



**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 fabricante de
Lima 2019**

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

AUTORA

Torres Delgado Flor Maribel

ORCID: 0000-0002-2049-8665

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. Fonseca Chávez Fredy Roque

ORCID: 0000-0002-1323-0097

Secretario

Dr. Nolazco Labajos Fernando Alexis

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Vocal

Mg. Vargas Merino Jorge

ORCID: 0000-0002-3084-8403

Asesora Temática

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

ORCID: 0000-0002-4060-5667

Dedicatoria

A mis padres que a pesar de la distancia siempre estaban alentándome para seguir adelante, así mismo a mi hermana por sus consejos y el apoyo incondicional, y también dedicarme a mí misma, porque gracias a los esfuerzos pude llegar a este nivel, que es uno de los peldaños para alcanzar más metas y sueños en mi vida.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme seguir viviendo y cuidarme siempre, también a los docentes de la Universidad Norbert Wiener, por sus enseñanzas y conocimientos en estos años de mi carrera, a mí asesora de tesis por su apoyo en la elaboración del trabajo de investigación.

Declaración de autoría

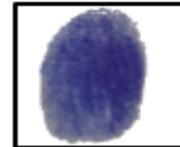
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EE S-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Torres Delgado Flor Maribel estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad De la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis de cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima 2019" para la obtención del Grado académico de Bachiller en de Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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



.....
Firma
Torres Delgado Flor Maribel
DNI: 45398793



Huella

Lima, 30 de Junio de 2020.

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Resumo	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	17
2.1 Enfoque y diseño	17
2.2 Escenario y unidades informantes	17
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.5 Proceso de recolección de datos	19
2.6 Método de análisis de datos	19
III. RESULTADOS	21
3.1 Analizar las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima, 2019	21
3.2 Analizar el periodo promedio de cobranzas en una empresa fabricante de Lima 2019	22
3.3 Analizar la cobranza a los clientes en una empresa fabricante de Lima 2019	23
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
4.1 Discusión	25
4.2 Conclusiones	27
4.3 Recomendaciones	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34
Anexo 1: Matriz de la investigación	35
Anexo 2: Instrumento cualitativo	36
Anexo 3: Base de datos informe análisis documental	36
Anexo 4: Matrices de trabajo	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización del análisis de las cuentas por cobrar	18
Tabla 2 Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos	19
Tabla 3 Variación porcentual Ratio Horizontal 2015-2019	21
Tabla 4 Periodo promedio de cobranzas 2015-2019	22
Tabla 5 Rotación de las Cuentas por Cobrar Comerciales 2015-2019	23
Tabla 6 Variaciones porcentuales de Caja y Bancos 2015-2019	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variación porcentual Ratio Horizontal 2015-2019	21
Figura 2. Periodo promedio de cobranzas 2015-2019	22
Figura 3. Rotación de las cuentas por cobrar comerciales 2015-2019	23
Figura 4. Variaciones porcentuales de caja y bancos 2015-2019	24

Resumen

El presente trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller en Contabilidad y Auditoría tiene como objetivo principal analizar las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima 2019, con la finalidad de llegar a comprender las variaciones porcentuales durante los últimos cinco años, cuál fue el motivo y a que se debe.

Por medio de la metodología aplicada de enfoque cualitativo de igual forma se utilizó el método de investigación analítico, así mismo la población está conformada por los estados financieros, donde se utilizó la técnica análisis de datos, se pudo aplicar ratios de gestión en las cuentas por cobrar comerciales.

En cuanto a los resultados obtenidos sobre el análisis de las cuentas por cobrar comerciales en una empresa fabricante de Lima 2019 fue necesario realizar los cálculos de las variaciones porcentuales ratios, donde la presente investigación tiene como objetivo mejorar el periodo promedio de cobranzas implementado políticas en cuanto a la concesión de los créditos que se le otorga a los clientes con la finalidad que la empresa cuente en menos tiempo con liquidez y haga frente a sus obligaciones.

Palabras clave: cuentas por cobrar, periodo promedio de cobranzas, cobranza a clientes, variaciones porcentuales.

Resumo

O principal objetivo deste trabalho de pesquisa para obter o diploma de Bacharel em Contabilidade e Auditoria é analisar as contas a receber de uma empresa de manufatura em Lima 2019, a fim de entender as variações percentuais nos últimos cinco anos, que foram a razão e o motivo a que se deve.

Por meio da metodologia da abordagem qualitativa aplicada, foi utilizado o método de pesquisa analítica, a população também é composta pelas demonstrações financeiras, onde foi utilizada a técnica de análise de dados, podendo ser aplicados índices de gestão às contas comerciais a receber.

Em relação aos resultados obtidos na análise de contas a receber de uma empresa manufatureira, foi necessário realizar os cálculos das variações, onde a presente pesquisa visa melhorar o prazo médio de recebimento através da implementação de políticas de concessão de créditos concedidos a clientes para que a empresa tenha liquidez em menos tempo e faça frente às suas obrigações.

Palavras-chave: contas a receber, prazo médio de recebimento, cobrança de clientes, variações percentuais.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas pequeñas y medianas no tienen bien estructurada la función de Créditos y Cobranzas, de esta manera se producen varios inconvenientes como un alto índice en cuanto a cobros, la dificultad para contar en un corto plazo con liquidez, como consecuencia perjudica los resultados y la solvencia, por lo tanto es muy importante destacar una buena organización para tener menos cuentas incobrables dentro de la misma, y así poder lograr el objetivo de obtener los ingresos esperados Lozada (2018)

De igual manera en el trabajo investigado, se destaca la incidencia en las cuentas por cobrar en AFE-Athletic fitness experience Cmd y su consecuencia en la liquidez financiera de la compañía, cuyo objetivo está encaminado a evaluar el importe, y su continua expresión a los riesgos de morosidad por parte de sus clientes, que a la larga se deterioran y generan consecuencias lamentables en cuanto a su valor Molina & Vásquez (2019). Del mismo modo en el mercado comercial, los créditos es la mejor opción de las ventas, sin embargo, traen buenos ingresos a la compañía, pero de igual forma generan aumentos en cuanto a cobros pendientes, de esta manera en un momento la liquidez disminuye Izar & Ynzunza (2017)

En el ámbito nacional según investigación anterior nos dice que el ingreso es de vital importancia para las empresas, el problema es si el personal no realiza un adecuado análisis previo del perfil potencial de los clientes, tendrá fallas en los procesos de cobranzas, una inadecuada gestión por parte de los encargados de realizar dicha acción, los cuales generan problemas financieros que si no se solucionan estos pueden ocasionar en caso extremo quiebra y/o bancarrota de la empresa Bustios & Chacon (2018)

Por otra parte, actualmente las empresas tienen establecido manuales de control, los mismos que no se viene aplicando eficientemente porque no se están ejecutando de manera adecuada los procedimientos, debido a que el personal de dicha área no tiene el conocimiento de este, esto sucede por falta de comunicación y capacitación constante Salinas (2019). Además, los procesos administrativos son los que dan forma a la organización, pero algunas empresas no toman importancia por falta de conocimiento sobre el control interno por lo

general existe descontrol por parte del departamento de cobranzas que con el tiempo trae retrasos en los cobros y la liquidez Pérez & Ramos (2016)

Finalmente en las empresa del sector fabricantes las ventas se realiza con fecha de vencimiento a 120 días, porque existe un favoritismo con el cliente por parte de los dueños, esto se da por falta de conocimiento en poner en práctica las políticas y plazos que la empresa establece al momento de conceder los créditos, por otra parte los encargados del seguimiento de los créditos del vencimiento o vencidos no tienen un cronograma donde puedan recordar las fechas, y poder llamar, enviar correos a los clientes, todo esto conlleva a que la empresa tenga problemas con liquidez, en cuanto a la parte interna los dueños no se dedican a la empresa por falta de conocimiento todo lo dejan en manos del administrador, el gerente financiero no realiza la gestión adecuada de la empresa para saber cuál es su situación económica, de la misma manera los encargados no generan un buen cruce de información de los cobros a clientes o personas involucradas, esto se debe por falta de conocimiento o persona encargada al 100% al área de cobranzas, dentro de los recurso de la empresa estos son utilizados para pagar gastos personales de los dueños, el personal encargado de las ventas carece de motivación y capacitación, Por otra parte existe deficiencias en cuanto a la investigación del desenvolvimiento económico del cliente, lo cual no hay personal con los conocimientos necesarios sobre el tema, los involucrados se quejan de la inadecuada orientación que les dan por parte de los encarados en ventas, porque realizan cobro adicional en cuanto al servicio que les brindan, los clientes no pagan en la fecha de vencimiento del crédito, todo esto conlleva a que exista altas deudas vencidas pendientes de cobro.

Para la investigación se revisó trabajos previos de a nivel internacional donde Espinoza & Ibarra (2019) llegan a evidenciar que la organización no tiene establecido manuales o políticas de cobranzas, por lo cual el control de la recuperación de la cartera vencida está afectando a la sostenibilidad de la empresa, los procesos con relación a los seguimientos de los créditos no son los adecuados, de igual forma no cuenta con documentos comerciales negociables que brinden el respaldo o garantía para el cobro eficaz de los créditos otorgados, en consecuencia la empresa se vuelve inmersa en problemas de liquidez. A sí mismo Carrera (2017) evidencia que la entidad carece de políticas establecidas, donde tampoco existe personal encargado dedicado al 100% del área, del mismo modo los

encargados no tienen conocimiento de las funciones específicas de cada uno, por lo cual hay informalidad en cuanto a la gestión de cobros, esto afecta a la empresa en la liquidez para cubrir sus obligaciones.

De la misma manera Solís (2017) especifica que no hay manual de normas y lineamientos para conceder los créditos y tampoco para los procesos de cobranzas, también existe la falta de capacitación al personal en temas de cobros, de igual manera ante la morosidad no hay toma de medidas, estos problemas afectan en la liquidez de la empresa. Por otra parte, Peralbo (2016) comenta actualmente no existen procedimientos documentados para la gestión de cobranzas por lo cual la empresa no tiene establecidas políticas en cuanto a los créditos que otorga en consecuencia esto origina los problemas de liquidez. Finalmente, Montesdeoca (2015) concluye que el personal del área de créditos y cobranzas encargados de realizar los cobros no están alineados a los procesos que la empresa establece, porque muestran una cantidad muy alta en cobranzas con referencia a los años comparados, donde también existe clientes nuevos con ninguna investigación sobre el desenvolvimiento económico por lo general esto puede traer problemas financieros en un futuro.

Así mismo se revisó trabajos de nivel nacional Rodríguez (2019) determina que los encargados de cobros no tienen establecido los lineamientos necesarios para hacer cumplir con las obligaciones a los clientes porque carece de procedimientos establecidos, por lo cual no existen manuales que se le pueda permitir desarrollar mejor sus actividades, que con el pasar del tiempo afecta a la empresa en cuanto a sus ingresos, para Oyarce (2019) se debe implementar manuales establecidos en cuanto al otorgamiento de los créditos a los clientes para llevar un mejor control, de igual forma los encargados de la administración créditos y cobranzas deben comunicar o establecer cumplimientos necesarios sobre la gestión en cuanto a las ventas, con el objetivo de maximizar los ingresos.

De esta manera Ortiz (2019) comenta que la compañía debe de implementar mecanismos que gestionen de forma ascendente las cuentas por cobrar, procurando que estén al día para que en un futuro no tenga problemas en cuanto a la liquidez para poder cumplir con sus obligaciones y no perder su valor en el mercado. Del modo Cabrera (2018) especifica que las cuentas por cobrar tienen relación en cuanto a la liquidez, por lo que es de mucha

importancia para la empresa sobre su crecimiento en cuanto a obtener créditos o cumplir con sus obligaciones si no se realiza seguimientos necesarios por parte del área de créditos y cobranzas la solvencia económica disminuye.

Finalmente, Arana (2017) comenta que los ingresos obtenidos de las cuentas por cobrar si generan relevancia y prestigio a la empresa en el mercado, por lo cual gracias a la existencia de lineamientos de cobranzas que a la larga permite que los clientes sean más responsables en cuanto a los pagos, esto también genera el interés por parte de los vendedores

El estudio se sustenta en las teorías organizativas de los sistemas de control interno Dorta (2005) enfatiza que está establecido por lineamientos, destacando sus fundamentos importantes en las empresas tanto nacionales como internacionales de esta manera será aplicado dentro de la empresa, esto rige las políticas para tomar en cuenta al momento de dar créditos a los clientes, lo cual ayuda a tener menos cuentas por cobrar y cuenta con liquides en menos tiempo posible. Por otra parte, Sunder (2005) detalla que la contabilidad y el control interno permiten la estructuración y la evaluación de los acuerdos de la organización, de igual forma esto se aplica en las empresas, de esta manera la contabilidad informa sobre la situación en relación a los movimientos económicos y el control interno se encargara de las normas y política a cumplir.

Así mismo otra teoría importante es la neoclásica de administración avalado por Chiavenato (200) donde argumenta que la administración (APO) es un sistema por lo cual los involucrados de los mandos altos y empleados tienen un mismo objetivo, donde se establece el lugar de trabajo de cada uno, esta teoría se aplica teniendo en cuenta las responsabilidades de cada uno dentro de la empresa por el cual cada área está involucrada a cumplir y hacer cumplir con lo establecido, dependen mucho de la gerencia y subordinados, de igual manera Fayol (1987) define a la administración como un cuerpo social que depende de un buen funcionamiento, donde se tiene que cumplir normas, reglas o leyes con la finalidad que todos los involucrados puedan adaptarse a ellas sin ningún problema, la importancia de esta teoría es dar a conocer cuánto es la necesidad de tener que incluir dentro de la organización con el objetivo de obtener el orden.

Igualmente, el estudio se sustenta en la teoría del desarrollo económico, avalado por Mora (2006) donde argumenta que la economía de desarrollo se caracteriza por la diversidad de posiciones y planteamientos teóricos sobre el cuál es el mejor camino para recuperar las condiciones de atraso, pobreza del tercer mundo de tal manera que se podrá aplicar en la empresa, porque es de vital importancia que crezca en el mercado, y obtenga liquidez de esta forma podrá cubrir obligaciones y dar mejor calidad de vida a los involucrados en ella. Finalmente, Astudillo (2012) concluye que la economía seguirá creciendo en el país gracias a la calidad de bienes y servicios que las empresas ofrecen al mercado por el cual sus beneficios y utilidades aumentaran en el transcurso del tiempo

En este mismo se ha conceptualizado sobre las cuentas por cobrar, Morales & Morales (2014) comenta que estas se producen por la venta de bienes o servicios a los clientes con la finalidad que en corto o largo plazo se conviertan en efectivo con la que cuenta la empresa. Igualmente Perdomo (2004) enfatiza si los procesos de recuperación de la cartera están alineados, la gestión de cobranza será eficiente y más segura por lo cual se tendrá liquidez inmediata estas representan el dinero total con la que disponga, de esta manera ayuda que cuenta con liquidez en un futuro Araiza (2005) concluye que estas son activos circulantes que durante un determinado tiempo se vuelven líquidos, de esta forma hace frente a sus obligaciones con terceros Lawrence & Chand (2012) también comentan que estas representan el dinero total pendientes por cobrar a los clientes por las ventas al crédito que en su momento de vencimiento serán canceladas e ingresara a la empresa como un efectivo.

De igual forma Van & Wachowicz (2010) comentan es preciso señalar que los pendientes de cobrar son producidos por los productos o servicios vendidos a los clientes, estas representan el dinero total que deben, que en un corto o largo plazo se convertirán en efectivo, si la gestión es eficiente garantiza la liquidez de la empresa. En tal sentido las subcategorías son: a) periodo promedio de cobranzas, nos permite conocer cuál es el tiempo promedio y en cuanto tiempo se convertirán en liquidez para la empresa de igual manera Allen, Myers, & Brealey (2010) especifican que esta nos permite conocer cuál es el tiempo promedio de los créditos otorgados a los clientes y en cuanto tiempo se convierten en liquidez para la empresa. Finalmente, Dumrauf (2010) afirma que el índice de días representa

un promedio de cobranza, donde se puede saber si la empresa está mejorando o cobrando en un plazo razonable a los clientes.

Por otra parte, dentro de una organización lo más importante es la satisfacción a los clientes por el cual se debe implementar un sistema donde se podrá conocer las necesidades y mejorar los servicios y productos a cambio de esto se obtendrá ganancias; b) clientes, Koontz, & Weihrich (2007) especifican que los clientes son la razón de la existencia de todas las empresas. De igual forma Longenecker, Petty, Palich, & Hoy (2012) enfatizan que gracias a los clientes la empresa se vuelve económicamente atractiva, si se ofrece productos y servicios de calidad estos estarán dispuestos a pagar bien por él.

Para el estudio se formuló el problema general: ¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima 2019?; de igual forma los problemas específicos van de la siguiente manera: a) ¿Cuál es la situación del periodo promedio de cobranzas en una empresa fabricante de Lima 2019?; b) ¿Cuál es la situación de cobranza a los clientes en una empresa fabricante de Lima 2019?

Así mismo tenemos como objetivo general fue: Analizar las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima 2019 de igual forma los objetivos específicos: Analizar el periodo promedio de cobranzas en una empresa de fabricante de Lima 2019; b) Analizar la cobranza a los clientes en una empresa fabricante de Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

En el trabajo de investigación de análisis de cuentas por cobrar se sustentó con el enfoque cualitativo por el cual se realizara la obtención de los datos a investigar, de esta manera se obtendrá información de la empresa, de esta forma ayuda a resolver el problema planteado, para Hernández, Hernández, & Baptista (2014) los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis dentro o fuera de su naturaleza cual fuera el caso con el objetivo de llegar a desarrollar muchas preguntas en el ámbito de la investigación, las cuales nos ayuda a desarrollar lo más importante de este trabajo para perfeccionarlas y dar a conocer las evidencias obtenidas durante el tiempo que dure la investigación, por lo tanto también varía.

Así mismo esta metodología fue el estudio de caso, nos permite recoger evidencias en muchas fuentes y teorías la cual llegamos a obtener los resultados buscados con la finalidad de ser críticos ante ello, al igual citado en Monje, (2010) especifica que el estudio de caso se trata de importantes observaciones, en la cual hay muchas más variables estudiadas, que como resultado se basa en muchas fuentes de visibilidad, por el cual se llena de mucha información con el objetivo de dar a conocer lo investigado, donde, ayuda a comprender por qué del comportamiento de estas dentro de la empresa y obtener resultados, para Ortiz, & García (2006) el método analítico consiste en la muestra de un caso, descomponiéndole en cantidades para ver su causa, naturaleza y consecuencia, es importante tener conocimiento de lo que está pasando con la finalidad de tener en claro la situación de su existencia, esto ayuda a entender cómo se realizar los análisis de los resultados en cuanto a la investigación obtenida.

2.2 Escenario y unidades informantes

Es una empresa dedicada a elaborar y proveer piezas y partes mecánicas para el rubro minero en industrial, inicio sus actividades el 01/06/2001 hasta la actualidad, donde existe deficiencias en las cuentas por cobrar, como medio de estudio se tendrá los estados financieros de los años 2015 al 2019, de esta manera se realizara los respectivos análisis, variaciones porcentuales de cada periodo, periodo promedio de cobranzas, análisis vertical y horizontal, al igual la liquidez en caja y bancos, para mejores resultados.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Las cuentas por cobrar son producidas por la venta de mercancías o servicios a los clientes, estas representan el dinero total que deben, que en un corto plazo se convertirán en efectivo, si la gestión es eficiente garantiza la liquidez de la empresa.

Tabla 1

Categorización del análisis de las cuentas por cobrar

Sub categoría	Indicador
Periodo Promedio de Cobranzas	Corto Plazo
	Largo Plazo
	Satisfacción
Cobranza a clientes	Morosidad

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este trabajo se consideró la técnica del análisis documental, es una forma de investigación técnica, lo cual se emplea y se presenta, con la finalidad de facilitar su recuperación de igual forma comprende el procesamiento de análisis sintético que permite la descripción bibliográfica y general de la información adquirida, también se clasifica, indagar, anotar y evidenciar traducción y la confección de reseñas Dulzaides, & Molina (2004) comentan de la misma forma esta técnica ayuda a recopilar la información necesaria de la empresa para tener mejores resultados y da a conocer a través de los estados financieros y otros medios necesarios, así poder aplicar la investigación.

El instrumento aplicado fue la ficha de análisis documental es la desmembración del objeto investigado, de igual forma es una cantidad de información que ayuda a la investigación a desarrollarse esto puede traer resultados esperados tanto positivos o negativos con la finalidad que el investigador pueda llegar a concluir o recomendar citado en Vickery este instrumento de análisis documental ayuda a recopilar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación el cual se obtendrá de los estados financieros de la organización para saber la situación de las cuentas por cobrar y así llegar a concluir los resultados esperados. La ficha técnica fue:

Nombre: Análisis de los estados financieros para mediar las cuentas por cobrar

Autor: Torres Delgado Flor Maribel

Año: 2020

Subcategorías – ítems/preguntas: Periodo promedio de cobranzas- cobranza a clientes

Tabla 2

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos		
Subcategoría		Instrumentos Análisis documental Ítem
Periodo promedio de cobranzas	1.	Estado de situación financiera-activo corriente Ratios de gestión Anexo de la cuenta 121 facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar
	2.	Estados de situación financiera- activo corriente Análisis horizontal y vertical
Cobranza a Clientes	3.	Estados de situación financiera-activo corriente Comparar la variación los últimos 5 años Anexo de la cuenta 101 Caja y Bancos

2.5 Proceso de recolección de datos

Para la recopilación de datos se ha seguido los siguientes pasos: 1) Solicitud de permiso a la entidad para uso de información; 2) Recopilación de la información; 3) Construcción matrices de trabajo de investigación; 4) Análisis documental; 5) Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

2.6 Método de análisis de datos

Para el estudio se aplicará la triangulación con la finalidad de emplear los métodos necesarios durante el tiempo que la investigación dure, mayormente se emplea en los métodos

cualitativos para identificar las secuencia que están sucediendo dentro del objeto estudiado, para llegar al final o dar las recomendaciones necesarias, tener en cuenta cual es la situación que está aconteciendo Bonilla, & Rodríguez (1997) enfatizan de la misma forma este método ayuda al investigador a resolver las inquietudes durante la investigación, con la finalidad de obtener o indicar resultados sobre las cuentas por cobrar de la empresa investigada.

2.7 Aspectos éticos

Los autores han sido citados de acuerdo a los lineamientos de la norma Apa lo cual no es copia, se obtuvo estados financieros de la empresa de los últimos cinco años, anterior a ello se obtuvo la confianza para usar dicha información, La información no ha sido manipulada, tampoco tergiversada lo que se tiene la seguridad de ello, que ayuda a la investigación del problema estudiado.

III. RESULTADOS

3.1 Analizar las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima, 2019

En esta tesis se realizó el análisis de cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima 2019, el cual se aplicó el análisis de las variaciones porcentuales, ratios de periodo promedio de cobranzas, cobranzas a los clientes, rotación de cuentas por cobrar de los cinco últimos años, donde se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 3

Variación porcentual Ratio Horizontal 2015-2019

Año	2015	2016	2017	2018	2019
Cuentas por cobrar comerciales	4,814,788	7,869,992	9,015,941	11,169,618	4,459,884
Variación porcentual		63.45%	14.56%	23.89%	-60.07%

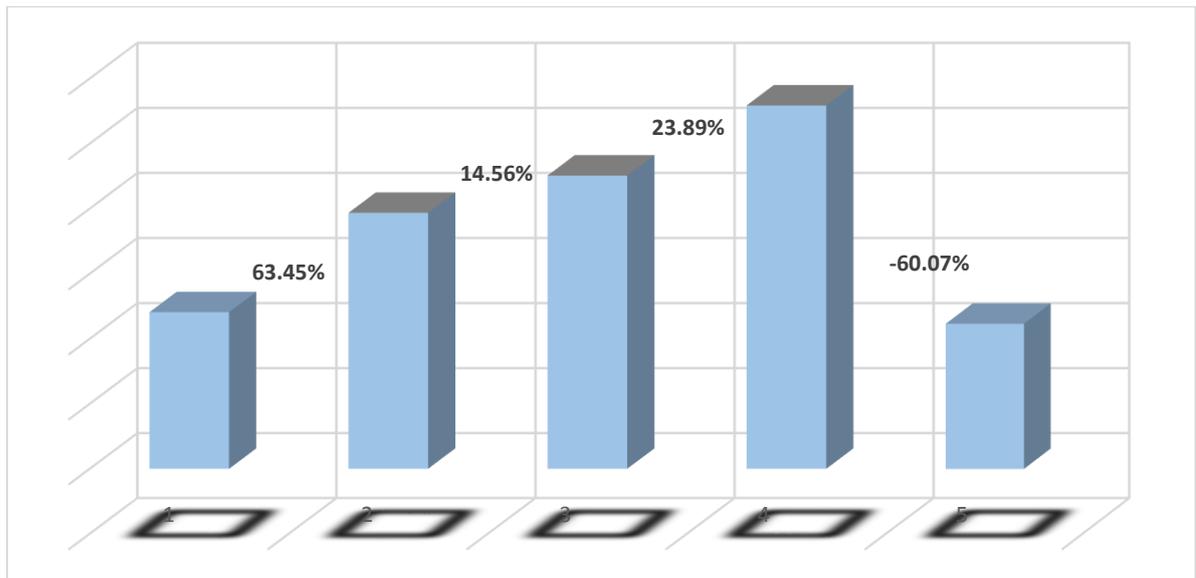


Figura 1. Variación porcentual Ratio Horizontal 2015-2019

Se realizó el ratio horizontal, donde se puede notar un 63.46% en relación a los años 2015 y 2016, esto significa un porcentaje muy elevado en cuanto a cobros, la causa de esto fue que se concedió crédito a un cliente, que su empresa quebró en el transcurso del tiempo, y no pudo cumplir con su obligación en la fecha que vencía su deuda, por el cual se pasó para el año siguiente, fue la falta de investigación, gestión y políticas de cobro por parte del área de

créditos y cobranzas sobre el desenvolvimiento crediticio del cliente al que se le estaba otorgando el crédito esto afecto a la liquidez, mientras para el año 2017 y 2018 las cuentas por cobrar disminuyeron en una cantidad favorable en un 14.56% y 23.89%, de igual forma para el año 2019 -60.07 fue la disminución mucho menor el cual ayudo a sobresalir y poder invertir en la compra de materia prima, insumos para la producción.

3.2 Analizar el periodo promedio de cobranzas en una empresa fabricante de Lima 2019

Tabla 4

Periodo promedio de cobranzas 2015-2019

Año	2015	2016	2017	2018	2019
CxC comerciales x 360 días	1,733,323,6	2,833,197,1	3,245,738,7	4,021,062,4	1,605,558,2
	80	20	60	80	40
Ventas	18,656,714	23,542,862	34,106,865	37,119,200	33,771,533
Días	93	120	95	108	48

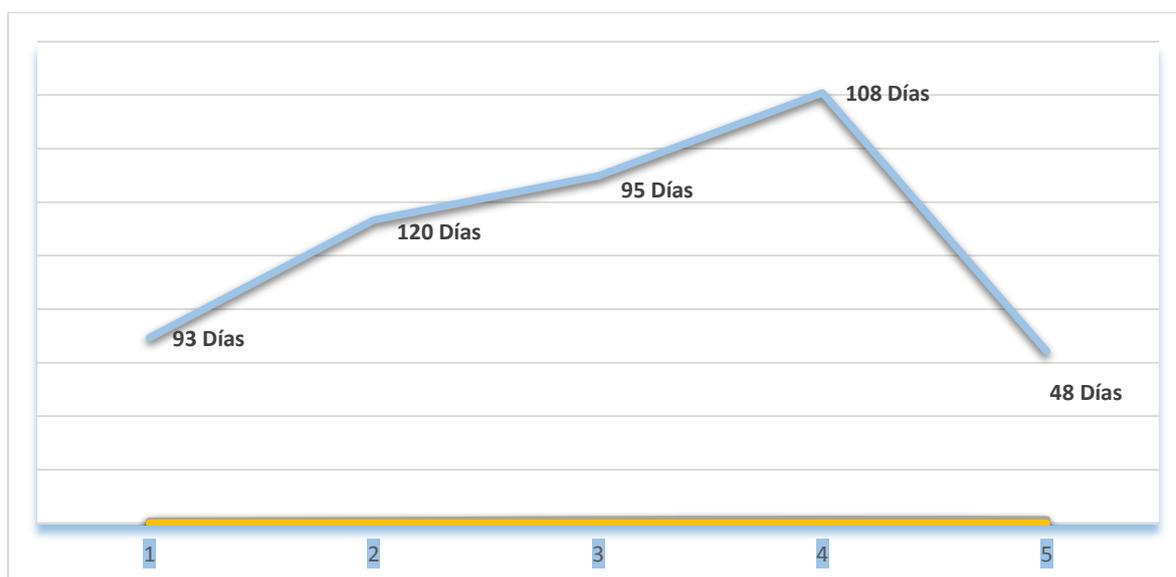


Figura 2. Periodo promedio de cobranzas 2015-2019

En este análisis se evidencia el periodo promedio de cobranzas, expresado en números en cuanto a las cuentas por cobrar, donde se puede observar el plazo de los créditos que se les otorga a los clientes, desde el momento que se entrega la mercadería hasta la fecha de vencimiento, donde se puede evidenciar que durante los cuatro primeros años el periodo de

plazo para las cobranzas fueron a más de 60 días, lo cual no fue de mucho beneficio, donde la empresa tenía que retrasar algunas obligaciones con sus proveedores, en coordinación con ellos a plazo de pagos con más tiempo, esto se debió una inadecuada gestión de créditos y cobranzas al establecer el tiempo de conceder los créditos a los clientes, en cuanto al año 2019 las cuentas por cobrar disminuyeron estas fueron menos de 60 días lo que fue de gran beneficio, por ende la empresa pudo contar con liquidez en un menor tiempo.

3.3 Analizar la cobranza a los clientes en una empresa fabricante de Lima 2019

Tabla 5

Rotación de las Cuentas por Cobrar Comerciales 2015-2019

Año	2015	2016	2017	2018	2019
Ventas netas	18,656,714	23,542,862	34,106,865	37,119,200	33,771,533
CxC comerciales	4,814,788	7,869,992	9,015,941	11,169,618	4,459,884
Nº veces	4	3	4	3	8

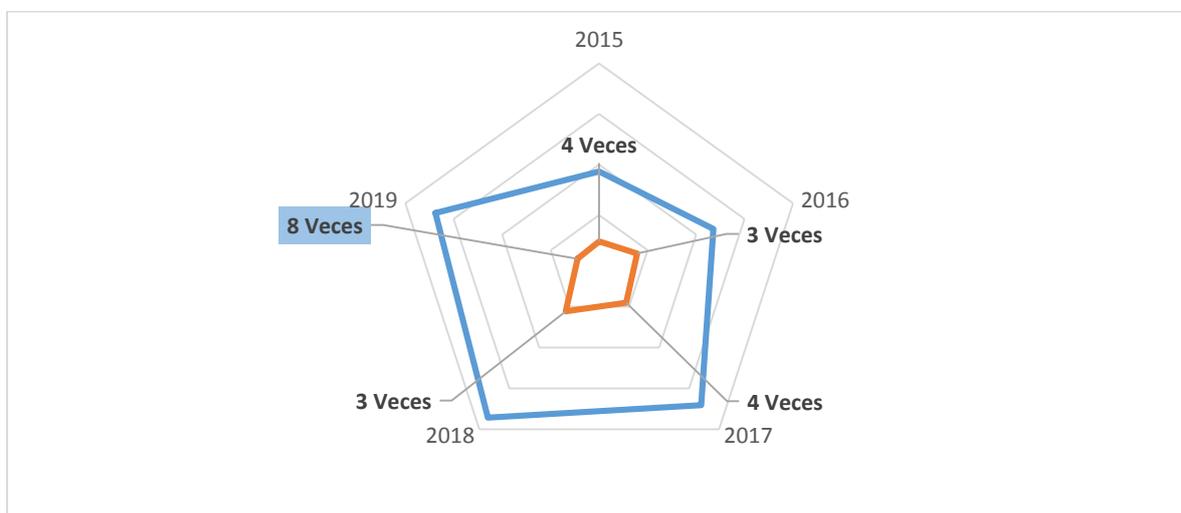


Figura 3. Rotación de las cuentas por cobrar comerciales 2015-2019

En la tabla 5 y la figura 3 se puede evidenciar el número de veces que rotan la cobranza a los clientes, durante cada periodo con relación a las ventas al crédito, la cual no fue muy beneficioso para la empresa, estas estuvo rotando en 3 y 4 veces durante los cuatro primeros años, se nota la caída de cobranza fue muy lenta, debido a la inadecuada acción que realizan los encargados en relación a la aprobación de crédito a clientes se puede decir que las cuentas

por cobrar no se recuperaron durante la quiebra del proveedor que se le otorgó el crédito y no cumplió con la fecha de vencimiento, mientras en el 2019 la rotación fue de 8 veces este beneficio fue porque hubo un buen control de políticas de cobros por parte de la persona encargada, y los clientes cumplieron con su compromiso en la fecha de vencimiento de pago.

Tabla 6

Variaciones porcentuales de Caja y Bancos 2015-2019

año	2015	2016	2017	2018	2019
Caja y Bancos	1,620,420	1,725,120	1,825,140	1,520,480	1,920,411
Variación porcentual		6.46%	5.80%	-16.69%	26.30%

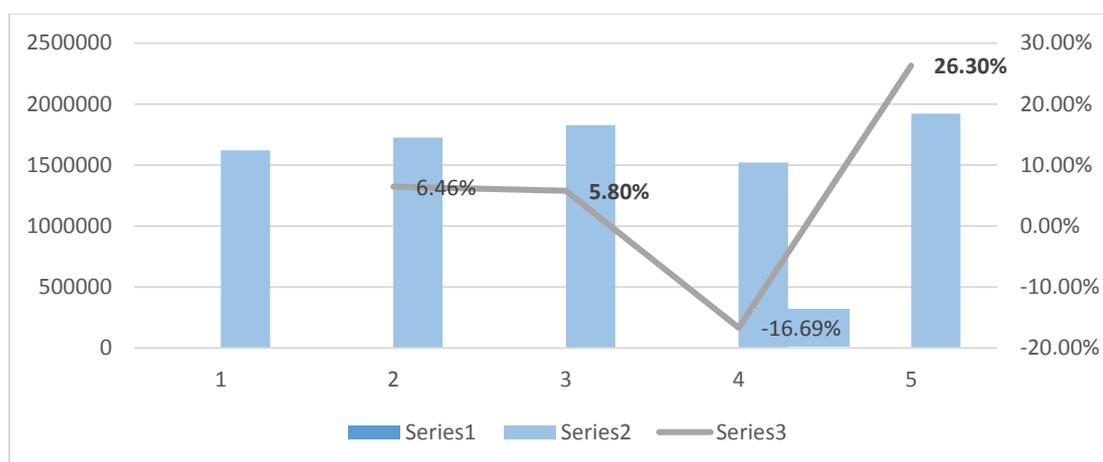


Figura 4. Variaciones porcentuales de caja y bancos 2015-2019

En este análisis se puede observar la variación de caja y bancos en comparación de un año a otro, este representa un 6.46% para el 2016 y 5.80% 2017, 2018 -16.69% es un variación desfavorable, donde la empresa no contaba con disponibilidad de efectivo para hacer frente a sus obligaciones por lo cual tuvo que recurrir a un préstamo financiero por parte de una entidad bancaria, mientras que para el 2019 esta situación fue superada alcanzo un 26.30%, en este caso pudo contar con la disponibilidad del efectivo y pagar cualquier obligación a corto plazo.

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

En el presente trabajo de investigación titulado Análisis de cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima 2019 en los resultados obtenidos en el objetivo general, se puede apreciar un 63.46% en relación a los años 2015 y 2016, esto significa un porcentaje muy elevado en cuanto a cobros, la causa de esto fue que se concedió crédito a un cliente, que su empresa quebró en el transcurso del tiempo, y no pudo cumplir con su obligación en la fecha que vencía su deuda, por el cual se pasó para el año siguiente, fue la falta de investigación, gestión de los encargados, por parte del área de créditos y cobranzas sobre el desenvolvimiento crediticio del cliente al que se le estaba otorgando el crédito, esto afectó a la liquidez de la empresa.

Los resultados coinciden con Montesdeoca (2015) porque menciona que el personal del área de créditos y cobranzas encargados de realizar los cobros no están alineados a los procesos que la empresa establece, porque muestran una cantidad muy alta en cobranzas con referencia a los años comparados, donde también existe clientes nuevos con ninguna investigación sobre el desenvolvimiento económico. A mismo también tienen relación con Solís (2017) porque comenta que no hay manual de normas y lineamientos para conceder los créditos y tampoco para los procesos de cobranzas, también existe la falta de capacitación al personal en temas de cobros, de igual manera ante la morosidad no hay toma de medidas. De igual manera concuerdan con Carrera (2017) donde indica que la entidad carece de políticas establecidas, donde tampoco existe personal encargado, dedicado al 100% del área, del mismo modo los encargados no tienen conocimiento de las funciones específicas de cada uno, por lo cual hay informalidad en cuanto a la gestión de cobros.

Con referente al objetivo específico 1 se puede evidenciar que durante los cuatro primeros años los periodos promedios de cobranzas fueron a más de 60 días, lo cual no fue de mucho beneficio, donde la empresa tenía que retrasar algunas obligaciones con sus proveedores, en coordinación con ellos a plazo de pagos con más tiempo, esto se debió a inadecuada gestión de créditos y cobranzas al establecer el tiempo de conceder los créditos a los clientes.

Estos resultados coinciden con Espinoza & Ibarra (2019) por que la organización no tiene establecido manuales o políticas de cobranzas, por lo cual el control de la recuperación de la cartera vencida está afectando a la sostenibilidad de la empresa, los procesos con relación a los seguimientos de los créditos no son los adecuados, de igual forma no cuenta con documentos comerciales negociables que brinden el respaldo o garantía para el cobro eficaz de los créditos otorgados. De igual forma concuerda con Peralbo (2016) comenta que actualmente no existen procedimientos documentados para la gestión de cobranzas por lo cual la empresa no tiene establecidas políticas en cuanto a los créditos que otorga. Así mismo también con Rodriguez (2019) donde determina que los encargados de cobros no tienen establecido los lineamientos necesarios para hacer cumplir con las obligaciones a los clientes porque carece de procedimientos establecidos

Finalmente, con referente al objetivo específico 2 se puede evidenciar el número de veces que rotan la cobranza a los clientes, durante cada periodo con relación a las ventas al crédito, la cual no fue muy beneficioso para la empresa, estas estuvo rotando en 3 y 4 veces durante los cuatro primeros años, se nota la caída de cobranza fue muy lenta, debido a la inadecuada acción que realizan los encargados en relación a la aprobación de crédito a clientes se puede decir que las cuentas por cobrar no se recuperaron durante la quiebra del proveedor que se le otorgó el crédito y no cumplió con la fecha de vencimiento.

Estos resultados coinciden con Oyarce (2019) porque se va implementar manuales establecidos en cuanto al otorgamiento de los créditos a los clientes para llevar un mejor control, de igual forma los encargados de la administración, créditos y cobranzas deben comunicar o establecer cumplimientos necesarios sobre la gestión en cuanto a las ventas. De igual manera con Ortiz (2019) porque la compañía deberá implementar mecanismos que gestiones de manera eficiente los cobros de las cuentas por cobrar, procurando que estén al día. Del mismo modo con referencia a caja y bancos se puede observar las variaciones en comparación de un año a otro, este representa un 6.46% para el 2016 y 5.80% 2017, 2018 - 16.69% es una variación desfavorable, donde la empresa no contaba con disponibilidad de efectivo para hacer frente a sus obligaciones por lo cual tuvo que recurrir a un préstamo financiero por parte de una entidad bancaria. Estos resultados refutan con Aranda (2017) donde comenta que los ingresos obtenidos de las cuentas por cobrar si generan relevancia y prestigio a la empresa ante el mercado, por lo cual, gracias a la existencia de lineamientos

de cobranzas, que a la larga permite que los clientes sean más responsables en cuanto a los pagos. También Cabrera (2018) comenta que las cuentas por cobrar tienen relación en cuanto a la liquidez, por lo que es de mucha importancia para la empresa sobre su crecimiento en cuanto a obtener créditos o cumplir con sus obligaciones.

Finalmente, la investigación tiene un aporte importante dentro de la contabilidad de la empresa donde nos permitirá mejorar las políticas y procedimientos para que las variaciones y las cobranzas de las cuentas por cobrar mejoren y así evitar inconvenientes con los clientes y también no tener problemas futuros en cuanto a las obligaciones con los proveedores.

4.2 Conclusiones

- Primera:** La falta de investigación, gestión y políticas de cobro por parte del área de créditos y cobranzas sobre el desenvolvimiento crediticio, se puede apreciar un 63.46% en relación a los años 2015 y 2016, esto significa un porcentaje muy elevado en cuanto a cobros, la causa de esto fue que se concedió crédito a un cliente, que su empresa quebró en el transcurso del tiempo, y no pudo cumplir con su obligación en la fecha que vencía su deuda, por el cual se pasó para el año siguiente
- Segunda:** Durante los cuatro primeros años los periodos de plazo para las cobranzas fueron a más de 60 días, lo cual no fue de mucho beneficio, donde la empresa tenía que retrasar algunas obligaciones con sus proveedores, en coordinación con ellos a plazo de pagos con más tiempo, esto se debió a inadecuada gestión de créditos y cobranzas al establecer el tiempo de conceder los créditos a los clientes.
- Tercera :** El número de veces que rotan la cobranza a los clientes, durante cada periodo con relación a las ventas al crédito, no fue muy beneficioso para la empresa, estas estuvo rotando en 3 y 4 veces durante los cuatro primeros años, se nota la caída de cobranza fue muy lenta, debido a la inadecuada acción que realizaron los encargados en relación a la aprobación de crédito a clientes se puede decir que las cuentas por cobrar no se recuperaron durante la quiebra del proveedor que se le otorgó el crédito y no cumplió con la fecha de vencimiento.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** La empresa debe establecer un manual de políticas, control y cobranzas donde todos los involucrados deber cumplir, y para evitar otorgar créditos a nuevos clientes se debe realizar una vez al mes la investigación necesaria, sobre cuál es su situación económica, historial crediticio y como se está desarrollando en el mercado si es que tiene alguna empresa a su cargo.
- Segunda:** En relación al periodo promedio de cobranzas se sugiere otorgar los créditos a clientes a un plazo promedio menor a 60 días para así contar con liquidez necesaria y cumplir con las obligaciones, de igual forma evitar tener problemas con futuros proveedores, o personal a cargo.
- Tercera:** En cuanto a la rotación de la cuenta por cobrar a los clientes se debe considerar lo siguiente dejar en claro cuánto tiempo puedes esperar para que realicen el pago, notificar días antes de su vencimiento para que el cliente tenga conocimiento que cuenta con una deuda, ser considerables con ellos y darle opciones de pagos puede ser parciales, pero en días seguidos.

REFERENCIAS

- Allen , F., Myers, S., & Brealey, R. (2010). *Principio de Finanzas Corporativas* (Novena ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Araiza, V. (2005). *Administración de las Cuentas por Cobrar*. México: Macchhi Grupo editor de México S.A. de C.V.
- Arana, J. (2017). *La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Green Valley S.A-Trujillo-2017*. (Título profesional),Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Astudillo, M. (2012). *Fundamentos de la Economía*. Mexico: UNAM Instituto de Investigaciones Económicas Probooks, 2012 192 p.ISBN 978-607-02-2974-9.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1997). *Más Alla del Dilema de los Métodos. La Investigación en Cincias Sociales*. (Tercera edi.)Bogotá: Grupo Editor Norma.
- Bustios, J., & Chacon, M. (2018). *El impacto del área de creditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima caso GLG Inversiones S.A.C*. (Título profesional),Lima: Universidad de Ciencias Aplicadas.
- Cabrera , R. (2018). *Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Data Tel S.A. Lima 2018*. (Título profesional),Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Induplasma S.A en el Año 2015*. (Título profesional)Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Chiavenato , I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (sétima ed.). Mexico: McGraw-Hill/Ínteramericana A Editores, S.A. DE C.V.
- Clauso, A. (1993). Análisis Documental: el Análisis Formal. *Revista General de Información y Documentación*, 3(1), 11-19. doi:12666-1-10-20110601
- Díaz, M. (2010). El análisis de los estados contables en un entorno dinámico y gerencial de la empresa. *Revista Universo Contábil*, 6(2), 121-140. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1170/117015183008>

- Dorta, J. (2005). Teorías Organizativas y los Sistemas de Control Interno. *Revista Internacional de Legis Contabilidad y Auditoría*(22), 9-58. Obtenido de <http://www.revista-internacional-legis-de-contabilidad-auditoria/articulo/>
- Dulzaides, M., & Molina, M. (2004). Análisis Documental y de Información: dos Componentes de un Mismo Proceso. *Scielo Acimed*, 12 (2). doi:1024-94352004000200011
- Dumrauf, G. (2010). *Finanzas Corporativas un Enfoque Latinoamericano* (Segunda ed.). Buenos Aires: Alfaomega Grupo Editor Argentino 2010.
- Espinoza, L., & Ibarra, L. (2019). *Las Cuentas por Cobrar y el Crecimiento Empresarial de la Empresa Llantasjevi S.A.* (Título profesional), Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General* (Décimocuarta ed.). Argentina: Editorial e Inmobiliaria Florida.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2009). *Fundamentos de Inversiones* (Décima ed.). Ciudad de México: Pearson Educación de México.
- Hernández, R., Hernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: Interamericana Edi, S.A. DE C.V.
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. *Poliantea*, III (24), 47-62. Obtenido de <http://www.dialnet.com>
- Jiménez, V., & Cornelio, W. (2016). Los Estudios de casos como Enfoque Metodológico. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2). doi:5757749%20
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de Administración un Enfoque Internacional* (Sétima ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A.
- Lawrence, J., & Chad, J. (2012). *Principios de la Administración Financiera* (Decimosegunda ed.). Mexico: Pearson Educación, México, 2012.
- Longenecker, J., Petty, J., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas Lanzamineto y Crecimiento de Iniciativas de Emprendimiento* (16va edición ed.). Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.

- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado caso Hercules Infantil*. (Título profesional), Abanto Ecuador: Pontificia Universidad Católica.
- Molina, D., & Vasquez, Y. (2019). *Incidencia de las cuentas por cobrar con plazos vencidos en una empresa Vallecaucana durante el período 2016-2019 y su impacto en la liquidez bajo una perspectiva de las normas internacionales de Información Financiera*. (Título profesional), Colombia: Universidad Cooperativa.
- Montesdeoca, M. (2015). *La gestión de créditos y cobranzas y la cartera vencida en importadora Alvarado Vazcones CIA.LTDA*. (Título profesional), Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Mora, O. (2006). Las Teorías del Desarrollo Económico. *Apuntes del Cenes*, 26(42), 49-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=479548749004>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>
- Ortiz, F., & García, M. (2006). *Métodología de la Investigación*. Mexico: Limusa Noriega Editores S'A'.
- Otriz, I. (2019). Las Cuentas por Cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espiritu Emprendedor*, 4(1), 13-27. Obtenido de <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/189>
- Oyarce, A. (2019). *Implementación de Estrategias para la Mejora de la Gestión de Cuentas por Cobrar con Incidencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Koper S.A.C en el Distrito de Lima Período 2018*. (Bachiller), Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Peñaloza M. (2008). Administración del capital de trabajo. *Perspectivas Redalyc.org*, (21), 162-171. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009>

- Peralbo, L. (2016). *Las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano*. (Título Profesional),Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Perdomo, Á. (2004). *Administración de los Costos de Calidad*. Mexico: Normalización y Certificación Electrónica A.C.
- Pérez, T., & Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C*. (Título profesional),Trujillo: Universidad privada del norte.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de Administracion Financiera*. Estado de México: Red Tercer Milenio S.C.
- Rodriguez, J. (2019). *El Contro Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa G Force Electronic S.A.C en el Periodo 2017*. (Título profesional),Lima: Universidad Tecnológica del Peru.
- Salinas , F. (2019). *El control interno y la gestion de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C Santiago de Surco período 2015-2017*. (Título profesional),Lima: Universidad Nacional del Callao.
- Solis, T. (2017). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez*. (Título profesional),Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Sunder, S. (2005). Teoría de la Contabilidad y del Control. *Scielo Innovar*, 15(25), 1-23. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100010
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimotercera ed.). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: análisis de cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:			
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima, 2019?	Analizar las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima, 2019	Periodo Promedio de Cobranzas	Corto Plazo	AC.1	
			Largo Plazo	AC.2	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:			
¿Cuál es la situación del periodo promedio de cobranzas en una empresa fabricante de Lima, 2019?	Analizar el periodo promedio de cobranzas en una empresa fabricante de Lima, 2019	Cobranza a clientes	Sub categorías	Indicadores	Ítem
			Satisfacción		AC.3
¿Cuál es la situación de cobranza a los clientes en una empresa fabricante de Lima, 2019?	Analizar la cobranza a los clientes en una empresa fabricante de Lima 2019		Morosidad		AC.4
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:	Técnicas: Análisis documental Instrumentos: Estados financieros	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos	

Anexo 2: Instrumento cualitativo

Variación porcentuales ratio horizontal 2015-2019

Periodo promedio de cobranzas

Rotación de cuentas por cobrar

Variaciones de Caja y Bancos

Anexo 3: Base de datos informe análisis documental

Tabla 7

Variación porcentual Ratio Horizontal 2015-2019

Año	2015	2016	2017	2018	2019
Cuentas por cobrar comerciales	4,814,788	7,869,992	9,015,941	11,169,618	4,459,884
Variación porcentual		63.45%	14.56%	23.89%	-60.07%

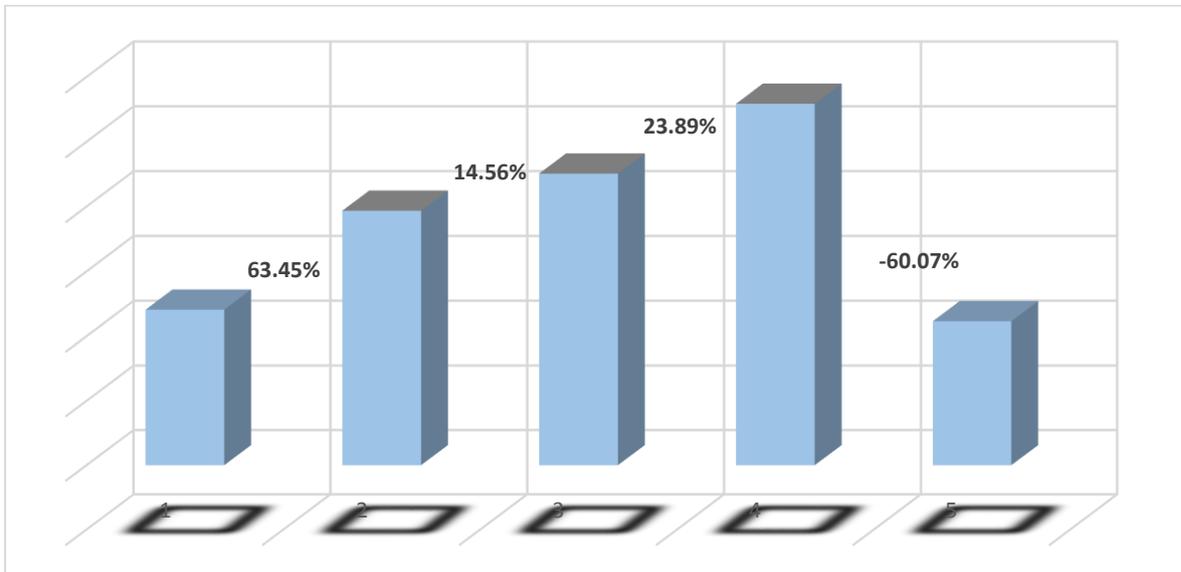


Figura 5. Variación porcentual Ratio Horizontal 2015-2019

Tabla 8

Periodo promedio de cobranzas 2015-2019

Año	2015	2016	2017	2018	2019
CxC					
comerciales x	1,733,323,68	2,833,197,12	3,245,738,76	4,021,062,48	1,605,558,24
360 días	0	0	0	0	0
Ventas	18,656,714	23,542,862	34,106,865	37,119,200	33,771,533
Días	93	120	95	108	48

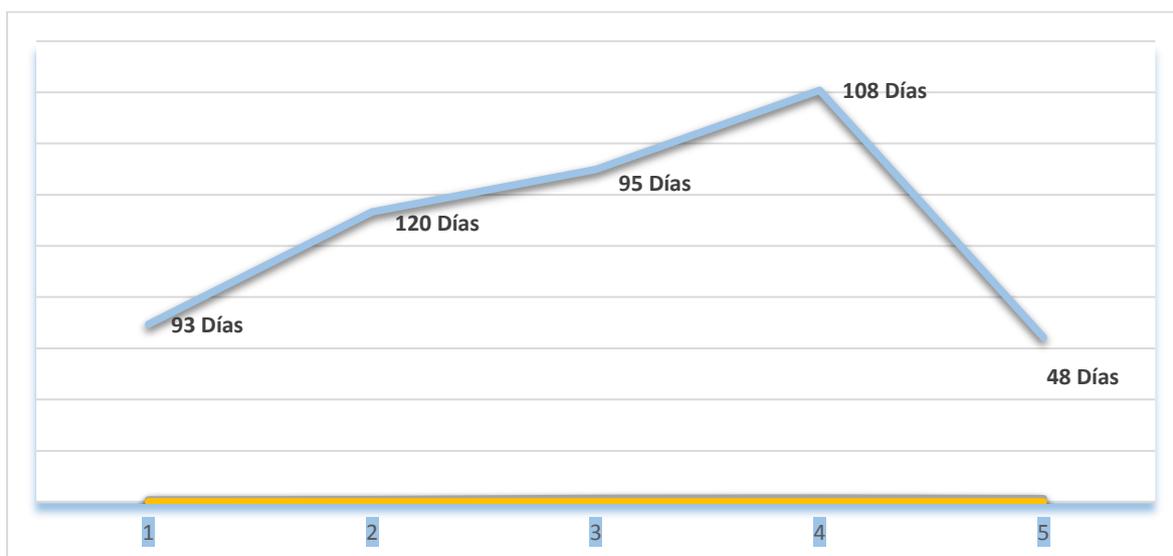


Figura 6. Periodo promedio de cobranzas 2015-2019

Tabla 9

Rotación de las Cuentas por Cobrar Comerciales 2015-2019

Año	2015	2016	2017	2018	2019
Ventas netas	18,656,714	23,542,862	34,106,865	37,119,200	33,771,533
CxC comerciales	4,814,788	7,869,992	9,015,941	11,169,618	4,459,884
N° veces	4	3	4	3	8

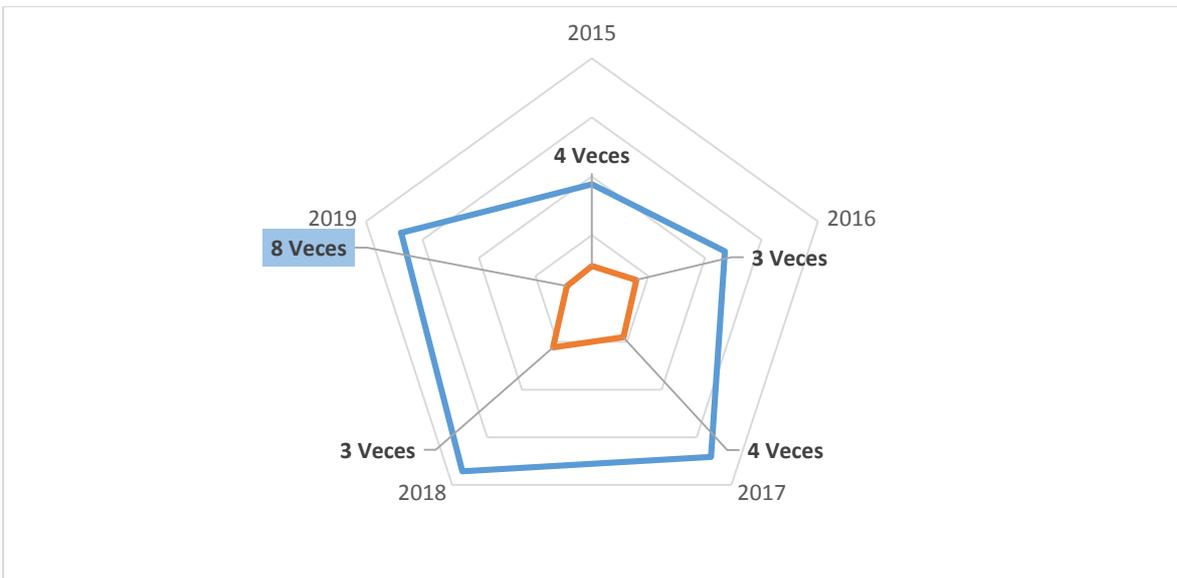


Figura 7. Rotación de las cuentas por cobrar comerciales 2015-2019

Tabla 10

Variaciones porcentuales de Caja y Bancos 2015-2019

año	2015	2016	2017	2018	2019
Caja y Bancos	1,620,420	1,725,120	1,825,140	1,520,480	1,920,411
Variación porcentual		6.46%	5.80%	-16.69%	26.30%

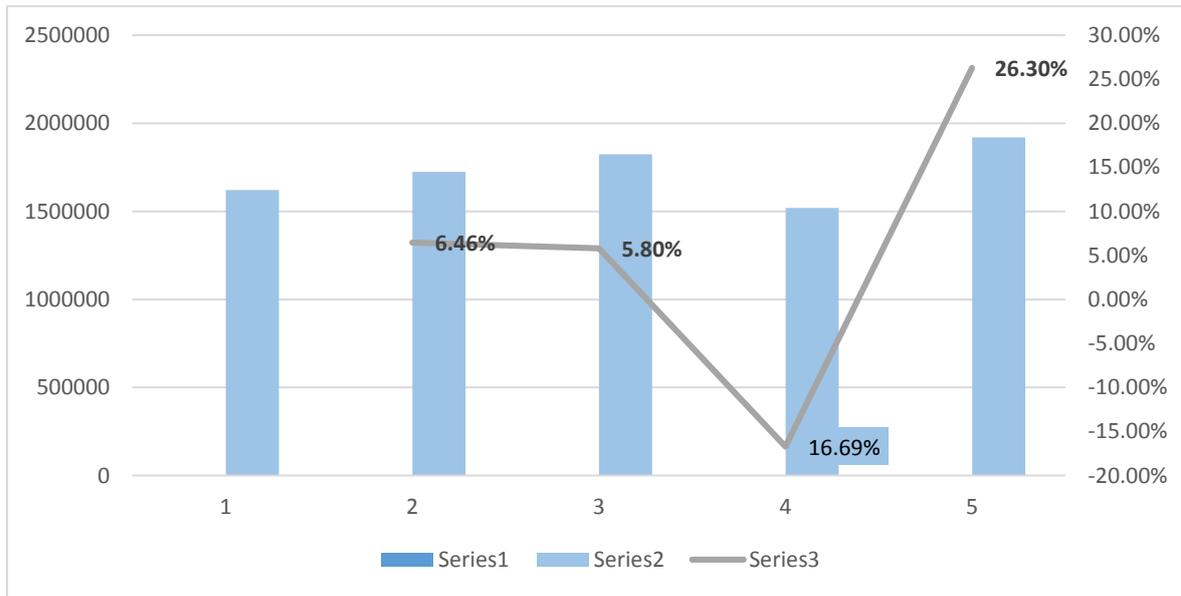


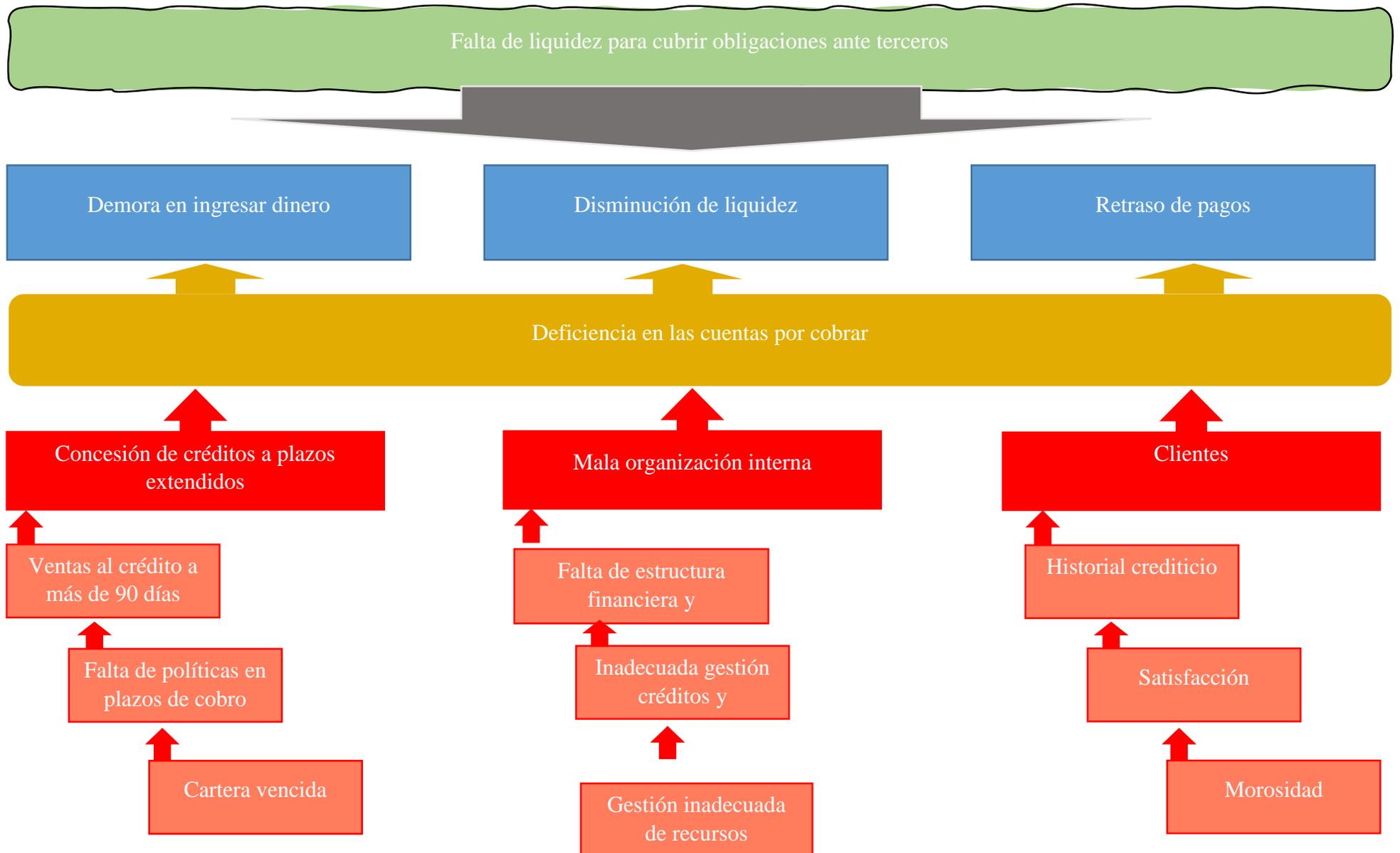
Figura 8. Variaciones porcentuales de caja y bancos 2015-2019

Anexo 4: Matrices de trabajo

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Cuentas por cobrar	<ol style="list-style-type: none"> No suelen tener estructurada la función de créditos y cobranzas Incremento de la cartera vencida La falta de liquidez que perjudica los resultados y la solvencia de la organización 	Internacional
	Título del informe		<p>Las empresas pequeñas y medianas no tienen bien estructurada la función de Créditos y Cobranzas, por lo que se producen varios inconvenientes como un alto índice en cuanto a cobros, la dificultad para contar en un corto plazo con liquidez, como consecuencia perjudica los resultados y la solvencia, por lo tanto es muy importante destacar una buena organización para tener menos cuentas incobrables dentro de la misma, y así poder lograr el objetivo de obtener los ingresos esperados (Lozada, 2018). De igual manera en el trabajo investigado, se destaca la incidencia en las cuentas por cobrar en AFE-ATHLETIC FITNESS EXPERIENCE CMD y su consecuencia en la liquidez financiera de la compañía, cuyo objetivo está encaminado a evaluar el importe, y su continua expresión a los riesgos de morosidad por parte de sus clientes, que a la larga se deterioran y generan consecuencias lamentables en cuanto a su valor, Molina & Vásquez (2019). Del mismo modo en el mercado comercial, los créditos es la mejor opción de las ventas, sin embargo, traen buenos ingresos a la compañía, pero de igual forma generan aumentos en cuanto a cobros pendientes, por lo tanto, en un momento la liquidez sería baja Izar & Ynzunza (2017)</p>
	Análisis de cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado		
	Referencia (Lozada, 2018)		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Incidencia de las cuentas por cobrar	<ol style="list-style-type: none"> Continua exposición al riesgo de morosidad por parte de los clientes Consecuencias lamentable y deterioro en la liquidez general Incidencia en la liquidez financiera de la compañía 	
	Título del informe		
	Incidencias de las cuentas por cobrar con plazos vencidos en una empresa vallecaucana durante el periodo 2016-2019		
	Referencia (Molina & Vasquez, 2019)		
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Impacto de créditos y cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> Aumento en las cuentas por cobrar Riesgo de tener más cuentas incobrables En un momento puede ser contraproducente 		
Título del informe			
El impacto de crédito y cobranza en las utilidades			
Referencia (Izar & Ynzunza, 2017)			
Problema de investigación	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Impacto de créditos y cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> Fallas en los procesos de cobranzas Inadecuada gestión de créditos 	Nacional
	Título del informe		<p>En el ámbito nacional el ingreso es de vital importancia para las empresas, el problema es si el personal no realiza un adecuado análisis previo del perfil potencial de los clientes, tendrá fallas</p>

El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa en el sector de combustibles en lima	3. Quiebra y/o bancarrota de la empresa	en los procesos de cobranzas, una inadecuada gestión por parte de los encargados de realizar dicha acción, los cuales generan problemas financieros que si no se solucionan estos pueden ocasionar en caso extremo quiebra y/o bancarrota de la empresa Bustios & Chacon (2018). Por otra parte, actualmente las empresas tienen establecido manuales de control, los mismos que no se viene aplicando eficientemente porque no se están ejecutando de manera adecuada los procedimientos, debido a que el personal de dicha área no tiene el conocimiento de este, esto sucede por falta de comunicación y capacitación constante, Salinas (2019). Además los procesos administrativos son los que dan forma a la organización pero algunas empresas no toman importancia por falta de conocimiento sobre el control interno por lo general existe desconroles por parte del departamento de cobranzas que con el tiempo trae retrasos en los cobros y la liquidez (Pérez & Ramos, 2016)
Referencia		
(Bustios & Chacon, 2018)		
Informe nacional #2	Esencia del problema	
Gestión de cuentas por cobrar	1. Control interno que no se aplica eficientemente	
Título del informe		
El control interno y las cuentas por cobrar	2. Personal que no está siendo debidamente capacitado	
Referencia	3. Procedimientos de cuentas por cobrar inadecuadas	
(Salinas , 2019)		
Informe nacional #3	Esencia del problema	
Incidencia en la liquidez	1. Falta de conocimientos sobre el control interno	
Título del informe		
Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa	2. Descontroles internos en el departamento de finanzas	
Referencia	3. Malos procesos administrativos gerenciales	
(Pérez & Ramos, 2016)		

Matriz 1. Árbol de problemas a nivel local – organización



Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Concesión de créditos a plazos extendidos	1. Ventas al crédito a más de 90 días	1. Ventas con fecha de vencimientos a 120 días	Las ventas se realiza con fecha de vencimiento a 120 días, porque existe un favoritismo con el cliente por parte de los dueños, esto se da por falta de conocimiento o de tomarlo en práctica las políticas y plazos que la empresa establece al momento de conceder los créditos, por otra parte los encargados del seguimiento de los créditos del vencimiento o vencidos no tienen un cronograma donde puedan recordar las fechas, y poder llamar, enviar correos a los clientes, todo esto conlleva a que la empresa tenga problemas con la liquidez.	Finalmente en las empresa del sector fabricantes las ventas se realiza con fecha de vencimiento a 120 días, porque existe un favoritismo con el cliente por parte de los dueños, esto se da por falta de conocimiento en poner en práctica las políticas y plazos que la empresa establece al momento de conceder los créditos, por otra parte los encargados del seguimiento de los créditos del vencimiento o vencidos no tienen un cronograma donde puedan recordar las fechas, y poder llamar, enviar correos a los clientes, todo esto conlleva a que la empresa tenga problemas con liquidez, en cuanto a la parte interna los dueños no se dedican a la empresa por falta de conocimiento todo lo dejan en manos del administrador, el gerente financiero no realiza la gestión adecuada sobre los ingresos y egresos de la empresa para saber cuál es su situación económica, por otra parte el área de créditos y cobranzas no realizan un buen cruce de información de los cobros a clientes o personas involucradas, esto se debe por falta de conocimiento o persona encargada al 100% al área de cobranzas, dentro de los recurso de la empresa estos son utilizados para pagar gastos personales de los dueños, el personal encargado de las ventas carece de motivación y capacitación.
		2. Favoritismo al cliente por parte de los dueños		
	2. Falta de políticas en plazos de cobro	3. Falta de conocimiento de las políticas y plazos establecidos dentro de la empresa al momento de conceder los créditos		
		4. No ponen en práctica los plazos y políticas que se otorgara el crédito a los clientes		
	3. Cartera vencida	5. falta de seguimiento de los créditos vencidos.		
		6. Falta de exigencia a los clientes en la fecha de vencimiento de pagos		
C2. Mala organización interna	4. Falta de estructura financiera y administrativa	7. los dueños no se dedican a la empresa por falta de conocimiento, dejan en manos del administrador	En cuanto a la parte interna los dueños no se dedican a la empresa por falta de conocimiento todo lo dejan en manos del administrador, el gerente financiero no realiza la gestión adecuada sobre los ingresos y egresos de la empresa para saber cuál es su situación económica, por otra parte el área de créditos y cobranzas no realizan un buen cruce de información de los cobros a clientes o personas involucradas, por falta de conocimiento o persona encargada al 100% al área de cobranzas, dentro de los recurso de la empresa estos son utilizados para pagar gastos personales de los dueños, el personal encargado de las ventas carece de motivación y capacitación.	de la misma manera los encargados no generan un buen cruce de información de los cobros a clientes o personas involucradas, esto se debe por falta de conocimiento o persona encargada al 100% al área de cobranzas, dentro de los recurso de la empresa estos son utilizados para pagar gastos personales de los dueños, el personal encargado de las ventas carece de motivación y capacitación, Por otra parte existe deficiencias en cuanto a la investigación del desenvolvimiento económico del cliente, lo cual no hay personal con los conocimientos necesarios sobre el tema, los involucrados se quejan de la inadecuada orientación que les dan
		8. Mala gestión por parte del gerente financiero en la parte de los ingresos y egresos de la empresa		
	5. Inadecuada gestión créditos y cobranzas	9. No realizan un buen cruce de información de cobros		
		10. Falta de conocimiento y de persona encargada al 100% al área de cobranzas		
	6. Gestión inadecuada de recursos disponibles	11. Pago de los gastos adquiridos de los dueños con los ingresos de las ventas		
		12. Falta de motivación y capacitación al personal encargado de ventas		
C3. Clientes	7. Historial crediticio	13. Deficiencias en cuanto a la investigación del desenvolvimiento económico del cliente	Por otra parte, existe deficiencias en cuanto a la investigación del desenvolvimiento económico del cliente, pues no hay personal con los conocimientos necesarios sobre el tema, los clientes se quejan de la mala atención que reciben por parte de los encarados en ventas, realizan cobro	
		14. Carecen de personal con conocimientos necesarios sobre el tema de clientes		
	8. Satisfacción	15. Mala atención al cliente por parte del personal encargado de ventas		
		16. Costos elevados por el servicio		

	9. Morosidad	17. Los clientes no pagan en la fecha de vencimiento del crédito	adicional en cuanto al servicio que les brindan, los clientes no pagan en la fecha de vencimiento del crédito, todo esto conlleva a que exista altas deudas vencidas pendientes de cobro.	por parte de los encarados en ventas, porque realizan cobro adicional en cuanto al servicio que les brindan, los clientes no pagan en la fecha de vencimiento del crédito, todo esto conlleva a que exista altas deudas vencidas pendientes de cobro.
		18. Existe altas deudas vencidas pendientes de cobro.		

Ficha de trabajo 1. *Matriz de teorías*

Teoría 1: Teorías Organizativas de los Sistemas de Control Interno

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
José Dorta	2005	El presente escrito realiza una revisión de los modelos de control interno como sistema que se han propuesto por diferentes organismos, destacando sus fundamentos básicos, existe entre los mismos el interés por su estudio radica en el hecho de la notable influencia que están ejerciendo en las normas de control y auditoria, en el sector privado y público (Dorta, 2005, p.2)	(Dorta, 2005) detalla que los modelos de control interno son un sistema que se ha propuesto por diferentes organismos, destacando sus fundamentos básicos el interés por su estudio radica en el hecho de la notable influencia que está ejerciendo en las normas de control y auditoria tanto en el sector privado como público.	Este teoría será aplicado dentro de la empresa en las cuentas por cobrar ya que el sistema de control interno rige las políticas de la concesión de créditos que se cumplen para tomar en cuenta al momento de otorgar créditos y realizar las cobranzas a los clientes esto ayudara que la empresa tenga menos cartera vencida y cuente con liquides eficiente	(Dorta, 2005) enfatiza que están establecido por lineamientos, destacando sus fundamentos importantes en las empresas tanto nacionales como internacionales, de esta manera será aplicado dentro de la empresa, esto rige las políticas para tomar en cuenta al momento de dar créditos a los clientes, lo cual ayudará a tener menos cuentas por cobrar y cuente con liquides en menos tiempo posible. Por otra parte (Sunder, 2005) detalla que la contabilidad y el control interno permiten la estructuración y la evaluación de los acuerdos de la organización, esto se aplicara dentro la empresa, ya que la contabilidad informara sobre la situación en relación a los movimientos económicos y el control interno, las normas y política a cumplir .
Referencia:	Dorta, J. (2005). Teorías Organizativas y los Sistemas de Control Interno. <i>Revista Internacional de Legis Contabilidad y Auditoría</i> , 9-58.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Shyam Sunder	2005	La primera implica la concesión de las organizaciones como conjunto de contratos , la noción de la contabilidad como un medio que viabiliza y permite la estructuración y evaluación de los acuerdos que contribuyen la organización, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de los participantes lo cual surge manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización por otros (Sunder, 2005, p.23)	(Sunder, 2005) enfatiza que todas las organizaciones son conjunto de contratos que la contabilidad es un medio que permite la estructuración y evaluación de los acuerdos de las organizaciones de igual forma que el control es un balance sostenido entre los intereses de los participantes en la organización.	Esta teoría será aplicada dentro de la organización ya que la contabilidad informa sobres la situación de la empresa en relación con los movimientos económicos, la contabilidad se adapta de acuerdo a las normas o políticas que la empresa asigne, el control es un requisito elemental dentro de la organización esto hará que la empresa cuente con liquidez para ello habrá que realizar seguimientos de los créditos otorgados a los clientes	
Referencia:	Sunder, S. (2005). Teoría de la Contabilidad y del Control . <i>Scielo Innovar vol.15 no.25 Bogotá ene./jun. 2005</i> , 23.				

Teoría 2: Teoría Neoclásica de Administración

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Idalberto Chiavenato	2006	La administración por objetivo (APO) en un proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos como guías para su actividad. A partir de los objetivos establecidos el gerente y subordinados pasan entonces a elaborar los planes tácticos adecuados para alcanzarlos de la mejor forma, los planes tácticos son los medios para alcanzar los objetivos departamentales. (Chiavenato, 2006, pp.223-	(Chiavenato, 2006) enfatiza que la administración (APO) es un proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos comunes donde definen las áreas de responsabilidad de cada uno, entonces a partir de los objetivos pasan a elaborar los planes tácticos adecuados para alcanzarlo de la mejor forma.	Esta teoría se aplicara teniendo en cuenta las responsabilidades de cada uno dentro de la empresa por el cual cada área estará involucrada en los objetivos trazados, pues las cuentas por cobrar dependen mucho de la gerencia y subordinados, al elaborar políticas y procedimientos de cobros, estos llevarán a tener resultados eficientes.	(Chiavenato, 2006) donde argumenta que la administración (APO) es un sistema por lo cual los involucrados de los mandos altos y empleados tienen un mismo objetivo, donde se establece el lugar de trabajo de cada uno, esta teoría se aplicara teniendo en cuenta las responsabilidades de cada uno dentro de la empresa por el cual cada área estará involucrada a cumplir y hacer cumplir con lo establecido, dependen mucho de la gerencia y subordinados, de igual manera (Fayol, 1987 define a la administración como un cuerpo social que depende de un buen funcionamiento, donde se tiene que cumplir normas, reglas o leyes con la finalidad que todos los involucrados puedan adaptarse a ellas sin ningún problema, la importancia de esta teoría es dar a conocer cuánto es la necesidad de tener que incluir dentro de la organización con el objetivo de obtener el orden.
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima ed.). México: pp.223-224 McGraw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Henry Fayol	1987	la función de la administración es la salud y el buen funcionamiento del cuerpo social depende de un cierto número de condiciones a las cuales se les da indiferentemente el nombre de principios de leyes o de reglas, además los principios son flexibles y susceptibles de adaptarse a todas las necesidades (Fayol, 1987, p.23)	Según (Fayol, 1987) enfatiza que la función de la administración del cuerpo social depende de un cierto número de condiciones a las cuales se les da el nombre de principios de leyes o de reglas que son flexibles y susceptible de adoptarse a ellos.	Esta teoría se aplica en la parte administrativa de la empresa en relación a los principios y leyes o reglas que se cumplen dentro de esta, el requisito primordial es que la empresa cuente con liquides para ello habrá que cumplir con lo establecido.	
Referencia:	Fayol, H. (1987). <i>Administración Industrial y General</i> . Argentina (Décimocuarta, edi) : Inmobiliaria Florida.				

Ficha de trabajo 2. *Matriz para la justificación*

Datos del antecedente 01: Internacionales			
Título	La Gestión de Crédito y Cobranza y la Cartera Vencida en Importadora Alvarado Vascones Cía.Ltda.	Metodología	Investigativa
Autor	Montesdeoca Montesdeoca María Elena	Tipo	Explorativa
Año	2015	Enfoque	Cuali-Cuantitativo
Objetivo	Determinar si los mecanismos de la gestión de crédito y cobranza se relacionan con la cartera vencida en Importadora Alvarado Vasconez Cía.Ltda.	Diseño	Analítico
Resultados	Al tomar en cuenta el comportamiento económico del cliente, se halla una breve revisión de pequeños rasgos en la parte económica del cliente para a perturbarle como cliente al crédito, también se puede evidenciar que existe un déficit en la realización de ciertos procedimientos que conlleva a realizar un trabajo completo y eficaz en el cumplimiento de tareas, se ha detectado ciertas fallas que realiza el departamento de crédito y cobranza como es el análisis del cliente para la otorgación del pazo en el crédito, no se ha definido claramente un plan de cobranza el índice de morosidad de la empresa es de 28.6% un porcentaje elevado dado que la empresa ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera.	Método	Estadístico
		Población	Balances Generales, Cartera vencida, Políticas y Procedimientos
		Muestra	Datos
		Técnicas	Análisis de datos
Conclusiones	Se puede concluir que los procedimientos de gestión de crédito y cobranza que maneja la empresa Importadora Alvarado Vasconez Cía. Ltda. Son inadecuados; esto porque se evidencia un alto índice de morosidad en los años analizados, así como un incremento de nuevos clientes sujetos a crédito, sin un análisis real de su comportamiento crediticio.	Instrumentos	Descriptivos
		Método de análisis de datos	Mediante una investigación de campo aplicando análisis de datos internos de la empresa
Redacción final al estilo artículo	Montesdeoca (2015) concluye que el personal del área de créditos y cobranzas encargados de realizar los cobros no están alineados a los procesos que la empresa establece, porque muestran una cantidad muy alta en cobranzas con referencia a los años comparados, donde también existe clientes nuevos con ninguna investigación sobre el desenvolvimiento económico por lo general esto puede traer problemas financieros en un futuro.		
Referencia (tesis)	Montesdeoca, M. (2015). La gestión de Crédito y Cobranza y la Cartera Vencida en Importadora Alvarado Vasconez Cia.Ltda. Ecuador Facultad de Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Ambato.		

Datos del antecedente 02: Internacionales			
Título	Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez	Metodología	Inductivo
Autor	Solís Cabrera Tatiana Jacqueline	Tipo	Descriptiva y Explicativa
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez	Diseño	Descriptivo
Resultados	Para la presentación del análisis de la información y la interpretación de los datos, se revisó los Estados financieros de la empresa, se evaluará el desempeño y la situación financiera de las cuentas por cobrar. Además, se realizó un análisis histórico de la empresa para determinar cómo se ha originado la morosidad de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez a lo largo del periodo contable y así identificar variables significativas, la relación existente entre las políticas de crédito y el nivel de recaudación de saldos de cuentas por cobrar.	Método	Análítico
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista a los empleados, Investigación Documental
		Instrumentos	Observación Directa
Conclusiones	Como conclusión se efectuó que no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y tampoco para los procesos de cobranza, falta de capacitación al personal en temas de cobros, ante la morosidad no hay toma de medidas para procedimiento de cobros.	Método de análisis de datos	Estadística Diferencial Descriptiva
Redacción final al estilo artículo	Solís (2017) especifica que no hay manual de normas y lineamientos para conceder los créditos y tampoco para los procesos de cobranzas, también existe la falta de capacitación al personal en temas de cobros, de igual manera ante la morosidad no hay toma de medidas, estos problemas afectan en la liquidez de la empresa		
Referencia (tesis)	Solís, T. (2017). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez. Universidad Laica Vicente Rocafructe Facultad Administración Carrera Contabilidad y Auditoría.		

Datos del antecedente 03: Internacionales			
Título	Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Induplasma S.A en el Año 2015	Metodología	Descriptiva
Autor	Carrera Navarrete Shirley Iliana	Tipo	Transversal
Año	2017	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método coso I que permite descifrar las falencias en la cobrabilidad	Diseño	No Experimental
Resultados	Se muestra como resultados que la empresa no cuenta con normas y establecimientos establecidos en un manual de funciones, no se está aplicando políticas de crédito y cobranzas debido a que el personal no se encuentra familiarizado además la empresa no cuenta con controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar a futuro, según la encuesta nos indica que no estarían al tanto de las distintas funciones a realizarse en cada departamento de la empresa.	Método	Coso I
		Población	Parte Administrativa
		Muestra	Cantidad
		Técnicas	Entrevista Encuestas
Conclusiones	En la evaluación del ambiente de control se obtiene que la empresa tiene un nivel de confianza del 30% que es baja y un nivel de riesgo obtenido es de 70% que es moderado esto se debe a que la empresa no cuenta con un manual de funciones establecidas, una persona específica que se encargue del personal, en las encuestas realizadas es evidente la informalidad en la gestión de cobro el 100% de los intervinientes desconocen estar familiarizados con las políticas de crédito.	Método de análisis de datos	Tratamiento estadístico de la información
Redacción final al estilo artículo	Carrera (2017) evidencia que la entidad carece de políticas establecidas, donde tampoco existe personal encargado, dedicado al 100% del área, del mismo modo los encargados no tienen conocimiento de las funciones específicas de cada uno, por lo cual hay informalidad en cuanto a la gestión de cobros, esto afectan a la empresa en la liquidez para cubrir sus obligaciones.		
Referencia (tesis)	Carrera, S. (2017) Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Induplasma S.A en el Año 2015. Ecuador Carrera de Contabilidad y Auditoría Universidad Politécnica Salesiana .		

Datos del antecedente 04: Internacionales

Título	Las Cuentas por Cobrar y el Crecimiento Empresarial de la Empresa Llantasjevi S.A	Metodología	Descriptivo
Autor	Espinoza Barrancón Lía Patricia Ibarra Aucaquispe Luis Anthony	Tipo	Explicativo documental
Año	2019	Enfoque	cualitativo
Objetivo	Determinar cómo las cuentas por cobrar constituye en el crecimiento empresarial de la empresa Llantasjevi S.A	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados se obtuvieron mediante entrevistas donde la empresa no tiene establecido políticas de cuentas por cobrar, entre las respuestas obtenidas puede concluir que el mayor factor que genera riesgo dentro de las cuentas por cobrar es la no recuperación de los créditos otorgados por ventas también se encuentra la falta de control y el poco seguimiento en las cobranzas lo que ocasiona que las empresas se vuelva inmersa en problemas de liquidez.	Método	Teóricos y Empíricos
		Población	Parte Administrativa
		Muestra	6 personas
		Técnicas	Recolección
Conclusiones	Se ha llegado a evidenciar mediante el análisis de los resultados que la empresa no cuenta con políticas de créditos y cobranzas bien definidas, el control de la recuperación de la cartera está afectando a la sostenibilidad de la empresa, los procesos con relación al seguimiento de los créditos no son los adecuados, no cuenta con documentos comerciales negociables que brinden el respaldo o garantía documentaria para el obro eficaz de los créditos otorgados.	Método de análisis de datos	Tablas y estadísticas
Redacción final al estilo artículo	Espinoza & Ibarra (2019) llegan a evidenciar que la organización no tiene establecido manuales o políticas de cobranzas, por lo cual el control de la recuperación de la cartera vencida está afectando a la sostenibilidad de la empresa, los procesos con relación a los seguimientos de los créditos no son los adecuados, de igual forma no cuenta con documentos comerciales negociables que brinden el respaldo o garantía para el cobro eficaz de los créditos otorgados, en consecuencia la empresa se vuelve inmersa en problemas de liquidez		
Referencia (tesis)	Espinoza, L., & Ibarra, L (2019). Las Cuentas por Cobrar y el Crecimiento Empresarial de la Empresa Llantasjevi S.A. Universidad Estatal de Milagro Facultad de Ciencias Sociales Educación Comercial y Derecho.		

Datos del antecedente 05: Internacionales			
Título	Las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano	Metodología	Descriptiva
Autor	Peralbo Verduga Liliana Lisset	Tipo	Análítica documental
Año	2016	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Analizar las cuentas por cobrar y evaluar su impacto en la liquidez de una cooperativa de transporte urbano	Diseño	
Resultados	La obtención de los resultados se dio a base de entrevistas donde se determina que no se emplea ninguna estrategia de cobranza para gestionar las deudas pendientes, también se conoce que la cooperativas no maneja políticas crediticias y que otorgan prestamos liberalmente sin un previo análisis	Método	
		Población	Miembros
		Muestra	Numero de colaboradores
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Entrevistas
Conclusiones	Se concluye que actualmente no existen procedimientos documentados para la gestión de cobranzas, por lo que es una causa de los resultados obtenidos reflejado en el margen de la cartera de crédito, la empresa no cuenta con perfiles crediticios para resolver la aceptación, monto y riesgo aceptado al otorgar un préstamo, originando los problemas de liquidez.	Método de análisis de datos	Estados financieros
Redacción final al estilo artículo	Peralbo (2016) comenta que actualmente no existen procedimientos documentados para la gestión de cobranzas por lo cual la empresa no tiene establecidas políticas en cuanto a los créditos que otorga en consecuencia esto origina los problemas de liquidez		
Referencia (tesis)	Peralbo, L. (2016). Las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano. Ecuador Facultad de Administración Carrera de Contabilidad y Auditoría.		

Datos del antecedente 01: Nacional			
Título	El Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa G Force Electronic S.A.C en el Periodo 2017	Metodología	Variable
Autor	Rodriguez Espinoza Jenny Roxana	Tipo	
Año	2019	Enfoque	Coso 2013
Objetivo	Determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G force Electronic S.A.C en el periodo 2017	Diseño	Descriptiva-Simple
Resultados	Mediante la evaluación del cuestionario aplicado en la empresa G Force Electronic S.A.C, se pudo observar que en relación a la ejecución del control interno en el área de cuentas por cobrar, se pudo analizar que mediante los reportes diarios de las cuentas por cobrar se ejecutan los planes y la toma de decisiones, ya que el 100% afirmaron que si elaboran dicha documentación, siendo esto de gran ayuda para las conciliaciones bancarias, pero por otro lado el 60% afirmó que no comunica a gerencia sobre las deudas de alta morosidad, por lo que puede resultar que los reportes realizados por el área de cuentas por cobrar solo sirva de ayuda superficial, más no para mitigar los riesgos, poniendo así en duda la confiabilidad de la información que recibe gerencia.	Método	Descriptivo
		Población	26 empleados
		Muestra	10 personas del área
		Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Se puede concluir que el área de cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic SAC, evidencia la existencia de un bajo nivel de control interno debido a la falta de una metodología o marco integrado de control interno COSO 2013, que permita desarrollar adecuados controles sobre sus procesos.	Método de análisis de datos	Pruebas de hipótesis
Redacción final al estilo artículo	Rodrigez (2019) determina que los encargados de cobros no tienen establecido los lineamientos necesarios para hacer cumplir con las obligaciones a los clientes porque carece de procedimientos establecidos, por lo cual no existen manuales que se le pueda permitir desarrollar mejor sus actividades, que con el pasar del tiempo afectara a la empresa en cuanto a sus ingresos		
Referencia (tesis)	Rodrigez, J. (2019). El Contro Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa G Force Electronic S.A.C en el Periodo 2017. Universidad Tecnológica del Perú Facultad de Administracion y Negocios Carrera de Contabilidad.		

Datos del antecedente 02: Nacional			
Título	Implementación de Estrategias para la Mejora de la Gestión de Cuentas por Cobrar con Incidencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Koper S.A.C en el Distrito de Lima Periodo 2018	Metodología	Transaccional Correlacional
Autor	Oyarce Silva Angela	Tipo	
Año	2019	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Implementar una adecuada política de gestión en las cuentas por cobrar para mejorar favorablemente la liquidez de la empresa corporación Koper S.A.C periodo 2018	Diseño	No Experimental
Resultados	De modo general y de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo y el contraste de las hipótesis, se ha determinado que la Implementación de estrategias en las cuentas por cobrar incide favorablemente en la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC.	Método	Descriptiva
		Población	60 trabajadores
		Muestra	Aleatorio
		Técnicas	Hipótesis
Instrumentos			
Conclusiones	Que es necesario establecer normas de gestión en la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro sin menos cavar las relaciones comerciales con las mismas, los directivos de la empresa deben establecer una cultura de gestión de cartera, haciendo entender al personal de cobro la importancia que significa para la empresa el cumplimiento de metas y objetivos para la liquidez.	Método de análisis de datos	Chi cuadrada Estadístico
Redacción final al estilo artículo	Oyarce (2019)) se debe implementar manuales establecidos en cuanto al otorgamiento de los créditos a los clientes para llevar un mejor control, de igual forma los encargados de la administración, créditos y cobranzas deben comunicar o establecer cumplimientos necesarios sobre la gestión en cuanto a las ventas, con el objetivo de maximizar los ingresos.		
Referencia (tesis)	Oyarce, A. (2019). Implementación de Estrategias para la Mejora de la Gestión de Cuentas por Cobrar con Incidencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Koper S.A.C en el Distrito de Lima Período 2018. Universidad Ricardo Palma Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Escuela de Contabilidad y Finanzas.		

Datos del antecedente 03: Nacional			
Título	Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Data Tel S.A. Lima 2018	Metodología	Descriptivo
Autor	Cabrera Anastacio Rocío Virginia	Tipo	Hipótesis
Año	2018	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar el efecto de los procedimientos para otorgar créditos de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa Data Tel S.A., año 2018	Diseño	No experimental transversal
Resultados	Para llegar a los resultados, se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, proporcionando como resultado la existencia de correlación de 83.0% lo cual nos indica que es una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de la variable independiente (Procedimientos para otorgar crédito) y la variable dependiente (liquidez) y un nivel de significancia de 0,000, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0,05. Así mismo la tabla de coeficientes proporciono un resultado de 81.8% de la variación de la liquidez en la empresa Data Tel S.A.	Método	Análisis de datos
		Población	78 personas
		Muestra	Aleatorio
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Recolección de datos
Conclusiones	Se demostró que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez dado que se obtuvo resultados óptimos y se alcanzó un nivel de significancia inferior a 0.05, considerado como barrera. Esto se manifestó, de acuerdo a que el instrumento pasó por la validez del contenido, a través del juicio de expertos y la confiabilidad, la cual proporcionó la estabilidad del mismo, obteniendo así, un resultado favorable en la investigación.	Método de análisis de datos	Estadísticos e interpretación de datos
Redacción final al estilo artículo	Cabrera (2018) especifica que las cuentas por cobrar tienen relación en cuanto a la liquidez, por lo que es de mucha importancia para la empresa sobre su crecimiento en cuanto a obtener créditos o cumplir con sus obligaciones, si no se realiza seguimientos necesarios por parte del área de créditos y cobranzas la solvencia económica disminuye.		
Referencia (tesis)	Cabrera , R. (2018). "Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Data Tel S.A. Lima 2018". Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad.		

Datos del antecedente 04: Nacional			
Título	Las Cuentas por Cobrar en una Empresa de servicios, Lima 2018	Metodología	
Autor	Ortiz Taipe Irma Lucila	Tipo	Comprensivo
Año	2019	Enfoque	Cualitativa y Cuantitativa
Objetivo	Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar y su consecuencia en los estados financieros en la empresa de servicios.	Diseño	Holístico
Resultados	De acuerdo al análisis de la ratio de periodo de cobranza, este debe ser oportuno, en el menor tiempo posible y con el respectivo seguimiento (Molina, 2002). Asimismo, puede ser medido mediante la división de las cuentas por cobrar y las ventas anuales al crédito por 365 días. Por ello, se determinó que en la empresa de servicios la rotación para el año 2018 fue de 22.62 días, lo cual refleja el incremento en días a diferencia de años anteriores por la falta de adecuados procedimientos en las cobranzas para ese año.	Método	Inductivo Deductivo
		Población	Unidades informantes
		Muestra	Tres
		Técnicas	Entrevistas
		Instrumentos	Guía de entrevistas
Conclusiones	La compañía deberá de implementar mecanismos que gestionen de manera eficiente los cobros de las cuentas por cobrar, procurando que estén al día (Brachfield, 2009). De acuerdo al análisis vertical de cuentas por cobrar, se determinó que las cuentas por cobrar representan en relación al total de activo en 31.72%, para el año 2018, este resultado muestra las cuentas pendientes de cobro para ese año.	Método de análisis de datos	Análisis Documental
Redacción final al estilo artículo	Otriz (2019) comenta que la compañía deberá de implementar mecanismos que gestionen de forma ascendente las cuentas por cobrar, procurando que estén al día para que en un futuro no tenga problemas en cuanto a la liquidez para poder cumplir con sus obligaciones y no perder su valor en el mercado		
Referencia (artículo)	Otriz , I. (2019). Las Cuentas por Cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. <i>Espiritu Emprendedor TES 2020, Vol 4, No. 1 enero a marzo</i> , 13-27.		

Datos del antecedente 05: Nacional			
Título	La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Green Valley S.A.C- Trujillo -2017	Metodología	Empírica analítica
Autor	Arana Mera Jacklyn Milagritos	Tipo	No experimental
Año	2017	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Comprobar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa corporación Green Valley S.A.C- Trujillo 2017	Diseño	Trasversal
Resultados	En relación con los resultados obtenidos en la investigación realizada, se observó cada procesos en relación con las ventas, créditos y cobranzas teniendo como resultado que en las tres áreas del manejo es regular, dado a entender que existe un problema en la gestión y/o administración de las áreas observadas por otro lado las entrevistas realizadas a los trabajadores, coinciden en que la empresa tiene un déficit control interno de los procesos que se llevan a cabo para vender, otorgar un crédito y para realizar las cobranzas, siendo esto un problema por la falta de capacitación y de compromiso de los trabajadores.	Método	Descripción
		Población	Grupo
		Muestra	Porción respectiva
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Recolección de datos
Conclusiones	En el presente trabajo concluye en que las cuentas por cobrar si influye en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C debido a la existencia de políticas de créditos y cobranzas, los cual hace que sea liberar y tolerante con ciertos clientes, permitiendo que los vendedores tomen decisiones basándose en el prestigio que estos tienen en el mercado, sin considerar el comportamiento del cliente con respecto a sus pagos	Método de análisis de datos	Descripción sistemática anómala
Redacción final al estilo artículo	Arana (2017) comenta que los ingresos obtenidos de las cuentas por cobrar si generan relevancia y prestigio a la empresa ante mercado, por lo cual gracias a la existencia de lineamientos de cobranzas, que a la larga permite que los clientes sean más responsables en cuanto a los pagos, esto también genera el interés por parte de los vendedores		
Referencia	Arana, J. (2017). "La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Green Valley S.A-Trujillo-2017". Universidad Privada del Norte Facultad de Negocios Carrera de Contabilidad y Auditoria.		

Variable o categoría 1: Cuentas por Cobrar					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Morales, J. y Morales, A.	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 registró del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta (Morales & Morales , 2014, pág. 182)	(Morales & Morales, 2014) enfatizan que las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por las ventas de bienes y servicios que se le otorga a los clientes.	Nos ayuda a identificar los tipos de contratos con los clientes ya sea con los plazos de cancelación o por la forma de canje de los documentos llámese letras o pagares	En este mismo se ha conceptualizado sobre las cuentas por cobrar, (Morales & Morales, 2014) comenta que estas se producen por la venta de bienes o servicios a los clientes con la finalidad que en corto o largo plazo se conviertan en efectivo con la que cuente la empresa (Perdomo, 2004) enfatiza si los procesos de recuperación de la cartera están alineados, la gestión de cobranza será eficiente y más segura por lo cual se contara con liquidez inmediata estas representan el dinero total con la que disponga, de esta manera ayudara que cuente con liquidez en un futuro Araiza (2005) Concluye que estas son activos circulantes que durante un determinado tiempo se volverán líquidos, de esta forma ara frente a
Referencia:	Morales , J., & Morales , A. (2014). <i>Crédito y Cobranza</i> . (Primera ebook ed.). Mexico : Grupo Editorial Patria.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Perdomo, A.	2004	En cuanto a las cuentas por cobrar si los procesos de recuperación de cartera están alineados con el SGC la gestión de cobranza será más eficiente y segura lo que garantiza la liquidez de la empresa (Perdomo, 2004, pág. 126)	(Perdomo, 2004) enfatiza que si los procesos de recuperación de cartera de las cuentas por cobrar están alineados con el SGC la gestión de cobranza será más eficiente lo que garantiza la liquidez de la empresa.	Esto nos ayuda a que si la empresa tiene bien establecido sus procesos de cobros y recuperación de cartera la cobranza a los clientes será muy eficiente por lo cual se contara con liquidez inmediata.	
Referencia:	Perdomo, Á. (2004). <i>Administración de los Costos de Calidad</i> . (ISO 9001 Y 14001 OHSAS 18001) Mexico.				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)
Lawrence, J. y Chad, J.	2012	Las cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a crédito (Lawrence & Chand, 2012, pág.58)	(Lawrence & Chand, 2012) enfatizan que las cuentas por cobrar representan el dinero total que deben los clientes a la empresa por las ventas al crédito.	Esto ayuda a tener que la cuenta por cobrar es de muy importancia por lo cual se debe revisar diariamente las ventas realizadas por que esto representa el dinero total para que la empresa cuente con liquidez en un futuro.
Referencia:	Lawrence , J., & Chad , J. (2012). <i>Principios de la Administracion Finaciera</i> . (Decimosegunda edi) Mexico: Pearson.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (7)	Aplicación en su tesis (8)
Araiza, V	2005	Las cuentas por cobrar es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión (Araiza, 2005, pág. 2)	(Araiza, 2005) enfatiza que las cuentas por cobrar son activos circulantes que en un corto plazo se convertirá en efectivo o inversión.	Esto ayuda a entender si la empresa realiza las ventas a cortos plazos esta contara con efectivo inmediato para hacer frente a sus obligaciones.
Referencia:	Araiza, V. (2005). <i>Administración de las Cuentas por Cobrar</i> . Boletín Técnico (20)2			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (9)	Aplicación en su tesis (10)
Van, J. y Wachowicz, J.	2010	Las cuentas por cobrar representan los debo de los clientes que ande convertirse en efectivo dentro de un periodo de facturación dado por lo general de 30 a 60 días (Van & Wachowicz, 2010, pág.131)	(Van & Wachowicz, 2010) argumentan que las cuentas por cobrar representan los debo de los clientes que se convertirán en efectivo dentro de un periodo dado por lo general 30 a 60 días.	Estos nos ayuda a entender si las ventas se realiza a un mes con un tope de dos meses esto se convertirá en efectivo inmediato por lo cual la empresa contara con liquidez en un corto plazo.
Referencia:	Van, J., & Wachowicz, J. (2010). <i>Fundamentos de Administración Financiera</i> . (Decimotercera edi) Mexico: Pearson			

sus obligaciones con terceros (Lawrence & Chand, 2012) también comentan que estas representan el dinero total pendientes por cobrar a los clientes por las ventas al crédito que en su momento de vencimiento serán canceladas e ingresara a la empresa como un efectivo. De igual forma (Van & Wachowicz, 2010) Es preciso señalar que, los pendientes de cobrar son producidos por los productos o servicios vendidos a los clientes, estas representan el dinero total que deben, que en un corto o largo plazo se convertirán en efectivo, si la gestión es eficiente garantiza la liquidez de la empresa. En tal sentido las subcategorías son: a) periodo promedio de cobranzas, nos permite conocer cuál es el tiempo promedio y en cuanto tiempo se convertirán en liquidez para la empresa

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Cuentas por Cobrar								
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5	Fuente 6	Fuente 7	
Cita textual	Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidas por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registró del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta (Morales & Morales , 2014, pág. 182)	En cuanto a las cuentas por cobrar si los procesos de recuperación de cartera están alineados con el SGC la gestión de cobranza será más eficiente y segura lo que garantiza la liquidez de la empresa (Perdomo, 2004, pág. 126)	Las cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a crédito (Lawrence & Chand, 2012, pág.58)	Las cuentas por cobrar es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión (Araiza, 2005, pág. 2)	Las cuentas por cobrar representan los debo de los clientes que ande convertirse en efectivo dentro de un periodo de facturación dado por lo general de 30 a 60 días (Van & Wachowicz, 2010, pág. (131)			
Redacción de la categoría de estudio	Las cuentas por cobrar son producidas por la venta de mercancías o servicios a los clientes, estas representan el dinero total que deben, que en un corto plazo se convertirán en efectivo, si la gestión es eficiente garantiza la liquidez de la empresa.							
Construcción de las sub	Sub categoría 1:	Sub categoría 2:	Sub categoría 3:	Sub categoría 4:				

categorias según la fuente elegida	Periodo promedio de cobranzas		Cobranza a Clientes					
Construcción de los indicadores	I1	Corto plazo	I5	Satisfacción	I9		I13	
	I2	Largo plazo	I6	Morosidad	I10		I14	
Franklin Allen, Stewart C. Myers Richard A. Brealey	El periodo promedio de cobranza mide la rapidez con la que los clientes pagan sus cuentas (Allen, Myers, & Brealey, 2010, p. 796)		(Allen, Myers, & Brealey, 2010) especifican que el periodo promedio de cobranza muestra la rapidez con la que los clientes pagan las facturas a la empresa.		Nos permitirá conocer cuál es el tiempo promedio de los créditos otorgados a los clientes y en cuanto tiempo se convertirá en liquidez para la empresa.			Nos permite conocer cuál es el tiempo promedio de los créditos otorgados a los clientes y en cuanto tiempo se convertirán en liquidez para la empresa (Allen, Myers, & Brealey, 2010) especifican que estas nos permite conocer cuál es el tiempo promedio de los créditos otorgados a los clientes y en cuanto tiempo se convertirán en liquidez para la empresa (Dumrauf, 2010) afirma que el índice de días representan un promedio de cobranza, donde se puede saber si la empresa está mejorando o cobrando en un plazo razonable a los clientes.
	Allen, F., Myers, S., & Brealey, R. (2010). <i>Principio de Finanzas Corporativas</i> . (Novena edi.) Mexico.							
Guillermo L. Dumrauf	El índice de los días de cobranza tal cual se le conoce representa un promedio. Algunas cuentas tardan en cobrarse más que el promedio y otras, menos. En realidad, el índice cubre su cometido cuando lo utilizamos con la visión de un planificador (Dumrauf, 2010, p. 110)		(Dumrauf, 2010) afirma que los índices de días representan un promedio de cobranza donde se puede saber si es que la empresa está mejorando o cobrando en un plazo razonable.		El índice de días del periodo nos ayuda a identificar si la empresa está mejorando o cobrando razonablemente a los clientes en el tiempo correcto.			Dentro de una organización lo más importante es la satisfacción a los clientes por el cual se debe implementar un sistema donde se podrá conocer las necesidades y mejorar los servicios y productos a cambio de esto se obtendrá ganancias (Koontz, & Weihrich, 2007) especifican que los clientes son la razón de la existencia de todas las empresas (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012) enfatizan que gracias a los clientes la empresa se vuelve económicamente atractiva, si se
	Dumrauf, G. (2010). <i>Finanzas Corporativas un Enfoque Latinoamericano</i> . (Segunda edi.) Buenos Aires: Grupo editor Argentino.							
	Nunca hay que olvidar que los clientes son la razón de la existencia de prácticamente de todas las empresas,		(Koontz, & Weihrich, 2007) especifican que los clientes son la razón de la existencia de		Dentro de una organización lo más importante es la satisfacción a los clientes por el cual se debe			

	<p>por medio del sistemas de comunicación se descubre las necesidades de los clientes y este conocimiento faculta a la empresa para promover servicios y productos a cambio de una ganancia (Koontz, & Weihrich, 2007, p. 26)</p>	<p>todas las empresas que por medio de un sistema de comunicación se descubre la necesidad de los clientes esto ayuda a promover servicios y productos mejores a cambio de una ganancia.</p>	<p>implementar un sistema donde se podrá conocer las necesidades y mejorar los servicios y productos a cambio de esto se obtendrá ganancias.</p>	<p>ofrece productos y servicios de calidad los clientes estarán dispuestos a pagar bien por él.</p>
<p>Harold Koontz, & Heinz Weihrich</p>	<p>Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). <i>Elementos de Administración un Enfoque Internacional</i> . (Sétima edi.) Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A.</p>			
<p>Justin G. Longenecker J. William Petty, Leslie E. Palich, Frank Hoy</p>	<p>Las oportunidades de emprendimiento hacen que una empresa sea económicamente atractiva para los propietarios, mientras ofrece a los clientes un producto o servicio tan atractivo que están dispuestos a pagar por él el dinero que les ha costado ganar (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012, p.31)</p>	<p>(Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012) enfatizan que gracias a los clientes la empresa se vuelve económicamente atractiva mientras ofrecen bienes y servicios que están dispuestos a pagan por él el dinero que les ha costado ganar.</p>	<p>Si ofrecemos productos y servicios de buena calidad los clientes estarán dispuestos a pagar bien por él, del mismo modo la empresa se volverá económicamente atractiva en el mercado.</p>	
<p>Longenecker, J., Petty, J., Palich, L., & Hoy, F. (2012). <i>Administración de Pequeñas Empresas Lanzamineto y Crecimiento de Iniciativas de Emprendimiento</i>. (16a.edi.) Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.</p>				

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<p>En el trabajo investigado aportan (03) teorías</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teorías Organizativas de los Sistemas de Control Interno – sustentan que los modelos de control interno son un sistema que se ha propuesto por diferentes organismos, donde la contabilidad es un medio que permite la estructuración y evaluación de los acuerdos de igual forma que el control. 2. Teoría Neoclásica de Administración – sustenta que los planes del negocio se logran a través de los gerentes y subordinados donde definen las áreas de responsabilidad de cada uno para llevar acabo, pues ellos deben adaptarse a principios leyes o reglas para lograr los objetivos. 3. Teorías del Desarrollo Económico – sustentan que se caracteriza por la diversidad de posiciones y planteamientos teóricos, algunos de los objetivos están basados en crear mejorar la distribución de ingresos y las condiciones de vida de toda la población, donde las empresas quieren maximizar sus beneficios y utilidades en el mercado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. permitió comprender la importancia de aplicar los modelos de control interno y de igual forma la contabilidad donde nos dará a conocer el desenvolvimiento económico de la empresa. 2. permitió conocer que dentro de la empresa los gerentes y subordinados son una pieza esencial en lograr los objetivos donde ellos se adaptaran a normas y leyes establecidas. 3. permitió comprender que el desarrollo económico ayudara a aumentar sus beneficios y utilidades de la empresa por lo cual al contar con ello, la empresa pagara bien y les dará los beneficios necesarios a sus colaboradores.
Redacción final	<p>El estudio tiene justificación teórica porque se sustenta en las teorías organizativas de los sistemas de control interno, donde nos ayuda a comprender la importancia de aplicar modelos de control interno dentro de la empresa pues así la contabilidad será más eficiente, así mismo la teoría neoclásica de administración aporta los planes del logro de objetivos por parte de los gerentes y subordinados que son una pieza esencial dentro de la empresa, de igual manera la teoría del desarrollo económico nos da a conocer lo importante que es para la empresa aumentar sus beneficios y utilidades en el mercado porque gracias a ello podrá pagar mejor a sus colaboradores.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cualitativo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron recopilar los datos....?
1. nos permite obtener las apreciaciones de los diferentes sujetos en investigación 2. nos permite triangular información para encontrar los resultados buscados 3. el estudio va dirigido al análisis de la cuentas por cobrar	1. por qué el análisis documental es una técnica que nos permite profundizar la información a través de la obtención de estados financieros de la empresa 2. mediante la obtención de información del área de estudio
Redacción final	El estudio se justifica metodológicamente, porque se realizó bajo el enfoque cualitativo en vista que nos permitirá obtener las apreciaciones de los diferentes sujetos, la triangulación de la información para poder encontrar los resultados buscados, en este sentido las técnica e instrumentos que se utilizaron fueron el análisis documental que nos permito profundizar la información a través de la obtención de estados financieros de la empresa y áreas involucradas en el estudio, que va dirigido al análisis de las cuentas por cobrar.

Matriz 11. Matriz problemas y objetivos

Análisis de Cuentas por Cobrar en una Empresa fabricante de Lima 2019

Problema general	Objetivo general
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima, 2019?	Analizar las cuentas por cobrar en una empresa fabricante de Lima, 2019
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la situación del periodo promedio de cobranzas en una empresa fabricante de Lima, 2019?	Analizar el periodo promedio de cobranzas en una empresa fabricante de Lima, 2019
¿Cuál es la situación de cobranza a los clientes en una empresa fabricante de Lima, 2019?	Analizar la cobranza a los clientes en una empresa fabricante de Lima 2019

Matriz 13. Método - cualitativo

Enfoque de investigación Cualitativo

Criterios	Fuente 1
Cita textual	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. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio (Hernández, Hernández, & Baptista, 2014, p. 7)
Parafraseo	(Hernández, Hernández, & Baptista, 2014) enfatizan que los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis durante o después de la recolección de datos, las cuales sirven para descubrir las preguntas más importantes de la investigación, para perfeccionarlas y responderlas por lo cual la acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos entre los hechos y su interpretación, en secuencia no siempre es la misma pues varía con cada estudio.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Hernández, R., Hernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . (Sexta edi.) Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
Utilidad/ aporte del concepto	En el trabajo de investigación de análisis de cuentas por cobrar se trabajara con el enfoque cualitativo por el cual se realizara la recolección de los datos a investigar, ya que se obtendrá información de personas vinculadas con las áreas de la empresa, por ende ayudara a resolver el problema planteado.
Redacción final	En el trabajo de investigación de análisis de cuentas por cobrar se sustentó con el enfoque cualitativo por el cual se realizara la recolección de los datos a investigar, ya que se obtendrá información de la empresa, por ende ayudara a resolver el problema planteado, para (Hernández, Hernández, & Baptista, 2014) los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis dentro o fuera de su naturaleza cual fuera el caso con el objetivo de llegar a desarrollar muchas preguntas en el ámbito de la investigación, las cuales nos ayuda a desarrollar lo más importante de este trabajo para perfeccionarlas y dar a conocer las evidencias obtenidas durante el tiempo que dure la investigación, por lo tanto también varía.

Método de investigación Estudio de Caso	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Una investigación de estudio de casos trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencias, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; además, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos, citado en (Monje, 2010)
Parafraseo	citado en (Monje, 2010) especifica que el estudio de casos trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos, que como resultado se basa en múltiples fuentes de evidencias con datos, además, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Jiménez, V., & Cornelio, W. (2016 Diciembre, 2016, Vol. 3 Nro. 2). Los Estudios de casos como Enfoque Metodológico. <i>Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades</i> .
Utilidad/ aporte del concepto	El método de estudio de caso nos ayudara a recoger evidencias en muchas fuentes y teorías la cual llegaremos a demostrar la situación de la cuentas por cobrar en la empresa
Redacción final	El método de estudio de caso nos ayudara a recoger evidencias en muchas fuentes y teorías la cual llegaremos a demostrar la situación de la cuentas por cobrar en la empresa, al igual Citado en (Monje, 2010) especifica que el estudio de caso se trata de importantes observaciones, en la cual hay muchas más variables estudiadas, que como resultado se basa en muchas fuentes de visibilidad, por el cual se llena de mucha información con el objetivo de dar a conocer lo investigado, donde, ayuda a comprender por qué del comportamiento de estas dentro de la empresa y obtener resultados,

Método de investigación Analítico	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndole en sus elementos para observar la causa, la naturaleza y los efectos. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y el objeto que se estudia para comprender su esencia. Puesto que con su aplicación se conoce más de su objeto de estudio, con lo cual podrán explicar hacer analogías, comprender mejor su comportamiento, y establecer nuevas teorías (Ortiz, & García, 2006, p.64)
Parafraseo	(Ortiz, & García) enfatizan que el método analítico consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndole en sus elementos para observar la causa, naturaleza y efectos, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y el objeto que se estudia para comprender su esencia, con lo cual podrán explicar hacer analogías, comprender mejor su comportamiento, y establecer nuevas teorías
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Ortiz, F., & García, M. (2006). <i>Metodología de la Investigación</i> . Mexico: Ed LIMUSA S.A.
Utilidad/ aporte del concepto	Este método analítico se aplicara en las cuentas por cobrar donde se podrá observar la causa, naturaleza y efecto de los elementos estudiados para llegar a comprender el porqué de su comportamiento dentro de la empresa y obtener resultados
Redacción final	Este método analítico se aplicara en las cuentas por cobrar donde se podrá observar la causa, naturaleza y efecto de los elementos estudiados para llegar a comprender el porqué de su comportamiento dentro de la empresa y obtener resultados, para (Ortiz, & García, 2006) el método analítico consiste en la muestra de un caso, descomponiéndole en cantidades para ver su causa, naturaleza y consecuencia, es importante tener conocimiento de lo que está pasando con la finalidad de tener en claro la situación de su existencia, esto ayuda a entender cómo se realizar los análisis de los resultados en cuanto a la investigación obtenida.

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Sub categoría	Indicador	Ítem
Periodo Promedio de Cobranzas	Corto Plazo	Estado de situación financiera-activo corriente Ratios de gestión Anexo de la cuenta 121 facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar
	Largo Plazo	Estados de situación financiera- activo corriente Análisis horizontal y vertical
Cobranza a clientes	Satisfacción	Estados de situación financiera-activo corriente Comparar la variación los últimos 5 años
	Morosidad	Anexo de la cuenta 101 Caja y Bancos

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	La empresa está ubicado en Ate
Provincia/Departamento	Santa Anita-Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	Es una empresa dedicada a elaborar y proveer piezas y partes mecánicas para el rubro minero en industrial, inicio sus actividades el 01/06/2001 hasta la actualidad, donde existe deficiencias en las cuentas por cobrar como medio de estudio se tendrá los estados financieros de los años 2015 al 2019, de esta manera se realizara los respectivos análisis, variaciones porcentuales de cada periodo, periodo promedio de cobranzas, cobranzas a los clientes análisis ratios horizontal, al igual la liquidez en la cuenta 101 Caja y Bancos, para mejor resultados.

Técnica de recopilación de datos 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, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas (Dulzaides, & Molina, 2004)
Parfraseo	(Dulzaides, & Molina, 2004) especifican que el análisis documental es una forma de investigación técnica, lo cual es un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada, sistemática para facilitar su recuperación de igual forma comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, también la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Dulzaides, M., & Molina, M. (2004). Análisis Documental y de Información: dos Componentes de un Mismo Proceso. <i>Scielo</i> .
Utilidad/ aporte del concepto	Esta técnica ayudará en el análisis de la cuentas por cobrar donde se recopilara la información necesaria de la empresa a través de los estados financieros y otros medios necesarios, así poder aplicar la investigación
Redacción final	Para este trabajo se consideró la técnica del análisis documental, es una forma de investigación técnica, lo cual se emplea y se presenta, con la finalidad de facilitar su recuperación de igual forma comprende el procesamiento de análisis sintético que permite la descripción bibliográfica y general de la información adquirida, también se clasifica, indagar, anotar y evidenciar traducción y la confección de reseñas (Dulzaides, & Molina, 2004) comentan de la misma forma esta técnica ayuda a recopilar la información necesaria de la empresa para tener mejores resultados y da a conocer a través de los estados financieros y otros medios necesarios, así poder aplicar la investigación.

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos		
Subcategoría	Instrumentos	
	Análisis documental	
	Nro	Ítem
Periodo promedio de cobranzas	1.	Estado de situación financiera-activo corriente Ratios de gestión Anexo de la cuenta 121 facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar
Cobranza a Clientes	2.	Estados de situación financiera- activo corriente Análisis horizontal y vertical
	3.	Estados de situación financiera-activo corriente Comparar la variación los últimos 5 años Anexo de la cuenta 101 Caja y Bancos

Instrumento de recopilación de datos 2. Ficha de Análisis Documental	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	El análisis documental es la operación por la cual se extrae de un documento, un conjunto de palabras que contribuyen su representación condensada. Esta representación puede identificar al documento, para facilitar su recuperación, para informar de su contenido o incluso para servir de sus título al documento citado en (Vickery)
Parafraseo	Citado en (Vickery) enfatiza que el análisis documental es la operación por la cual se extrae de un documento, de igual forma es un conjunto de palabras que contribuye su representación condensada de la información, esto puede identificar al documento para facilitar su recuperación e informar de su contenido o incluso para servir de sus título al documento.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Clauso, A. (1993). Análisis Documental: el Análisis Formal. <i>Revista General de Información y Documentación</i> , 11.
Utilidad/ aporte del concepto	Este instrumento de análisis documental ayudará a recopilar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación el cual se obtendrá de los estados financieros de la empresa para saber la situación de las cuentas por cobrar y así llegar a obtener los resultados esperados.
Redacción final	El instrumento aplicado fue la ficha de análisis documental es la desmembración del objeto investigado, de igual forma es una cantidad de información que ayuda a la investigación a desarrollarse esto puede traer resultados esperados tanto positivos o negativos con la finalidad que el investigador pueda llegar a concluir o recomendar citado en (Vickery) Este instrumento de análisis documental ayuda a recopilar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación el cual se obtendrá de los estados financieros de la organización para saber la situación de las cuentas por cobrar y así llegar a concluir los resultados esperados
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Análisis de los estados financieros para mediar las cuentas por cobrar Autor: Torres Delgado Flor Maribel Año:2020 Subcategorías – ítems/preguntas: Periodo promedio de cobranzas- cobranza a clientes

Procedimiento	
Paso 1:	Solicitud de permiso a la entidad para uso de información
Paso 2:	Recopilación de la información
Paso 3:	Construcciones matrices de trabajo de investigación
Paso 4:	Análisis documental
Paso 5:	Elaboración de conclusiones y recomendaciones

Método de análisis de datos Triangulación

Crterios	Fuente 1
Cita textual	La triangulación hace referencia al estudio de un mismo fenómeno integrado métodos cualitativos y cuantitativos, sin embargo, en ocasiones el término se ha empleado en el contexto de la metodología cualitativa para indicar también contraste de resultados mediante el uso de informantes, fuentes de información u observadores diferentes. En este apartado se analiza en extenso la triangulación como integración de los dos métodos (Bonilla, & Rodríguez, 1997, p.282)
Parfraseo	(Bonilla, & Rodríguez, 1997) enfatizan que la triangulación hace referencia al estudio de un mismo fenómeno integrado de métodos cualitativos y cuantitativos, sin embargo en ocasiones el término se ha empleado en el contexto de la metodología cualitativa, para indicar contraste de resultados con el uso de informantes, fuentes de información u observadores diferentes.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1997). <i>Más Alla del Dilema de los Métodos. La Investigación en Cincias Sociales</i> . (Tercera edi.)Bogotá: Grupo Editor Norma.
Utilidad/ aporte del concepto	Este método ayuda a realizar el cruce de la información obtenida durante la investigación, y obtener o indicar resultados sobre las cuentas por cobrar de la empresa investigada.
Redacción final	Para el estudio se aplicará la triangulación con la finalidad de emplear los métodos necesarios durante el tiempo que la investigación dure, mayormente se emplea en los métodos cualitativos para identificar las secuencia que están sucediendo dentro del objeto estudiado, para llegar al final o dar las recomendaciones necesarias, tener en cuenta cual es la situación que está aconteciendo (Bonilla, & Rodríguez, 1997) enfatizan de la misma forma este método ayuda al investigador a resolver las inquietudes durante la investigación, con la finalidad de obtener o indicar resultados sobre las cuentas por cobrar de la empresa investigada.

Aspectos éticos

APA	Los autores han sido citados de acuerdo a los lineamientos de la norma Apa lo cual no es copia.
Muestra	Se obtuvo estados financieros de la empresa de los últimos cinco años, anterior a ello se solicitó permiso para el uso de la información
Data	La información no ha sido manipulada, tampoco tergiversada lo que se tiene la seguridad de ello que ayuda a la investigación del problema estudiado.