Muestra	Los procesos de la Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la EPS SEDACAJ S.A.
		Unidades informantes	Cada proceso de las cuentas por cobrar de la empresa EPS SEDACAJ S.A.
		Técnicas	Fichas Documentales, cuestionario, entrevistas
		Instrumentos	Fichas de observación, Ficha de análisis documental.
Conclusiones	Finalmente se concluyó que la adecuada gestión de cuentas por cobrar comerciales contribuye a una mayor liquidez por parte de la empresa, disminuyendo los problemas de cobranza dudosa y mejorando su activo corriente, para afrontar las diversas obligaciones que tiene la EPS SEDACAJ S. A	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Rojas & Vásquez (2017) concluyeron que una buena gestión de cuentas por cobrar comerciales favorece a tener mayor liquidez por parte de la entidad para que de esta manera pueda también cumplir con sus obligaciones, reduciendo los inconvenientes cuando exista la cobranza dudosa y mejorando su activo corriente, para de esta manera afrontar las diversas obligaciones que tiene la EPS SEDACAJ S. A, se determinó que la gestión es muy defectuosa con un nivel de cumplimiento del 45% lo que indica que no tiene un manejo apropiado y si ésta mejora, la liquidez de la compañía va a aumentar para cumplir con el objetivo establecido.		

Datos del antecedente Nacional: 02			
Título	Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018	Metodología	
Autor	Solano Duran Luisa Gladys	Tipo	Investigación descriptiva
Año	2018	Enfoque	
Objetivo	Analizar como cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativo, eleva el nivel de liquidez en la empresa Mercantil S.A.C 2018.	Diseño	
Resultados	La información obtenida es preciso para alcanzar la eficiencia y la efectividad en procedimientos en fondo de maniobra, política de cobranza, política de crédito para tener precauciones en el riesgo financiero tanto en la liquidez luego cumplir con sus obligaciones en un tiempo determinado de la empresa Mercantil S.A.C. año 2018.	Método	
		Población	
		Muestra	20 participantes de la empresa
		Unidades informantes	

		Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Encuestas
Conclusiones	Analizar como las cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativo, eleva el nivel de liquidez en la empresa Mercantil S.AC. año 2018, la información obtenida debe ser analizada y con ella dejar de prevenir los controles existentes, establecidos, analizando la rigidez científica y mecánico necesario para alcanzar el éxito, recopilando datos importantes de la empresa para poder diagnosticar la problemática específica que nos permita buscar la posible solución ante un problema.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Solano (2018) concluyó que por no tener en cuenta las provisiones correspondientes tiene dificultades económicas, así como en la liquidez de la empresa, consideramos que el presente trabajo de investigación es justo porque las cobranzas que no han sido cobradas aún son deficientes y no permita efectuar con lo requerido por cada entidad. Se tomó como principal tema; analizar como la política de Cobranza incide en el riesgo económico de la empresa Mercantil S.A.C año 2018.		

Datos del antecedente Nacional: 03			
Título	Gestión de Cuentas Por Cobrar y Su Influencia en la Liquidez de la Empresa Trade Fega S.A., Distrito Miraflores Año 2018.	Metodología	
Autor	Yovanny Ruiz Huamán	Tipo	Descriptivo simple
Año	2018	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar si la gestión de cuentas por cobrar mediante un mejor sistema de cobros influye para obtener mayor liquidez en la empresa Trade Fega S.A, Distrito Miraflores en el año 2018.	Diseño	Descriptivo
Resultados	La recopilación de la información que se obtuvo sobre las políticas de financiamiento que se dan a los clientes y los procedimientos de cobranza que ayudan el incremento de liquidez en la organización comercial Trade Fega S.A, donde nos muestran que no se utilizan métodos adecuados para llevar un mejor control de las cuentas por cobrar.	Método	
		Población	
		Muestra	12 colaboradores de las áreas de administración finanzas y contabilidad
		Unidades informantes	
		Técnicas	Cuestionario
		Instrumentos	Procesamiento de representación de datos
Conclusiones	El estudio de la investigación de este trabajo nos permitió conocer que el control de los ingresos que se dan a crédito no lleva un control adecuado, que como consecuencia la empresa Trade Fega S.A, se encuentre con una insuficiente liquidez para solventar las obligaciones que tiene la empresa con terceros.	Método de análisis de datos	Excel
Redacción final al estilo artículo	Ruiz (2018) concluyó que la gestión de las cobranzas no está funcionando como se esperaba de una forma correcta ya que carecen de área especializado en riesgo debido a la falta de un orden y control administrativo ya que numerosas veces hay el extravío de documentos motivo por el cual no se puede realizar la cobranza dentro de los plazos, no tiene suficiente personal capacitado para el área de cobro ya que cuentan con una cartera de cliente amplia, asimismo las ventas al créditos son a 30-60 y 90 días.		

Datos del antecedente Nacional: 04			
Título	Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014	Metodología	
Autor	Zeballos Puma Dayan Mijail	Tipo	Descriptivo
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	Determinar cómo las políticas de crédito inciden en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014.	Diseño	No experimental
Resultados	El 75.56% de los encuestados sobre si es necesario conocer la situación de las cuentas por cobrar para aplicar una política de crédito adecuada. Señalan que es necesario conocer la situación de las cuentas por cobrar para así aplicar una política de crédito adecuada, de esta manera determinar la exigibilidad del cobro de las cuentas pendientes para que el cliente pueda cumplir su obligación.	Método	Cuantitativo
		Población	51 personas que laboran en las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado.
		Muestra	45 personas de las áreas de contabilidad, fianzas, administración.
		Unidades informantes	
		Técnicas	Búsqueda bibliográfica, Cuestionario, entrevistas y encuestas.
Instrumentos			
Conclusiones	Se concluye que la morosidad si tiene relación con la liquidez, ya que a mayor morosidad mayor será en tiempo en que las cuentas por cobrar se hagan efectivas e impida a la empresa obtener mayor liquidez que le permita mantener su operatividad. Del mismo modo es importante contar con políticas para el desarrollo de las cuentas por cobrar en base a crédito mejorando las ventas y satisfaciendo al cliente.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Zeballos (2017) concluyó que las empresas que se dedican a comercializar productos químicos en el distrito de Lima-Cercado no tienen establecidos los manuales de funciones, así como también las políticas bien establecidas. El 75.56% de los encuestados que se realizaron indican que es fundamental emplear una política de crédito adecuada y hacer que se cumpla, de esta manera determinar la exigibilidad de la cobranza de las cuentas pendientes para que el cliente pueda cumplir su obligación en los plazos indicados.		

Datos del antecedente Nacional: 05			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en liquidez de la empresa Nevell Negocios Generales SAC 2016 y 2017.	Metodología	
Autor	Miranda Sicha Maruja Isabel	Tipo	Descriptivo
Año	2018	Enfoque	
Objetivo	Establecer resultados sólidos para la toma de decisiones.	Diseño	
Resultados	La empresa muestra una liquidez en el periodo 2017 mejor que la del periodo 2016. La liquidez a mejorado en la liquidez general y prueba acida en 2.24 y 1.40 que representa un 173.89% y 113.53%, de igual manera el capital de trabajo mejoró en un 196.39% en comparación al año anterior. Esto se debe principalmente a las políticas aplicadas de créditos y cobranza realizados en el año 2017 el cual incremento el efectivo en este periodo.	Método	Cuantitativo
		Población	La Empresa Nevell Negocios Generales S.A.C.
		Muestra	Técnicos y personal capacitado en la aérea técnica y administrativa
		Unidades informantes	
		Técnicas	
Instrumentos			

Conclusiones	La gestión de cuentas por cobrar bajo políticas personalizadas, no uniformes afectaron la liquidez de la empresa, una vez que se modificó estas políticas y se implementaron, los indicadores de liquidez cambiaron a favor de la empresa cumpliendo con sus obligaciones a corto plazo.	Método de análisis de datos	Análisis de los estados financieros y ratios
Redacción final al estilo artículo	Miranda (2018) nos establece que la organización no procede con el seguimiento adecuado como realmente se debería de los documentos emitidos en su momento, esto afecta sumamente la liquidez por lo tanto reduce el capital de trabajo que le permite cumplir con los servicios a los clientes, también carece de política de gestión en la contabilidad la cual no le permite tener a tiempo los reportes económicos para toma de decisiones.		

Ficha de trabajo 2. *Matriz de antecedentes*

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
José Antonio Morales Castro, Arturo Morales Castro	2014	Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador (Morales Castro & Morales Castro, 2014, p.182).	Se entiende por cuentas por cobrar créditos principalmente producidos por la venta o servicios prestados a los clientes (Morales Castro & Morales Castro, 2014)	Esta definición se aplicó en el presente trabajo para que la empresa mejore en el área de ventas y cobranzas para que el personal encargado de las cobranzas se encargue de dar seguimiento continuo para que la empresa cuente con la capacidad económica.	Según los autores se entiende por cuentas por cobrar créditos principalmente producidos por la venta o servicios prestados a los clientes, uno de los objetivos de otorgar crédito es para mantener en la cartera a los clientes actuales y atraer nuevos clientes Morales Castro & Morales Castro, 2014 & Meza Vargas (2007). Asimismo, esta definición se aplicó en el presente trabajo para que la empresa mejore en el área de ventas y cobranzas para que el personal encargado de las cobranzas se encargue de dar seguimiento continuo para que la empresa cuente con la capacidad económica.
Referencia:	(Morales Castro & Morales Castro, 2014)				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Meza Vargas Carlos	2007	Las cuentas por cobrar son los importes que endeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las	Las cuentas por cobrar son importes que endeudan terceras personas a la empresa derivado de las	El concepto nos ayudará tener un mejor manejo de cobranza a clientes de la entidad de servicios de esta manera podrá cumplir con	

		cuentas por cobrar que no proviene de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios a crédito (Meza Vargas, 2007, p.63).	operaciones de la entidad venta de bien o prestación de servicio, también hay cuentas por cobrar que no proviene de las operaciones propios del giro del negocio, como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros (Meza Vargas, 2007).	sus compromisos, para ello debe trabajar en equipo para lograr la efectividad de cobros.	Asimismo, uno de los objetivos de otorgar crédito es con la finalidad de mantener en la cartera a los clientes actuales y atraer nuevos clientes Gonzales;(2020). Nos permitirá otorgar crédito a los clientes con el objetivo de mantener la cartera y atraer nuevos clientes mediante la evaluación de las condiciones de cada entidad.
Referencia:	(Meza Vargas, 2007)				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)	
José Pedro González González	2020	Las cuentas por cobrar son parte del activo corriente de la empresa, así lo reflejan los estados financieros. Las cuentas por cobrar conforman el crédito que la empresa concede a sus clientes por productos o servicios entregados, como resultado de la apertura de una cuenta que será saldada a través del tiempo determinado por la compañía. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las condiciones de crédito pueden cambiar según la empresa, cada una ofrece lo que sus condiciones le permiten (González J., 2020).	Las empresas ofrecen crédito a sus clientes por productos o servicios entregados con el objetivo de mantener en la cartera a los clientes actuales y atraer nuevos clientes (González, 2020).	Nos permitirá otorgar crédito a los clientes con el objetivo de mantener la cartera y atraer nuevos clientes mediante la evaluación de las condiciones de cada entidad.	
Referencia:	(González González, 2020)				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (7)	Aplicación en su tesis (8)	
Marfa Olivo de Latouche	1989	Representados por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas) y los cuales representan derechos de la empresa sobre terceras personas; generalmente provienen de las ventas a crédito que realiza la empresa. Se diferencian de los efectos por cobrar, por cuanto las letras	Las cuentas por cobrar son representadas básicamente por documentos (facturas) los cuales representan derechos de la	Es importante remitir los documentos por que mediante ello podemos dar seguimiento sobre los periodos establecidos así tenemos las letras que	

		representan promesas formales, órdenes escritas de pago respaldadas por la Ley, además son documentos negociables que se pueden convertir en dinero antes de su vencimiento, en cambio las facturas hay que esperar su fecha de cobro para convertirlas en efectivo. Las Cuentas por Cobrar, agrupamos en esta partida todas aquellas ventas efectuadas a Crédito, representadas por facturas a diversos clientes (Olivo de Latouche, 1989, pp. 25, 65).	empresa es más son documentos que tenemos que esperar su fecha establecida de cobro para convertirla en efectivo (Olivo de Latouche, 1989).	representan promesas formales respaldadas por la ley, además son documentos negociables que se convierten en dinero antes de su vencimiento.	Las organizaciones son representadas básicamente por documentos (facturas) los cuales representan derechos de la empresa es más son documentos que tenemos que esperar su fecha establecida de cobro para convertirla en efectivo (Olivo de Latouche, 1989). Es importante remitir los documentos por que mediante ello podemos dar seguimiento sobre los periodos establecidos así tenemos las letras que representan promesas formales respaldadas por la ley, además son documentos negociables que se convierten en dinero antes de su vencimiento.
Referencia:	(Olivo de Latouche, 1989)				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (9)	Aplicación en su tesis (10)	
Thomas Horngren Charles	2016	Las cuentas por cobrar también llamadas cuentas comerciales, representan el derecho a recibir por parte de los clientes dinero en el futuro debido a las ventas de bienes o servicios prestados en el presente. Las cuentas por cobrar usualmente se manejan a corto plazo en períodos de 30 o 60 días y, por lo tanto, se reportan como un activo circulante en el balance general (Thomas Horngren, 2016 p.486).	Las cuentas por cobrar se manejan usualmente a corto plazo en periodos de 30 o 60 días (Thomas Horngren, 2016).	Tal concepto se aplica para verificar, realizar un seguimiento continuo y adecuado del crédito otorgado a los clientes que normalmente se manejan periodos de 30 o 60 días.	De igual forma las entidades manejan los créditos usualmente a corto plazo en periodos de 30 o 60 días (Thomas Horngren, 2016) Tal concepto se aplica para verificar, realizar un seguimiento continuo y adecuado del crédito otorgado a los clientes que normalmente se manejan periodos de 30 o 60 días.
Referencia:	(Thomas Horngren, 2016)				

Ficha de trabajo 3. *Matriz de conceptos*

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Cuentas por Cobrar					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador (Morales Castro & Morales Castro, 2014, p.182).	Las cuentas por cobrar son los importes que endeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no proviene de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios a crédito (Meza Vargas, 2007, p.63).	Las cuentas por cobrar son parte del activo corriente de la empresa, así lo reflejan los estados financieros. Las cuentas por cobrar conforman el crédito que la empresa concede a sus clientes por productos o servicios entregados, como resultado de la apertura de una cuenta que será saldada a través del tiempo determinado por la compañía. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las condiciones de crédito pueden cambiar según la empresa, cada una ofrece lo que sus condiciones le permiten (González J., 2020).	Representados por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas) y los cuales representan derechos de la empresa sobre terceras personas; generalmente provienen de las ventas a crédito que realiza la empresa. Se diferencian de los efectos por cobrar, por cuanto las letras representan promesas formales, órdenes escritas de pago respaldadas por la Ley, además son documentos negociables que se pueden convertir en dinero antes de su vencimiento, en cambio las facturas hay que esperar su fecha de cobro para convertirlas en efectivo. Las Cuentas por Cobrar, agrupamos en esta partida todas aquellas Ventas efectuadas a Crédito, representadas por facturas a diversos clientes (Olivo de Latouche, 1989, pp. 25, 65).	Las cuentas por cobrar también llamadas cuentas comerciales, representan el derecho a recibir por parte de los clientes dinero en el futuro debido a las ventas de bienes o servicios prestados en el presente. Las cuentas por cobrar usualmente se manejan a corto plazo en periodos de 30 o 60 días y, por lo tanto, se reportan como un activo circulante en el balance general (Thomas Horngren, 2016 p.486).
Redacción de la categoría de estudio	Las cuentas por cobrar representan derechos a recibir por parte de los clientes por la venta de mercaderías o prestación de servicios, usualmente se manejan a corto plazo en periodos de 30 o 60 días, deben de estar respaldadas por un documento de exigibilidad para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a su cargo.				
Construcción de las sub categorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		
	Políticas de crédito		Procedimientos de cobranza		

Construcción de los indicadores	I1	Crédito a 30 días	I4	Notificación por correo electrónico
	I2	Crédito a 60 días	I5	Llamadas telefónicas
	I3	Crédito mayor a 60 días	I6	Visita personal
Cita textual de la sub categoría	La empresa adopta una estrategia de riesgo flexible, basada en la concesión de créditos y en potenciar las ventas con aplazamientos de pago a un mayor segmento de compradores, esta estrategia va suponer un importante incremento de las ventas ya que la empresa va vender a crédito a nuevos clientes (Brachfield, 2009, p.39).		Según el autor constituye que es la primera opción en el proceso de cobro de la cartera vencida. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad (Gitman,2003).	
	Según el autor se paga en un año o menos. Generalmente este tipo de financiación se utiliza para satisfacer las necesidades producidas por cambios estacionales o por fluctuaciones temporales en la posición financiera de la compañía lo mismo que se hace a los gastos permanentes de la empresa (Crespo, 2012, p.1).		El autor menciona la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito (Gitman,2003).	
			Crespo (2010), Este procedimiento es mucho más común a nivel de crédito de consumo, pero también la emplean eficazmente los proveedores. Enviar a un vendedor local o una persona de cobranzas para confrontar al cliente puede ser eficaz. El pago puede realizarse en el lugar (pág. 533).	
Parfraseo	La entidad adopta una estrategia de riesgo flexible basada en concesión de crédito y la promoción de ventas con pagos aplazados, esta estrategia supone un incremento de las ventas.		La primera opción para proceder con el cobro de los documentos es mediante envío de correos electrónicos notificando el vencimiento de la cuenta a los respectivos clientes, en caso el cliente haga caso omiso a la notificación se procederá a enviar con más exigencia.	
	Es un crédito comercial a corto plazo que se les otorga a los clientes previa evaluación de su capacidad por la adquisición de bienes para incrementar las ventas, pero por circunstancias hay clientes que no cumplen con pagos en fecha establecida generando el incremento de las cuentas por cobrar.		Cuando la primera opción no dio un resultado deseado la entidad procederá a ejecutar la segunda opción que es mediante una llamada, el gerente es quien se comunicará con el cliente para exigir su pago.	
			Esta técnica es más frecuente a nivel de crédito al consumo, pero también es utilizada de manera efectiva por los proveedores. enviar a personal de ventas para exigir el pago de su cliente también si fuera necesario enviar al encargado de cobranza para exigir el pago.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Brachfield, 2009) (Crespo, 2012)		(Gitman,2003).	
Redacción final	La entidad adopta una estrategia de riesgo flexible basada en concesión de crédito y la promoción de ventas con pagos a 30 días,		La primera opción para proceder con el cobro de los documentos es mediante envío de correos electrónicos notificando el vencimiento de la cuenta a los respectivos clientes, en caso el cliente haga	

	<p>esta estrategia supone un incremento de las ventas. Es un crédito comercial a 60 días que se les otorga a los clientes previa evaluación de su capacidad por la adquisición de bienes para incrementar las ventas, pero por circunstancias hay clientes que no cumplen con pagos en fecha establecida generando el incremento de las cuentas por cobrar (Brachfield, 2009) (Crespo, 2012).</p>	<p>caso omiso a la notificación se procederá a enviar con más exigencia. Cuando la primera opción no dio un resultado deseado la entidad procederá a ejecutar la segunda opción que es mediante una llamada, el gerente es quien se comunicará con el cliente para exigir su pago. Esta técnica es más frecuente a nivel de crédito al consumo, pero también es utilizada de manera efectiva por los proveedores. enviar a personal de ventas para exigir el pago de su cliente también si fuera necesario enviar al encargado de cobranza para exigir el pago (Gitman,2003).</p>
--	---	---

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría de Contabilidad 2. Teoría de Economía financiera 3. Teoría de la Eficacia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La teoría de contabilidad permitirá ayudar a tener más control en nuestro sistema contable de las cuentas por cobrar esto dará como resultado para realizar seguimiento constante a nuestros clientes, también nos permitirá conocer la situación económica para tomar decisiones. 2. Esta teoría permitirá ver la situación económica de la entidad mediante el análisis e interpretación de los estados financieros. 3. Nos permite ver la capacidad del personal encargado de cobranza para que cumpla los objetivos de los clientes paguen los créditos en fechas establecidas.
Redacción final	<p>Teoría de la contabilidad, nos ayuda a llevar un mejor control en el área contable de la empresa, y también pactar un contrato con plazos de pago con los clientes previa evaluación de la capacidad del cliente antes de otorgar un crédito y mejorar en área de cobranza para incrementar su liquidez. Asimismo, la teoría económica nos ayudará analizar la realidad económica de la empresa mediante sus estados financieros, igual forma la teoría de la eficacia nos permite ver la capacidad del personal encargado de cobranza para que cumpla los objetivos de los clientes paguen los créditos en fechas establecidas.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque ayuda a tener mayor conocimiento de forma precisa y concreta con las informaciones obtenidas a través de la investigación realizada. 2. Permite a la empresa analizar la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. 3. Nos ayudara evaluar la capacidad del personal apropiado para el área de cobranza. 	Se espera determinar los problemas que enfrenta la entidad con las cuentas por cobrar esto debido al incremento, de esa manera con las informaciones obtenidas se podrá dar soluciones para el cumplimiento.
Redacción final	Es importante la investigación, porque ayuda a ampliar los conocimientos de forma precisa y concreta y a alimentarnos con estas adquisiciones de informaciones, de esa manera apoyar a la empresa para un mejor manejo y 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 y obtener los resultados deseados para el bien de la entidad.

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos
Análisis de las cuentas cobrar en una empresa de servicios, Lima 2020

Problema general	Objetivo general
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios Lima 2020?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios Lima 2020.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la efectividad de las políticas de crédito en una empresa de servicios Lima 2020?	Analizar la efectividad de las políticas de crédito en una empresa de servicios Lima 2020.
¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa de servicios Lima 2020?	Analizar los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa de servicios Lima 2020.

Matriz 13. Método - cualitativo

Enfoque de investigación: Cualitativo	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.7)
Parafraseo	En un enfoque cualitativo se desarrollarán preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recopilación y análisis de datos, frecuentemente estas actividades sirven primero para descubrir cuales son las preguntas de investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)
Utilidad/ aporte del concepto	En el presente trabajo de investigación, Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima 2020. El enfoque cualitativo es de suma importancia porque se podrá realizar el cruce de información entre las áreas de cobranza y contabilidad.
Redacción final	En un enfoque cualitativo se desarrollarán preguntas, durante o después de la recopilación y análisis de datos, frecuentemente estas actividades sirven primero para descubrir cuales son las preguntas de investigación, por lo tanto, es de suma importancia porque se podrá realizar el cruce de información entre las áreas de cobranza y contabilidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Método de investigación 1: Estudio de caso	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	El estudio de casos es el examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno o entidad social. Es decir, es un examen sistemático de un fenómeno específico, como un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social. También se refieren al análisis de una entidad singular, un fenómeno o unidad social y proporcionan una descripción intensiva y holística del mismo. Su propósito fundamental es comprender la particularidad del caso, en el intento de conocer cómo funcionan todas las partes que los componen y las relaciones entre ellas para formar un todo, (Monje, 2011, p. 117)
Parafraseo	Es el examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno o entidad social, es un examen metódico de un fenómeno específico como puede ser un programa, evento, persona, proceso, institución o un grupo social, por lo tanto, consiste en la observación de un sujeto de estudio.
Evidencia de la referencia	(Monje, 2011)

utilizando Ms Word	
Utilidad/ aporte del concepto	En el presente trabajo de investigación se aplicará el método estudio de caso para recopilar suficiente información a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores involucrados de esta manera tener una serie de ideas para debatirlas para la mejora de la empresa.
Redacción final	El método de estudio de caso es el examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno o entidad social, es un examen metódico de un fenómeno específico como puede ser un programa, evento, persona, proceso, institución o un grupo social, por lo tanto, consiste en la observación de un sujeto de estudio, del mismo modo en mi tesis se aplicará para recopilar suficiente información a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores involucrados de esta manera tener una serie de ideas para debatirlas para la mejora de la empresa (Monje, 2011).

Método de investigación 2: Analítico	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (Ortiz & García, 2005, p. 64)
Parfraseo	Método analítico consiste en la separación de un todo para determinar la naturaleza y los efectos, del mismo modo tiene por objeto observar y verificar de un hecho individual, es fundamental conocer la esencia del fenómeno que nos permitirá entender la finalidad de estudio, mediante la expresión se comprende su comportamiento y establecerá nuevas teorías.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Ortiz & García, 2005)
Utilidad/ aporte del concepto	Con el método analítico se establecen resultados del estudio a un hecho específica, nos permitirá entender la profundidad del tema en análisis.
Redacción final	Método analítico consiste en la separación de un todo para determinar la naturaleza y los efectos, del mismo modo tiene por objeto observar y verificar de un hecho individual, se establecen resultados del estudio a un hecho específica, es fundamental conocer la esencia del fenómeno que nos permitirá entender la finalidad de estudio, mediante la expresión se comprende su comportamiento y establecerá nuevas teorías (Ortiz & García, 2005).

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Sub categoría	Indicador	Ítem
SC1Políticas de crédito	I1Crédito a 30 días	1. ¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios? ¿Por qué?
	I2Crédito a 60 días	
	I3Crédito mayor a 60 días	
SC2Procedimientos de cobranza	I4Notificación por correo electrónico	2. ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplico la empresa de servicios? ¿Por qué?
	I5Llamadas telefónicas	
	I6Visita personal	

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	La empresa se encuentra ubicada en Miraflores Lima Perú.
Provincia/Departamento	Lima Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	Es una empresa que brinda servicios como operador de transporte multimodal sujetándose a las leyes de la materia y emitir documentos propios de su actividad, tales como: conocimientos de embarque, carta de porte aéreo, considerada agente de carga internacional, su principal deficiencia es en cuanto a la cuentas por cobrar no cuenta con políticas de crédito.

Participantes							
Criterios	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Género	Femenino	Masculino	Masculino	Femenino	Masculino		
Edad	45 años	30 años	25 años	30 años	23 años		
Profesión/ocupación	Magister en finanzas	Contador general	Bachiller en contabilidad y auditoría/	Bachiller en ingeniería en gestión empresarial	Licenciada en administración y negocios internacionales, especialización en comercio exterior.		
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	Todos los trabajadores fueron seleccionados porque están vinculados directamente con el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa de servicio.						

Técnica de recopilación de datos 1 Entrevista	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	La entrevista es un método diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas o telefónicas, entre el entrevistador y el encuestado. Una entrevista estructurada es la que emplea un cuestionario (o guion de entrevista) con el objeto de asegurarse que a todos los encuestados se les hacen las preguntas de manera estandarizada, esto es, de igual modo y en el mismo orden. El contenido exacto de cada pregunta se especifica de antemano y estas deben ser presentadas en la misma forma a cada entrevistado. (Monje, 2011, p. 134).
Parafraseo	La entrevista se define como un diseño para conseguir respuestas verbales a preguntas directas o vía teléfono, entre un interrogador y un interrogado, se emplea un cuestionario con el propósito de realizar las preguntas a todos los encuestados de forma estandarizada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Monje, 2011)
Utilidad/ aporte del concepto	La técnica de entrevista me aportara en mi trabajo de investigación información de suma importancia sobre las cuentas por cobrar en la empresa de servicios.
Redacción final	La entrevista se define como un diseño para conseguir respuestas verbales a preguntas directas o vía teléfono, entre un interrogador y un interrogado, se emplea un cuestionario con el propósito de realizar las preguntas a todos los encuestados de forma estandarizada. Asimismo, la entrevista me aportara en mi trabajo de investigación información de suma importancia sobre las cuentas por cobrar en la empresa de servicios (Monje, 2011).

Técnica de recopilación de datos 2 Análisis documental	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, <u>indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas</u> (Dulzaides & Molina, 2004 p.2).
Parfraseo	El análisis documental nos permitirá descubrir ideas principales y secundarios que sustente el texto, también podemos decir que es un conjunto de palabras que representa un documento.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Dulzaides & Molina, 2004)
Utilidad/ aporte del concepto	Esta técnica de análisis documental nos permitió recopilar información necesaria de las cuentas por cobrar de diversas fuentes para luego ser evaluada y poder aplicar en la investigación.
Redacción final	El análisis documental nos permitirá descubrir ideas principales y secundarios que sustente el texto, también podemos decir que es un conjunto de palabras que representa un documento por lo tanto nos permitió recopilar información necesaria de las cuentas por cobrar de diversas fuentes para luego ser evaluada y poder aplicar en la investigación (Dulzaides & Molina, 2004).

Instrumento de recopilación de datos 1 Guía de entrevista	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Comprendemos que la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de <u>preguntas</u> está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014 p. 407)
Parfraseo	La guía de entrevista tiene por objetivo de ayuda al entrevistador para realizar las preguntas de manera detallada para obtener respuestas sobre el tema de investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)
Utilidad/ aporte del concepto	A través de este instrumento se podrá formular de manera precisa las preguntas para los entrevistados.

Redacción final	La guía de entrevista tiene por objetivo de ayuda al entrevistador para realizar las preguntas de manera detallada para obtener respuestas sobre el tema de investigación. También a través de este instrumento se podrá formular de manera precisa las preguntas para los entrevistados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Guía de entrevista Autor: Miguel Mendoza Año:2020 Subcategorías – ítems/preguntas: SCI Política de crédito; SC2 procedimiento de cobranza

Instrumento de recopilación de datos 2 Ficha de análisis documental	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Ficha de análisis documental es una de las operaciones fundamentales de la cadena documental se hace a partir de estas listas impresas en las cuales deben estar especificadas las fuentes de información (sujetos según edad, sexo, educación o cualquier variable relevante con base en la cual se hay seleccionado los informantes
Parafraseo	Ficha de análisis documental Ayuda a recopilar información y organizar datos a partir de lista impresa en las cuales deben estar especificada la fuente.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bonilla & Rodríguez, 2005)
Utilidad/ aporte del concepto	Tal instrumento ayuda recopilar información fiable para el desarrollo del trabajo diferentes fuentes.
Redacción final	Ficha de análisis documental ayuda a recopilar información fiable para el desarrollo del trabajo de diferentes fuentes, es una manera de obtener información de distintas fuentes las cuales deben contener principalmente variables como el género, edad, educación de esta forma nos permite aportar información para la investigación
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Ficha de análisis documental Autor: Miguel Mendoza Año:2020 Subcategorías – ítems/preguntas: SCI Política de crédito; SC2 procedimiento de cobranza

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos				
Subcategoría	Instrumentos			
	Entrevista		Análisis documental	
	Nro	Item	Nro	Item
Política de crédito	1.	¿Cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa de servicios? ¿Por qué?	4.	Balance general
Procedimiento de cobranza	2.	¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplicó la empresa de servicios? ¿Por qué?	5.	Balance general
	3.	¿Cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios? ¿Por qué?	6.	Balance general

Procedimiento	
Paso 1:	Revisión de la literatura marco teórico
Paso 2:	Diseño de instrumento
Paso 3:	Se envió solicitud de permiso a la entidad para uso de información.
Paso 4:	Construcciones matrices de trabajo de investigación
Paso 5:	Realizar entrevista a previa coordinación
Paso 6:	Elaborar triangulación de los datos

Método de análisis de datos Triangulación	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos (Okuda & Gómez, 2005, p. 121).
Parfraseo	Según el autor para llevar a cabo la triangulación de datos es fundamental que los métodos utilizados o interpretación del fenómeno debe ser de enfoque cualitativo para que sea comparable, consiste en comprobar y contrastar la información que se obtiene en diferentes periodos mediante diversos métodos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Okuda & Gómez, 2005)
Utilidad/ aporte del concepto	La triangulación de datos nos facilitará a comparar la información obtenida del problema realizadas en diferentes tiempos.
Redacción final	Según los autores Okuda & Gómez (2005) para llevar a cabo la triangulación de datos es fundamental que los métodos utilizados o interpretación del fenómeno debe ser de enfoque cualitativo para que sea comparable, consiste en comprobar y contrastar la información que se obtiene en diferentes periodos mediante diversos métodos. Del mismo modo nos facilitará a comparar la información obtenida del problema realizadas en diferentes tiempos.

Aspectos éticos	
APA	Los autores han sido citados según norma Apa por lo que no es copia.
Informantes	Se ha elegido a los colaboradores de la empresa como informantes por tener conocimiento de manera directa la problemática, posterior a ello se solicitó el permiso para procesar dichos informes, asimismo se respeta la opinión de cada uno de ellos
Data	La información no ha sido manipulada ni tergiversada por lo que se tiene la seguridad de la veracidad de ello que contribuye a la investigación del problema.