



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de  
una empresa comercializadora, Lima 2018**

**Para optar el título profesional de Contador público**

**AUTOR**

Br. Ccahuin Sanchez, Renzo Guillermo

**ORCID**

0000-0002-5080-4336

**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**

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez (ORCID: 0000-0002-1323-0097)

Presidente del Jurado

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Secretario

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0002-4060-5667)


### **Dedicatoria**

Dedicado a Dios, a mis padres Filomeno y Elizabeth y hermanos ya que con su apoyo fue posible la realización de esta investigación.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres, a la universidad Norbert Wiener y asesores por su motivación y asesoría en la culminación de esta investigación.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 21/12/2020
		REVISIÓN: 01	

Yo, Ccahuin Sanchez Renzo Guillermo estudiante de la escuela académica de negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018" para la obtención del título profesional de contabilidad y auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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



Firma  
Ccahuin Sanchez, Renzo Guillermo  
DNI: 48446040



Huella

Lima, 21 de diciembre de 2020.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
O resumen	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I: EL PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del problema.	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	18
1.4.3 Práctica	19
1.5 Delimitaciones de la investigación	19
1.5.1 Temporal	19
1.5.2 Espacial	19
1.5.3 Recursos	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes internacionales.	21
2.1.2 Antecedentes nacionales.	22
2.2 Bases teóricas	23

2.2.1	Marco fundamental	23
2.2.2	Marco conceptual	26
CAPITULO III: METODOLOGÍA		29
3.1	Método de investigación	29
3.2	Enfoque de la investigación	29
3.3	Tipo de investigación	30
3.4	Diseño de la investigación	31
3.5	Población, muestra y unidades informantes	31
3.5.1	Población	31
3.5.2	Muestra	31
3.5.3	Unidades informantes	32
3.6	Categorías y subcategorías apriorísticas	32
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1	Técnica	33
3.7.2	Descripción de instrumentos	34
3.7.3	Validación	34
3.7.4	Confiabilidad	35
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9	Aspectos éticos	36
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		37
4.1	Descripción de resultados cuantitativos	37
4.2	Descripción de resultados cualitativos	45
4.2.1	Subcategoría: Gestión de cobranza	45
4.2.2	Subcategoría: Periodo de cobranza	47
4.2.3	Subcategoría: Liquidez	48
4.3	Diagnóstico	50
4.3.1	Subcategoría: Gestión de cobranza	51
4.3.2	Subcategoría: Periodo de cobranza	52
4.3.3	Subcategoría: Liquidez	53
4.4	Propuesta	54
4.4.1	Priorización de los problemas	54
4.4.2	Consolidación del problema	55
4.4.3	Fundamentos de la propuesta	55
4.4.4	Categoría solución	56

4.4.5	Direccionalidad de la propuesta	81
4.4.6	Actividades y cronograma	82
4.4.7	Discusión de resultados	84
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		87
5.1	Conclusiones	87
5.2	Recomendaciones	88
REFERENCIAS		89
ANEXOS		92
Anexo 1: Matriz de consistencia		93
Anexo 2: Evidencias de la propuesta		94
Anexo 3: Instrumento cuantitativo		101
Anexo 4: Instrumento cualitativo		108
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos		110
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta		111
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)		112
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental		115
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti		123
Anexo 10: Informe del Asesor		125
Anexo 11: Matrices		131



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización de las cuentas por cobrar	32
Tabla 2 Matriz de categorización solución	33
Tabla 3 Análisis horizontal de las cuentas contables efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar comerciales terceros de los años 2017 y 2018.	37
Tabla 4 Análisis vertical del efectivo y equivalente de efectivo y las cuentas por cobrar comerciales terceros de los años 2017 y 2018.	38
Tabla 5 Ratio de la liquidez general 2017 y 2018	40
Tabla 6 Ratio de la liquidez inmediata 2017 y 2018	41
Tabla 7 Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar 2017 y 2018	42
Tabla 8 Ratios de gestión: Rotación de días promedio de cobranza 2017 y 2018	43
Tabla 9 Análisis horizontal de la cuenta contable ventas netas de los años 2017 y 2018.	44
Tabla 10 Matriz de direccionalidad de la propuesta	81
Tabla 11 Matriz de tácticas, actividades y cronograma	82

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variabilidad del efectivo y equivalente de efectivo	37
Figura 2. Variabilidad de las cuentas por cobrar comerciales 2017 y 2018	38
Figura 3. Análisis vertical del efectivo equivalente de efectivo	39
Figura 4. Variabilidad del análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales.	39
Figura 5. Tendencia de los ratios de liquidez generales	40
Figura 6. Variación de los ratios de liquidez inmediata	41
Figura 7. Variación de la rotación de cobranza	42
Figura 8. Variación de la rotación de días promedio de cobranza	43
Figura 9. Tendencia de las ventas netas año 2017 y 2018	44
Figura 10. Categoría Cuentas por cobrar. Fuente: Elaboración propia (2020).	45
Figura 11. Subcategoría gestión de cobranza. Fuente: Elaboración propia (2020).	45
Figura 12. Subcategoría periodo de cobranza. Fuente: Elaboración propia (2020).	47
Figura 13. Subcategoría Liquidez. Fuente: Elaboración propia (2020).	48
Figura 14. Análisis cualitativo y cuantitativo de la categoría cuentas por cobrar. Fuente: Elaboración propia (2020).	50
Figura 15. Portada del manual de políticas de créditos y cobranzas año 2020.	57
Figura 16. Factura de la deuda del cliente como evidencia.	58
Figura 17. Reporte de letras canjeadas Pasivos comprimidos S.R.L.	59
Figura 18. Variación del efectivo y equivalente de Efectivo	63
Figura 19. Variación de las cuentas por cobrar	64
Figura 20. Factura correspondiente a la adquisición de una excavadora del Cliente Transportes Latameuro S.A.	65
Figura 21. Reporte de documentos canjeados del cliente transportes Latameuro S.A. al cierre del año 2018.	66
Figura 22. Evidencia del descuento proporcionado por ser cliente constante.	70
Figura 23. Flujograma de procesos de compras por áreas	73
Figura 24. Recuperación de las cuentas por cobrar aplicando la propuesta.	74
Figura 25. Centralización de la propuesta.	75
Figura 26. Variación de las cuentas por pagar aplicando la propuesta	76
Figura 27. Cuentas por cobrar expuesta en los 3 escenarios.	80
Figura 28. Cronograma de actividades de la propuesta.	83

## Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Deuda Actual del cliente Pasivos comprimidos a diciembre del 2018	60
Cuadro 2. Monto a pagar con descuento pronto pago.	60
Cuadro 3. Reporte de cuentas por cobrar 2018 pendientes de cobro. Elaboración propia.	61
Cuadro 4. Estado de situación proyectado a 5 años.	62
Cuadro 5. Detalle de la deuda del cliente Transportes Latameuro S.A. en soles y dólares al año 2018	66
Cuadro 6. Cálculo del beneficio otorgado al cliente entrega de repuestos	67
Cuadro 7. Resumen de tasas de Factoring.	69
Cuadro 8. Tasas de interés Factoring con descuento.	70
Cuadro 9. Deuda actual Cliente Soluciones ejecutivas S.A.	71
Cuadro 10. Deuda y gastos incurridos en la aplicación del factoring.	71
Cuadro 11. Resumen de las propuestas y recuperación de cuentas.	74
Cuadro 12. Reducción de las cuentas por pagar.	75
Cuadro 13. Porcentajes de reducción de las cuentas por pagar	76
Cuadro 14. Flujo de Caja proyectado escenario pesimista	77
Cuadro 15. Flujo de Caja proyectado escenario probable	78
Cuadro 16. Flujo de Caja proyectado escenario optimista	79

## Resumen

En la presente investigación, se tuvo como objetivo general proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019 y como objetivos específicos se tuvo, analizar las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019 y explicar los factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima 2019, para el cumplimiento de todos los objetivos se tuvo que analizar los estados financieros de la entidad comercializadora e implementar estrategias que ayuden en la realización de los objetivos.

La metodología aplicada en esta investigación se realizó bajo en el enfoque mixto, sintagma Holístico, nivel comprensivo, método Inductivo, deductivo y analítico, diseño explicativo secuencial, una población de 61 trabajadores y toda la documentación de entidad investigada, una muestra de 4 documentos financieros, se consideraron a 4 trabajadores del área administrativa y contable como unidades informantes al Contador general, la administradora, el asistente contable y analista contable de la empresa comercializadora, como técnicas se tuvo las entrevistas y análisis documental de la muestra y se utilizó el Atlas.ti como método de análisis de datos.

Los resultados de esta investigación fueron obtenidos por la aplicación del análisis cualitativo y cuantitativo de las cuentas por pagar con categoría y como subcategorías a la gestión de cobranza, periodo de cobranza y liquidez, donde se determinó un incremento en las cuentas por cobrar del año 2017 al 2018 en un 68.18% más, con estos resultados se deduce lo que representa la gestión de la cobranza en la empresa, por consiguiente en esta investigación las propuestas planteadas son principalmente la implementación de estrategias financieras y políticas de gestión de cobranza que mejoren las cuentas por cobrar en la empresa comercializadora.

*Palabras clave: Cuentas por cobrar, liquidez, políticas de cobranza*

## O resumo

Nesta pesquisa, o objetivo geral foi desenvolver estratégias para reduzir os recebíveis de uma empresa comercial, Lima 2019 e como objetivos específicos tiveram, para analisar as contas a receber de uma empresa comercial, Lima 2019 explicar os fatores que afetam os recebíveis da empresa trading, Lima 2019, para atender a todos os objetivos que tiveram de analisar as demonstrações financeiras da entidade de marketing e implementar estratégias que ajudem em alcançar dos objetivos.

A metodologia aplicada nesta pesquisa é realizada sob a abordagem mista, syntagma Holística, nível simpático, Método indutivo, design explicativo dedutivo e analítico, sequencial, população de 61 trabalhadores e toda a documentação da entidade investigada, amostra de 4 documentos financeiros, 4 trabalhadores da área administrativa e contábil foram considerados como unidades de reportagem para o Contador Geral, o administrador, o assistente contábil e analista contábil da empresa de marketing, conforme técnicas que foram realizadas as entrevistas e análise documental da amostra e a Atlas.ti foi utilizada como método de análise de dados.

Os resultados desta pesquisa foram obtidos pela aplicação da análise qualitativa e quantitativa das contas a pagar com categoria e como subcategorias à gestão da cobrança, período de coleta e liquidez, onde foi determinado um aumento nos recebíveis de 2017 a 2018 em 68,18% a mais, com esses resultados é inferido o que a gestão da coleção na empresa representa, portanto, nesta pesquisa as propostas apresentadas são principalmente a implementação de estratégias financeiras e políticas de gestão de cobranças que melhoram os recebíveis na empresa comercial

*Palavras-chave: Contas a receber, liquidez, políticas de cobrança*

# INTRODUCCIÓN

La investigación titulada Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018, tiene como categoría problema las cuentas por cobrar y subcategorías la gestión de cobranza, periodo de cobranza y la liquidez, en el presente estudio se propuso las mejores estrategias financieras y contables que permitan reducir las cuentas por cobrar en la empresa comercializadora, como la implementación del factoring, diseño de las políticas de cobranza e incentivos de pago a los clientes para reducir la cartera morosa e incrementar la liquidez en la entidad comercializadora.

Por otra parte se realizó esta investigación bajo el enfoque holístico mixto, donde se aplicaron técnicas cualitativas y cuantitativas obtenidas de diversas fuentes como los estados Financieros y aplicación de entrevistas a los colaboradores de la empresa comercializadora, se aplicó esta metodología con la finalidad de obtener un diagnostico detallado y minucioso la cual muestre los factores débiles y problemas de la entidad investigada, para poder implementar propuestas efectivas y eficientes que den solución a los problemas encontrados.

La investigación presentada a continuación se divide en 4 capítulos: El capítulo I denominado: El problema está comprendido por el planteamiento del problema que contiene informes nacionales e internacionales, comprende también la formulación del problema y objetivos en ella contiene el problemas y objetivos generales y específicos, la justificación teórica, metodológica y práctica, así como también para finalizar las delimitaciones temporales, espaciales y prácticas de la investigación. El capítulo II denominado: Marco Teórico está comprendido por los antecedentes de la investigación que contiene nacionales e internacionales, las bases teóricas contenida por el marco fundamental y conceptual. El capítulo III denominado: Metodología está comprendida por el método, enfoque, tipo y diseño de la investigación, así como también comprende la población, muestra y unidades informantes, la categorización y subcategorías y por ultimo las técnicas e instrumentos de recolección de los datos de la investigación. Para finalizar el capítulo IV denominado: Presentación de la discusión y resultados, describe los resultados cualitativos y cuantitativos, también el diagnóstico de la investigación, a su vez comprende el planteamiento de la propuesta, las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la presente investigación. Como punto extra se tiene las referencias citadas para la realización de este estudio.

# CAPITULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema.

En el último siglo, según el resultado de las encuestas hechas a diversas entidades de América latina, resaltan varios problemas como la demora en realizar sus pagos, uno de los motivos principales del retraso en los pagos que se adeudan a los clientes empresariales internacionales, es lo complicado que resulta el proceso de pago, como también otro factor del aplazamiento en los pagos correspondiente a los clientes (empresas América) fue la escasez de dinero o efectivo.

Otro de los problemas es la disposición de créditos para aumentar las ventas y tener más alcance en el mercado, esto ayuda a fortalecer los lazos y captar nuevos clientes, además de que las ventas al crédito son habituales en las empresas, dado que las ventas acreditadas nacionales ofrezcan seguridad y sean accesibles, originan excesos en las cuentas por cobrar y riesgos de pago (Atradius, 2018).

En Ecuador, actualmente las Mypes y grandes entidades justifican sus ganancias en la venta de sus mercaderías o servicios generalmente al crédito, originando incrementos en las cuentas por cobrar, las cuales generan problemas especialmente por no enfatizar en la verificación y ejecución de la cobranza del bien o servicio. Por otra parte, se tiene conocimiento en las empresas comerciales que brindar créditos es una forma de generar más ventas, lo cual conlleva a obtener ganancias, pero a su vez origina un incremento en las cuentas por cobrar, como también la posibilidad de tener más cuentas de cobranza dudosa o no recaudables. El problema que tienen las empresas es no definir políticas de cobranza y no conceder créditos con eficiencia, que proporcionan la elección de clientes beneficiosos, los cuales son aquellos que compran en cantidades altas y pagan de acuerdo a lo establecido, como también definir procedimientos eficaces de cobro, que posibiliten la conversión de las cuentas por cobrar en liquidez para la entidad, otro factor que las entidades no tienen en consideración es su gestión y régimen de cobranza, ya que son los procesos establecidos para efectuar con eficacia el cobro a los clientes (Ynzunza & Izar, 2017; Arroba, Morales, & Villavicencio, 2018).

En el Perú un riesgo muy común al incrementarse las cuentas por cobrar en una empresa, es que estas sean de cobranza dudosa e incobrables ya sean por diversos motivos

como problemas financieros, empresas dadas de baja o liquidadas. Por otra parte, no realizar una gestión de cobranza eficiente, la empresa puede disminuir las deudas incobrables, verificando si estas verdaderamente son lo anteriormente mencionado, el cual debe realizar procesos que faciliten el cobro de la deuda vencida, tales como llamadas telefónicas y revisando la base de datos (Instituto Pacífico, 2014).

El problema en las empresas ya sean comerciales o de servicios, es el aumento en las cuentas por cobrar generados por diversos motivos como la implementación de nuevas políticas de crédito, un incremento considerable en las ventas de la entidad y la ineficiencia del área de cobranzas, estos pueden ser los diversos motivos de su incremento, también se suscitan problemas como la falta de planificación en las políticas de financiamiento que permitan la disposición de efectivo requerido para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, como la implementación de una agenda de cobros la cual facilite la realización de los cobros a los clientes con mayor eficacia (Universidad del Pacífico, 2008).

Se pone en evidencia el problema que tienen las entidades en la obtención futura de beneficios económicos, al tener dudas si estas llegaran o no, como en el caso de las cuentas por cobrar cuando se tiene seguridad total que esta va a ser pagada se identifica como un activo para la empresa. Caso contrario se da cuando haya probabilidades de que los clientes no paguen sus deudas empresariales estas se reconocen como gastos, representando para la empresa una disminución en las ganancias (IFRS Fundación, 2018).

La empresa comercializadora investigada tuvo un considerable aumento en sus cuentas por cobrar por diversos aspectos entre ellos están los procesos operativos, la gestión gerencial y factores externos. Los problemas identificados en los procesos operativos es la ausencia de las políticas de cobro, porque se consideró no proponer políticas eficientes de cobro, ya que en años anteriores las ventas al crédito no fueron muy significativas; al no tener un personal capacitado para la gestión de cobranza, no se implementaron políticas de cobro en la entidad; así como también se identificó ineficiencia del encargado de las cobranzas porque no es un personal especializado para realizar la gestión de cobro de manera eficiente y no están bien definidas las funciones que debe desempeñar; otro problema identificado es no aprovechar el software de cuentas por cobrar implementado para facilitar las operaciones de cuentas por cobrar, ya que el encargado de realizar las cobranzas no lo considera indispensable utilizarlo.



Por otra parte, los problemas externos identificados son los requisitos para procesar el pago de los clientes, ya que tienen políticas no muy definidas, en algunas oportunidades solicitan que se cumplan algunos procesos y en otras las omiten, también los clientes tienen procedimientos de pago muy tediosos el cual genera retrasos innecesarios cuando se quiere recopilar los documentos e información que necesitan, así como también diversos problemas financieros que tienen al ser empresas pequeñas, no tienen mucha capacidad para poder acogerse a financiamientos que le permitan cumplir con sus obligaciones a corto plazo entre ellas sus cuentas por pagar, así como hay otras que tienen deudas financieras y buscan la manera de recuperar esa pérdida comprando mercadería, fallando en el intento.

Por último, se identificaron problemas en la gestión gerencial, como el incremento en las ventas al crédito. En comparación con el año anterior hubo un incremento considerable por ende las cuentas por cobrar, causado por los contratos de alquiler incorporados y la buena gestión de los gerentes comerciales. Por otra parte, la gerencia no implementa un área de tesorería, porque no considera importante gestionar las cuentas por cobrar y señalan que se incurriría en gastos extras, como los de personal y otros relacionados a su creación; para finalizar la gerencia no elabora los indicadores concretamente, en los cuales puede demostrar los problemas correspondientes a las cuentas por cobrar, ni establece un plan de metas donde proponen los logros esperados correspondientes al beneficio y estabilidad de la empresa.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera se puede reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019?

¿Cuáles son los factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima 2019?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Analizar las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019.

Explicar los factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima 2019.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

La investigación se justifica teóricamente, basada en diferentes teorías como la teoría clásica de la administración aporta en esta investigación principios relacionados con la gestión administrativa de la empresa, funcionalidad de los gerentes para optimizar los procesos de la organización, también la teoría de la contabilidad y control contribuye en la investigación porque ofrece bases contables que permiten la evaluación medición y distribución de los procedimientos que se ejecutan comúnmente en las organizaciones y para finalizar la teoría organizacional aporta a la investigación por medio de sus conceptos organizacionales, ayuda a identificar a la entidad investigada como un sistema organizado, partiendo del control de sus procesos y procedimientos, en este caso particular estudio de los factores influyentes en las cuentas por cobrar.

#### **1.4.2 Metodológica**

Concerniente a la justificación metodológica, realizar la investigación desde un enfoque mixto- proyectivo permitirá obtener resultados, mediante la búsqueda de errores para que estos puedan ser subsanados. Aplicar el enfoque mixto aportará en la investigación en la obtención de resultados numéricos plasmándolo en presupuestos con el enfoque cuantitativo, y también se complementará con el análisis, ya sea documental o realizando entrevistas a las unidades informantes, lo antes mencionado es gracias al enfoque cualitativo. En esta investigación serán aplicadas las técnicas de la entrevista, el análisis documental y ratios financieros, los instrumentos utilizados serán la guía de entrevista, guía de análisis documental, análisis de estados financieros, así como también será aplicada la triangulación

de la información obtenida a través de las entrevistas, con la ayuda del programa Atlas.ti. Estas técnicas permitirán realizar el diagnóstico viable que permita identificar lo más resaltante de la investigación para poder generar una propuesta eficiente.

### **1.4.3 Práctica**

Por otra parte, esta investigación según su justificación práctica, será realizada incorporando estrategias que reduzcan las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, ya que, al proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar, la organización implementará nuevos procesos o serán reforzados los factores que generen más inconvenientes en los procesos de cobranza y así ayuden a disminuir las cuentas por cobrar de la entidad; otro motivo de su realización es por qué al elaborar esta investigación se podrá analizar las cuentas por cobrar, en donde se puede determinar su composición y los elementos que influyen en su incremento, como también identificar indicadores que emergerán luego de realizar el análisis correspondiente; otro punto es que permite explicar los factores que inciden en las cuentas por cobrar de una empresa, facilitando la interpretación de los elementos que determinan el incremento de las cuentas por cobrar y poder dar solución mediante la regulación de los procesos de la gestión de cobranza y procedimientos contables de la entidad comercializadora.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

En la presente investigación se identifica las delimitaciones temporales por la falta de tiempo para poder realizar el estudio de la empresa comercializadora del año 2018, ya que solo se tiene 4 meses para culminar una investigación con enfoque mixto donde se aplicará diversas técnicas de recopilación de información y procesamiento de la misma.

### **1.5.2 Espacial**

La delimitación espacial identificada en la investigación realizada, es la dificultad que se tiene para visitar a la empresa comercializadora, por el contexto actual en el que se encuentra el país por culpa del aislamiento social provocado por el Covid-19, la entidad investigada realiza sus actividades de forma remota, solo en algunas ocasiones el personal asiste de manera presencial a la empresa, lo cual complica la obtención de los datos necesarios para realizar la investigación a la entidad comercializadora.

### **1.5.3 Recursos**

Se manifiesta también delimitaciones de recursos de información y documentación, la entidad comercializadora dirigida por el gerente general tiene cierto recelo por compartir su información económica y financiera, por diversos temas como la confidencialidad de la empresa y por salvaguardar los datos e información del personal que es fuente de sabiduría y aporte de experiencia para este estudio.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales.**

Para la realización de este estudio se inspeccionó investigaciones preliminares al nivel internacional, en Ecuador, Ávila, Gil, & Duque (2019) identificaron en su investigación referente a la administración de las cuentas por cobrar y la relación que tiene con la liquidez de la entidad, que no tienen una normativa de políticas para otorgar créditos y cobranza, ni cuenta con procesos administrativos y de gestión para la reducción de las cuentas por cobrar, así como también se demostró que la entidad no obtuvo beneficios esperados, esta conclusión hace referencia al objetivo que se planteó en la investigación, que fue determinar las causas que ocasionan inconvenientes en la liquidez de la empresa, partiendo de la gestión de las cuentas por cobrar.

En Ecuador, Suárez (2019) abordó a la conclusión en su investigación concerniente al manejo de cuentas por cobrar de la entidad dedicada a la venta de computadoras así como también medición de la rentabilidad, que no posee normativas, ni realiza procesos correctamente especificados y elaborados, así como tampoco un área de cobranzas, por lo tanto, la administración de cobranzas y las cuentas por cobrar no es competente ni eficaz, por eso se plantea como objetivo el reforzamiento de la administración de las cuentas por cobrar a partir del planteamiento de estrategias de créditos y cobros que ayuden en su buen uso y genere beneficios en la empresa.

En Cuba, Pupo & Pupo (2019) determinaron en los resultados y conclusiones de su investigación alusiva a un proyecto para controlar las cuentas por cobrar de una organización que se dedica a los servicios e implementos de seguridad del ESPCAP, que después de realizar el análisis de las cuentas por cobrar pusieron en evidencia la existencia de inconvenientes en la gestión dentro de la empresa por lo imperfecto que son las políticas de cobranza, donde se demuestra también que las cuentas por cobrar perjudican con gran significancia a los índices financieros y contribuyen en el desarrollo financiero de la entidad, tener un plan de acción proporciona a la empresa tener una eficiente administración de las cuentas por cobrar.

En Ecuador, Jaramillo, Armijos, & Loayza (2017) abordaron en su investigación referente al análisis de las cuentas por cobrar, teniendo como objetivo determinar la situación económica de la empresa a través de los ratios financieros su interpretación de las cuentas por

cobrar y liquidez respectivamente, los resultados indican que existe un alto porcentaje de cuentas por cobrar en la empresa y en cuanto a los ratios financieros, la liquidez absoluta hay un índice no muy favorable que indica que la empresa no cuenta con liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, debido principalmente a la deficiencia del área de créditos y cobranza.

Y para finalizar en Guayaquil, Yagual, Lozano, & Hurtado (2019) llegaron a la conclusión en su investigación referente a la realización de auditoría de las cuentas por cobrar de una compañía, donde tienen como objetivo principal el análisis de las cuentas por cobrar y con ello interpretar las partidas vinculadas en sus estados financieros, en los resultados se determinó que las cuentas por cobrar comerciales han aumentado, principalmente porque no hay procedimientos concisos en el manual de cobranza, que fomenten al personal a tener una eficiente gestión de cobranza.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

Se revisaron también estudios precedentes al nivel nacional como la de Morales & Carhuacho (2020) donde identificaron en su investigación sobre tácticas financieras para la reducción y progreso de las cuentas por cobrar de la entidad localizada en Lima, como resultados, que la gestión de las cuentas por cobrar es insuficiente, la entidad requiere reformar las normativas y procesos de cobranzas, elaborar un flujo de caja que controle los movimientos del efectivo, así como también reforzar los procedimientos financieros de gestión de cobranzas y también realizar estimaciones de ventas y cobros. Como conclusión determino significativo que resulta para la toma de decisiones y posibilita el planteamiento de estrategias para minimizar las deficiencias, por otra parte, se identificó que los procesos y la administración de las cobranzas no se ejecutan con la eficiencia esperada.

En Lima, Flores & Naval (2017) según su investigación sobre la administración de las cuentas por cobrar y la relación que tiene con la rentabilidad de las organizaciones industriales localizadas en Lima, identificaron en sus resultados que hay una relación entre los índices de gestión de actividad y los beneficios económicos de las entidades industriales, según el análisis realizado señala que la rotación de cuentas por cobrar, el periodo de realización de cobros y la rotación de inventarios tienen mucha significancia, como conclusión se muestra que están relacionadas beneficiosamente la administración de las cuentas por cobrar y el desarrollo económico de las entidades industriales de la bolsa de valores de Lima.

Según la investigación de Ortiz & Nolzco (2020) identificaron en su estudio del análisis de todo lo concerniente a las cobranzas de una entidad dedicada a la prestación de servicios localizada en Lima del año 2018, como resultados la evidencia que las cuentas por cobrar sobre los activos corrientes en el año 2016 fue mayor que el año 2017 , pero en el año 2018 se elevó al más del doble, esto fue a consecuencia de que no hay una administración eficiente de las cobranzas, en el 2018 se demostró un aumento en los días de la rotación de la cobranza, el motivo principal fue la ausencia de una correcta gestión de cobros, se concluyó que la entidad debe reformar los procesos para realizar de manera eficiente las cobranzas y mejorar las cuentas por cobrar.

Según la investigación de Quiroz , Barrios, & Villafuerte ( 2020) abordaron en sus conclusiones referente a la investigación de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la organización educativa, en que se tuvo como objetivo determinar el grado de relación que tiene la gestión de las cuentas cobrar y la liquidez de la organización, en los resultados detectaron que existe baja o poca relación entre los dos, por lo que indican que las cuentas por cobrar no es un determinante en la liquidez de la organización educativa, según la evaluación realizada a las cuentas por cobrar según sus estados financieros.

Para finalizar según el estudio realizado por Segura (2020) determinó en su investigación referente a las estrategias de cobranza y la morosidad en la entidad comercializadora, planteándose como objetivo general la determinación de lo favorable de la aplicación de las estrategias de cobranza en la morosidad de la entidad comercializadora, luego de haber realizado las entrevistas respectivas a los colaboradores y el análisis de los estados financieros de la entidad comercializadora se concluyó que la entidad tiene factores débiles en cuanto a la cobranza y la gestión de créditos, para lo cual se determinó dar solución a estos problemas mediante la implementación de un software y gestión administrativa de cobros , buscando la mejora mediante estas estrategias de cobranza.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Marco fundamental**

La investigación se sustenta con la teoría clásica de la administración donde manifiesta que en un ente existen funciones básicas e indispensables en su desenvolvimiento normal y una netamente enfocada a la administración; en las cuales se encuentra la función comercial referida a operaciones de prestación de servicios y venta de mercaderías donde señala que se debe tener

instrucción para ejercer las compras y ventas, en la financiera describe los labores requeridos para obtener y administrar los fondos, donde también menciona que debe ser aplicada con habilidad para que sea distribuida con propiedad y las funciones administrativas se enfocaron en el planeamiento, estructura, directiva, el ordenamiento y control de la empresa.

También se menciona funcionalidades laborales del gerente, donde se menciona su capacidad para ordenar por la autoridad que tienen, establece jerarquías donde los trabajadores acatan ordenes de solo un jefe, como también implementar un plan visionario que oriente a todos los colaboradores para conseguir un fin en común, fomentar a los trabajadores a incumbirse en lo que le interese a la empresa en conjunto, más aun el personal y componentes deben tener un orden adecuado en el tiempo apropiado, impulsando a la empresa a la eficacia de los procesos. Así mismo teoriza a la organización, donde expresa que en una empresa debe aplicarse la división de las labores y la adecuada preparación de los órganos que lo componen, la repartición del trabajo puede ser por niveles de jerarquía o departamentos.

Cabe mencionar que para que haya un equilibrio en grupo, también debe instaurarse la coordinación con la división de labores y la preparación académica, para poder alcanzar una eficaz gestión en la organización. La relación de esta teoría con la investigación se dará induciendo a la entidad comercializadora a implementar o reforzar funciones administrativas que comúnmente deben utilizarse en las empresas, como la especialización del personal encargado del área o departamento, como también funciones de los gerentes como su potestad de autorizar, el orden ya sea obedeciendo las ordenes de un solo jefe, para así poder alcanzar las metas esperadas por la organización y cada área en particular, en este caso sería el departamento de cobranzas donde se observa más deficiencias, tener un orden adecuado favorece a la entidad en la realización de sus procesos administrativos y contables (Ramírez, 2009; Coulter & Robbins, 2005; Chiavenato, 2006).

La teoría de la contabilidad y control revela que una organización se basa en pactos estipulados entre varios factores indispensables para su producción. Todo elemento de la producción tiene un agente, al cual tiene que ser compensado por el aporte que brinda a la entidad. Por lo mencionado, la contabilidad participa regulando los convenios de la organización para que perduren e incrementen, mediante funciones importantes, como la medición de la aportación de los agentes, evaluar y asignar los derechos, comunicar a los participantes sobre el cumplimiento de los acuerdos, apoya la circulación de los agentes



contractuales y los recursos que disponen y así la empresa no tenga problemas cuando estos migren o cesen.

Considerando que el agente sea un potencial cliente la compensación para la organización sería el efectivo, sus derechos vienen a ser los productos o servicios que requiere, según acuerdo pactado, así esta teoría de contabilidad y control permite medir y verificar si el efectivo está ingresando a la organización, como también permite distribuir y determinar los productos o servicios brindados, para finalizar también apoya en el control y regulación de los potenciales clientes en el mercado, para así evitar inconvenientes que afecten los beneficios de la organización, en el caso de que los clientes dejen de adquirir los servicios o productos. La finalidad de la organización de basa principalmente en la dirección, el control y la perfección de las actividades que se realizan normalmente en la entidad, aquí es donde se debe considerar procedimientos de control, las cuales permitan identificar y medir las labores de las distintas áreas, estableciendo mecanismos que faciliten la verificación de los resultados concedidos a un encargado.

La relación de la teoría de la contabilidad y control con la investigación, es que gracias a ella se puede identificar las funciones esenciales de la organización, funciones contables que permiten mantener un orden, medir distribuir los procedimientos , mediante acuerdos o contratos, donde participan agentes que contribuyen en la empresa a cambio de brindarles derechos, en esta investigación su aplicación ayudará en el reforzamiento de las políticas y administración de procesos en el área de cobranzas donde se observan más inconsistencias y así identificar el factor determinante que dé solución a la misma (Sunder, 2005; Gómez, 2005; Ramirez & Peña, 2015)

Para finalizar el estudio también se basó en la teoría organizacional trata sobre el análisis funcional y de organización de las empresas, en cuanto influyen y son influenciadas por el entorno donde realizan sus operaciones, se compone por principios operativos y de variación , donde se espera que mantengan e incrementen su eficiencia por medio de las operaciones y ordenamiento de la gestión, se identifica principalmente por su observación y análisis de las organizaciones con mayor énfasis, ahondando en ella, esta teoría indica también que la información recabada sobre una organización es desvalorizada si se compara con los principios generales y la gestión organizacional, a la vez el diseño organizacional aporta con sus fundamentos al incremento de la eficacia y efectividad de las organizaciones, ayuda a mantener

la organización y la hace perdurar mediante el orden y la correcta gestión. concurrente en los últimos años, principalmente por los procedimientos que permiten obtener más rentabilidad y disminuir los gastos, con el fin de efectuar las metas planteadas eficientemente aplicando los fundamentos administrativos y de gestión.

Comúnmente las funciones administrativas están orientadas en lo lucrativo para la empresa, en generar ganancias y rentabilizar sus beneficios, para ello una gestión correcta fomenta a la organización, integrada por los colaboradores y trabajadores a alcanzar sus objetivos trazados y planeamientos formulados en la empresa. La relación que tiene la teoría organizacional con la investigación es que la empresa estudiada como cualquier entidad en general está regida por fundamentos y principios administrativos, donde incluyen normas de organización que son incluidas y aplicadas para una correcta gestión de procesos y operación con el fin de obtener beneficios futuros, en la entidad investigada se debe reforzar e implementar estas normativas organizacionales, ya que si se ejecutara correctamente no tendría deficiencias en el área de cobranzas y por ende no incrementaría las cuentas por cobrar en la organización indagada (Morejón, 2016; Daft, 2011; Jones, 2008).

### **2.2.2 Marco conceptual**

Las cuentas por cobrar vienen a ser créditos otorgados por las ventas de las mercaderías o prestación de servicios brindados a los clientes, donde las facturas boletas etc., representan son las constancias de que se efectuaron las operaciones de compra por parte del cliente, simboliza también derechos exigibles causados por ventas de mercaderías o servicios brindados. Cabe mencionar que las cuenta por cobrar son equivalentes a cualquier otro activo, representa a el dinero de la empresa, con la única diferencia que este generara resultados económicos futuros, así como también se le llama activo circulante, su origen son las ventas al crédito, por esta razón es importante que la empresa cobre ese dinero de manera oportuna. El dinero o efectivo que tiene la empresa por derecho pendiente de cobro o adeudan a la empresa, que son resultado de realizar operaciones de ventas de mercaderías o prestación de servicios a los clientes. En los estados financieros figuran como activos corrientes si se cancelan de manera oportuna, si no fuera así sería reconocido con activo no corriente. La definición de las cuentas por cobrar permite determinar todo lo que representa, y así identificar en la empresa comercializadora los factores que influyen en la generación de una cuenta por cobrar, como las ventas al crédito de las mercaderías o servicios prestados a los clientes. (Gitman & Zutter, 2012; Morales & Morales, 2014; Romero, 2012; Guajardo & Andrade, 2008; Herz, 2018).

Realizar los procedimientos como el control, procesamiento y registro de actividades pertenecientes a la gestión de cobranza genera que la organización mantenga e incremente sus ventas. Es deber de la entidad obtener movimientos de efectivo adecuados, con ayuda de las normas y políticas de cobranza implementadas, se pueden presentar problemas en las cuentas por cobrar, como incobrables, las cuales deben mostrarse en los estados financieros. Administrar y realizar las cobranzas de las cuentas por cobrar de la empresa, gestionar a los clientes que brinden beneficios en el tiempo oportuno, se debe cumplir con funciones de coordinación y supervisión en los procesos para reducir las cuentas por cobrar en la organización y a su vez implementar y diseñar estrategias de control administrativo, para evitar que las deudas se vuelvan incobrables. En las empresas privadas los problemas que conlleva la falta de obtención de efectivo de las cuentas por cobrar, llevan con ella problemas financieros, esto es debido a no ejecutar una gestión de cobranza adecuada y oportuna, la finalidad de esta es reducir lo máximo posible las cuentas por cobrar, ya que su conversión en dinero es de suma importancia en la empresa y no se debe dejar de lado esta gestión (Morales & Morales, 2014; Herz, 2018).

El periodo de cobranza se puede medir con los ratios financieros de gestión, relacionados con las cuentas por cobrar. Es evidente que las cuentas por cobrar estén enlazadas con las ventas, dándose en la mayoría de sus casos que están sean al crédito. Es de gran ayuda en la evaluación de las políticas contables y de cobranza, porque mide el tiempo promedio a realizarse los cobros de la empresa comercializadora. La rotación de las cuentas por cobrar, muestra la cantidad de veces que la entidad obtiene efectivo por la cobranza de las cuentas por cobrar en un año concreto. Se puede demostrar que cuando incrementa este índice, disminuirá el periodo de cobranza y mostrará una reducción del ciclo de los procedimientos de la empresa, este indicador arroja un resultado favorable cuando la cantidad de veces de las ventas al crédito sea mayor que las cuentas por cobrar (Guajardo & Andrade, 2008; Herz, 2018; Morales & Morales, 2014).

La liquidez permite conocer si la empresa es capaz de pagar sus deudas pendientes a corto plazo, como cuentas por pagar a proveedores, sueldos de trabajadores y otros por pagar. Se mide a través de la razón financiera que lleva su mismo nombre, el resultado de esta índice señala la disponibilidad de efectivo inmediato, también estudia la disposición del cumplimiento de las obligaciones a corto y largo plazo de manera oportuna que debe tener la empresa, se puede calcular esta disponibilidad de dinero a través de los ratios financieros como la liquidez

inmediata y liquidez, apoyándose con el análisis de la liquidez de la empresa deudora. En una entidad se evalúa mediante la disposición que tiene para responder ante las deudas pendientes, se menciona que una liquidez decreciente indica dificultades en la empresa y se vincula con la quiebra de la empresa, por esta razón se debe tener muy en cuenta medir la liquidez a través de los ratios financieros en tiempos indicados (Guajardo & Andrade, 2008; Herz, 2018; Morales & Morales, 2014).

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El método inductivo emplea la deducción para conseguir conclusiones partiendo de sucesos específicos, para así alcanzar conclusiones de utilización habitual, este método parte con la investigación de incidentes individualmente y se expresan conclusiones generales pretendidas como normativas o políticas, la utilidad brindada por la aplicación del método inductivo es poder determinar conclusiones y resultados generales que ayudaran no solo a solucionar la problemática de la organización estudiada, si no todas las entidades similares, iniciando con la adquisición de conclusiones obtenidas de acontecimientos específicos o propios de la empresa comercializadora investigada (Bernal, 2010).

El método deductivo radica en adoptar conclusiones genéricas para conseguir descripciones específicas, este método parte analizando las normas principios o legislaciones generales usados mundialmente validados, para que sean usados en sucesos propios o específicos, la aplicación de este método permite obtener conclusiones específicas y propias de la empresa u organización investigada como es la empresa comercializadora, utilizando las normas y leyes generales en este caso serán utilizadas las normas internaciones de información financieras que ayuda en la interpretación y entendimiento al momento de realizar el análisis de los estados financieros y las cuentas por cobrar de la entidad comercializadora en estudio (Bernal, 2010).

El método Analítico en la investigación está basado en dividir el fenómeno investigado, desglosando los elementos de un todo para que sean investigadas e indagadas individualmente, la utilización del método analítico en la investigación, favorecerá para mejorar el entendimiento y orientación de la información que son algo tediosas de comprender, ya que al descomponer el problema a investigar, se puede reunir datos individuales por separado y una vez obtenido el concepto claro se procede a unir lo extraído para formar un resultado que favorezca y de solución a la problemática de la entidad comercializadora (Bernal, 2010).

### **3.2 Enfoque de la investigación**

El enfoque de investigación mixto es utilizado generalmente para obtener respuestas y soluciones a lo planteado en el estudio a realizar, para ello es conveniente aplicar la unión de técnicas, procedimientos y nociones cualitativas y cuantitativas. El objetivo de este enfoque es recabar los datos necesarios del objeto de la investigación, reflejando información estadística, numérica

suplementando e incorporando datos conceptuales o información textual, los datos adquiridos proporcionan información pertinente para la obtención de resultados, utilizados para dar un diagnóstico preciso y así proponer estrategias que permitan reducir las cuentas por cobrar en la empresa comercializadora, permite recabar información de los dos enfoques el cualitativo y cuantitativo, siendo estos datos numéricos, presupuestales como análisis de los estados financieros, análisis documental y los datos textuales, conceptos, opiniones de unidades encuestadas (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).

El tipo de investigación Proyectiva se vincula con el planteamiento, elaboración de métodos y técnicas utilizadas para el tipo de investigación elegido. También facilita a la investigación con el planteamiento de la propuesta que, dé soluciones o respuestas, probadas mediante un diagnóstico preciso del problema investigado, estructurado por objetivos, fundamentos, planteamientos, resultados numéricos y conocimientos de autores. El tipo de investigación proyectiva su aplicación favorece a esta investigación, por la facilidad para solucionar los problemas identificados a través de un diagnóstico, mediante una propuesta, es esta investigación es muy conveniente su aplicación ya que, conociendo las inconsistencias resaltantes en las cuentas por cobrar, se puede implementar políticas o estrategias que mejoren los procesos y procedimientos de cobranza y así reducirlas (Carhuancho, et.al, 2019).

El nivel de la investigación comprensivo está vinculado con el tipo de investigación proyectiva, siendo su objetivo principal proponer mejoras eficaces que den solución a las inconsistencias identificadas en la organización, con ayuda de la información obtenida de la experiencia y conocimientos adquiridos, se debe agregar que este nivel será aplicado en la investigación con la finalidad de proponer estrategias o políticas que permitan la disminución de las cuentas por cobrar, con la ayuda de las opiniones y experiencias de los involucrados en la gestión y administración de las cuentas por cobrar, permitirá comprender el problema minuciosamente y así obtener propuestas eficaces para bien de la organización investigada (Carhuancho, et.al, 2019).

### **3.3 Tipo de investigación**

El sintagma aplicado en la investigación es el sintagma Holístico que se relaciona con la facultad para comprender, reflexionar los fenómenos en el ámbito o contexto de un extenso panorama permitiendo ahondar en los hechos y conocimientos de la investigación, ya que no solo es analizar

un objeto de estudio si no, obtener más ideas y nociones de lo que se puede adquirir normalmente al realizar el análisis (Carhuacho, et.al, 2019).

### **3.4 Diseño de la investigación**

El nivel explicativo secuencial señala que en primera instancia se obtiene y analiza la información cuantitativa y secuencialmente la información cualitativa. La unión de los dos enfoques empieza cuando los resultados cuantitativos se vinculan a la información cualitativa, es común que los resultados identificados en un enfoque cuantitativo complementen o ayude en el entendimiento y explicación de los hallazgos encontrados en los datos cuantitativos, asiste de gran manera al momento de interpretar la información cuantitativa ilegible e imprevista, el aporte brindado por el nivel explicativo secuencial es la facilidad que ofrece para entender y esclarecer los datos cuantitativos, como los datos numéricos, presupuestales y estados financieros de difícil comprensión, para ello se necesitan los resultados cualitativos, conceptos y datos textuales adquiridos de en la aplicación de técnicas como la entrevista realizada a los participantes para la investigación de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **3.5 Población, muestra y unidades informantes**

#### **3.5.1 Población**

La población es la agrupación de datos informativos representativos de los sujetos que integran al universo los cuales pueden ser medidos y evaluado. Esta agrupación puede estar compuesta por grupos de personas, entidades, objetos informativos, que guarden propiedades habituales y que sean evaluables. La población determinada para esta investigación abarca a los 61 trabajadores y la totalidad de los documentos que posee la empresa comercializadora ubicada en Lima, distrito de San Luis (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

#### **3.5.2 Muestra**

La muestra es un pequeño conjunto elegido para obtener la información y datos requeridos para realizar la investigación, el cual se tiene que precisar y definir, este subgrupo pertenece a la población. En esta investigación se aplicará el muestreo por conveniencia porque en ella se puede escoger la documentación y participantes o unidades informantes de la población que abastezcan con información y satisfagan los requisitos del estudio. El tamaño de la muestra fijada para esta investigación se extraerá 4 documentos específicos donde se obtendrá la información pertinente para reforzar y dar un diagnóstico de la problemática del incremento de las cuentas por cobrar de

la entidad comercializadora de Lima del año 2018 (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **3.5.3 Unidades informantes**

Se seleccionó a la administradora, al contador general, al analista contable y asistente contable porque están involucrados directamente o indirectamente con el fenómeno de la investigación, y con su aporte mediante las entrevistas se puede obtener la información requerida para dar solución al problema planteado, gracias a su aporte basado en su experiencia en la entidad comercializadora referente a los procesos administrativos y de gestión de las cuentas por cobrar, esta información recopilada será triangulada y procesada, evidenciando un mejor resultado y diagnóstico de la problemática.

La administradora de género mujer con 42 años de edad cumpliendo las funciones de administrar los fondos de la empresa, distribución y gestión del efectivo disponible en la entidad, el contador género varón con 49 años de edad cumple la función de elaborar e interpretar los estados financieros de la entidad comercializadora, el Analista contable género varón con 36 años de edad cumple las funciones de analizar las partidas contables, contabilización de los ingresos y egresos de la empresa, realiza gestión de créditos y cobranza de las cuentas por cobrar y el asistente contable género varón con 26 años de edad tiene asignado las funciones de emisión de facturas de ventas y procesos de cobranza, como envió de facturas a los clientes por correo o físicamente según lo requerido por el cliente, verificación de la recepción de los documentos.

### **3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas**

Para esta investigación se construyó la categoría de cuentas por cobrar, definiéndola como el dinero o efectivo convertible después de haber realizado las cobranzas a los clientes por lo que adeudan, entre las subcategorías se tiene la gestión de cobranza, periodo de cobranza y la liquidez.



### *Categorización de las cuentas por cobrar*

Sub categorías	Indicadores
SC1.1 Gestión de cobranza	SC1.1.1 Políticas de cobro
	SC1.1.2 Otorgamiento de créditos
SC1.2 Periodo de cobranza	SC1.2.1 Rotación de cuentas por cobrar
	SC1.2.2 Incumplimiento de pagos
SC1.3 Liquidez	SC1.3.1 Ratio de liquidez
	SC1.3.2 Disponibilidad de dinero
	E1. Cuentas incobrables
	E2. Utilización del efectivo

Tabla 2

### *Matriz de categorización solución*

Categorías	Problema	Objetivo	Solución/entregable
<b>C2: Cuentas por cobrar</b>	Problema 1. No tiene políticas de créditos y cobranza bien definidas	Objetivo 1. Actualizar las políticas de cobro.	Estrategia 1. Diseño e implementación de políticas de cobranza
	Problema 2. Exceso de cuentas por cobrar	Objetivo 2. Reducir las cuentas por cobrar	Estrategia 2. Implementar instrumentos para reducir las cuentas por cobrar
	Problema 3. Incumplimiento de los pagos	Objetivo 3. Mejorar el cumplimiento de las deudas con terceros	Estrategia 3. Incorporar mecanismos para reducir las deudas con terceros y financieros

## **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.7.1 Técnica**

El análisis documental es una técnica que sirve para reunir datos de diversas fuentes permitiendo interpretar y encontrar el significado de lo mencionado en citas revistas, informes, documentación. En general esta técnica permite descifrar y organizar los componentes de los datos documentales con la finalidad de entender y captar la información obtenida, La aplicación de esta técnica de recopilación de datos permite a través del análisis, comprender la información brindada por los documentos, en esta investigación se analizarán los estados financieros de la

entidad comercializadora, realizando análisis vertical y horizontal, ratios financieros que ayudan en el entendimiento e interpretación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

La entrevista consiste en una técnica de reunión de datos cualitativos, donde se trata directamente con los sujetos con gran posibilidad que brinden datos importantes. Su finalidad de adquirir información improvisada y clara, en la ejecución de la entrevista se puede ahondar en la información deseada para la investigación. La realización de la técnica cualitativa la entrevista, proporciona información fehaciente, a través de opiniones y comentarios obtenidos por la experiencia y preparación de los participantes de la entidad comercializadora, con los datos e información adquirida se puede triangular y hacer un diagnóstico preciso permitiendo solucionar la problemática de la entidad en estudio (Bernal, 2010).

### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

La ficha del registro documental, su fin es anotar la información que describa el contenido o procedimientos realizados y estén relacionados con los documentos elegidos para el análisis, La aplicación de este instrumento en la investigación facilitará la recopilación de la información de los documentos, ya que gracias a la ficha de análisis documental se mantiene un orden y se tiene conocimiento del contenido de la documentación a analizar, para obtener información concerniente a las cuentas por cobrar se debe analizar los ratios financieros extraídos y elaborados de los estados financieros de la empresa comercializadora, el registro del contenido específico de las cuentas por cobrar, como las notas de los estados financieros y anexos de la cuenta contable es beneficioso para la aplicación del estudio (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

El instrumento de la guía de entrevista contiene los datos básicos del sujeto a entrevistar, sexo, edad, nombres, apellidos, ocupación y funciones intervenidas en el problema de investigación, el instrumento debe ser cotejado para adquirir la información necesaria tras su ejecución, la utilidad que brinda el instrumento de recopilación de datos, es que facilitara al momento de la confrontación con el entrevistado, con preguntas ya formuladas, datos personales para ser llenados, y así obtener información eficaz y acertada. Al preparar la guía de entrevista puede pasar por varios borradores, en la búsqueda de una mejor incógnita que proporcione los datos esperados sobre las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

### **3.7.3 Validación**

Para dar validez a un instrumento de la investigación, este debe evaluar el tema por el que fue realizado, la validez señala el nivel para argumentar conclusiones con los resultados obtenidos en su realización, La validez del instrumento, es de utilidad para conocer si un instrumento está elaborado correctamente y se puede ser medido para obtener información correcta, en esta investigación se realizará los instrumentos de la guía de entrevista y guía de revisión documental, los componentes correctamente integrados en los instrumentos influirán en las conclusiones rescatadas partiendo de los resultados adquiridos, , será revisada por un especialista en la materia mas no será validada (Bernal, 2010).

### **3.7.4 Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento obtiene valoraciones coherentes evaluado por el mismo validador, en distintas oportunidades del análisis, pero con los instrumentos idénticos. En esta investigación no será calculado el valor obtenido de los resultados, ya que al ser instrumentos como el análisis documental solo será revisado por un especialista en la materia y tema de investigación (Bernal, 2010).

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

**Paso 1:** Se solicitó a la entidad investigada el permiso para obtener información real y confiable.

**Paso 2:** Se planteó la elaboración de la guía de entrevista y la guía de revisión documental.

**Paso 3:** Programación con el personal a entrevistar, pactando hora y fecha para su realización.

**Paso 4:** Se requirió los documentos y datos para la revisión documental

**Paso 5:** Se ejecutaron las entrevistas a la administradora, contador general, analista contable y el asistente contable en la fecha programada.

**Paso 6:** Se reunió la información obtenida por los entrevistados y la revisión documental para su análisis y triangulación para exhibir un diagnostico pertinente.

En el método de análisis cualitativo su función principal radica en que la información reunida individualmente, mediante técnicas como la entrevista generalmente son descripciones u opiniones de los entrevistados, estos datos serán organizados y ordenados para darle un sentido a lo obtenido. El aporte que ofrece el método de análisis cualitativo, fundamentalmente es la integración de la información obtenida por los participantes, en otras palabras, los entrevistados, esos datos serán reagrupados y analizados mediante el método de la triangulación, una herramienta indispensable en el Atlas. Ti, donde se puede cruzar la información adquirida con

los conceptos investigados en búsqueda de disponer un diagnóstico pertinente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En el método de análisis mixto, para evidenciar un diagnóstico verídico, se debe importar en la herramienta Atlas.Ti el resultado de utilizar las técnicas cuantitativas, para ejecutar una vez más la triangulación, en estas técnicas incluye las entrevistas y análisis de documentos. El Atlas.ti es un sistema, que tiene como principal finalidad dividir la información en conceptos individuales, recopila datos y vincula las categorías con los conceptos y teorías. Se incorpora los datos obtenidos e investigados, y el sistema arroja mediante una codificación según el diagrama elegido para dar interpretación a la información, la aplicación del método de análisis mixto en la investigación es de gran utilidad porque brinda herramientas y sistemas que ayudan en el procesamiento de la información obtenida, donde se triangula los datos extraídos del análisis documental y las entrevistas con los conceptos y teorías, con el programa atlas.ti se facilita y codifica la información ya que una vez con los datos procesados e interpretados, se genera un diagnóstico asertivo, y con ello dar solución a la problemática planteada en la investigación (Carhuacho, et.al, 2019; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **3.9 Aspectos éticos**

La aplicación de la norma APA en la investigación permite ejecutar el estudio mediante los formatos establecidos en la actualidad, en la forma de citar y referenciar a los autores de esta investigación, gracias a su correcto uso facilita la presentación de los fundamentos del estudio. La información obtenida por la muestra precisada, se obtuvo aplicando los mejores valores éticos en la confrontación con los entrevistados, la información se obtuvo de manera correcta para que la información sea fiable y veraz para resolver el problema que recae en la entidad comercializadora, al mismo tiempo todo los procesos y estudios realizados en la investigación fueron correctamente ejecutados con la mayor transparencia posible, para la extracción verídica de los datos, registros y fundamentos que permitirán dar solución al problema que acontece en el objeto de estudio.

# CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

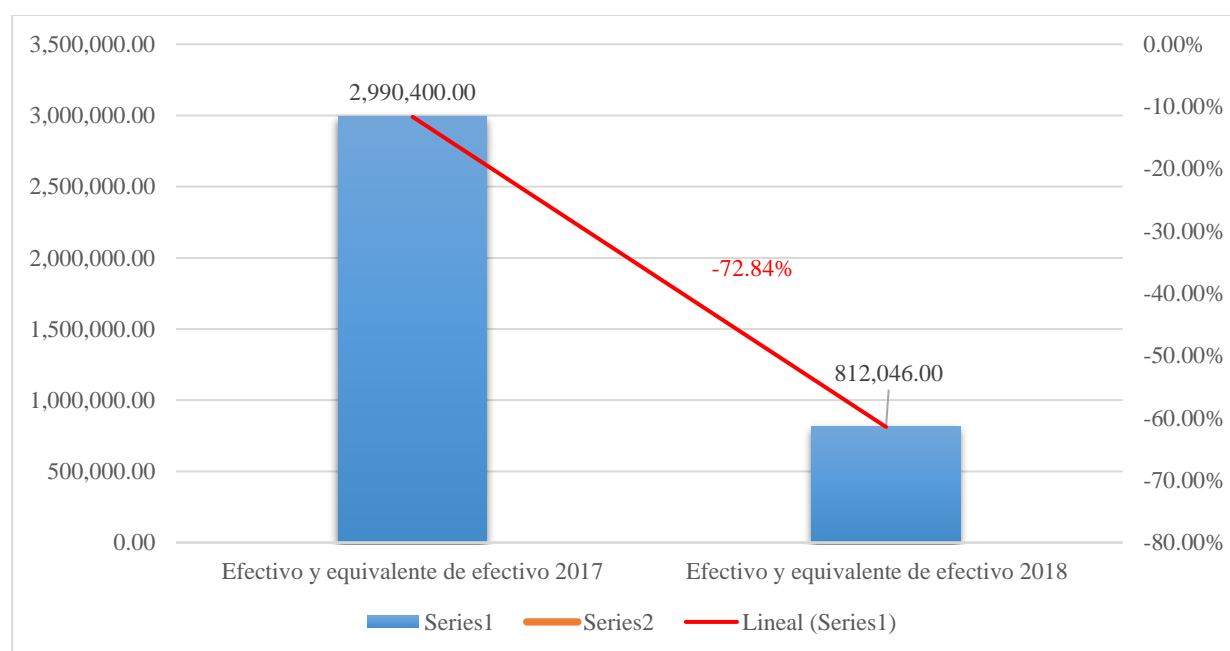
## 4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 3

*Análisis horizontal de las cuentas contables efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar comerciales terceros de los años 2017 y 2018.*

Análisis documental	Fórmula	Variación
Análisis Horizontal 2017-2018	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2018}}{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2017}} = \frac{812,046.00}{2,990,400.00} - 1 * 100$	-72.84%
	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terc. 2018}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales terc. 2017}} = \frac{4,426,170.00}{2,631,744.00} - 1 * 100$	68.18%

*Fuente:* Elaboración propia (2020).



*Figura 1. Variabilidad del efectivo y equivalente de efectivo*  
*Fuente:* Elaboración propia (2020).

Según el análisis horizontal aplicado y expuesto la tabla 3 y los datos mostrados en la figura 1, se determinó que el efectivo y equivalente de efectivo en el año 2018 representa 812,046.00 (Ochocientos doce mil cuarenta y seis soles) porque la circulación del efectivo en este periodo tuvo mayores movimientos, siendo menor que las del año 2017 con 2,990,400.00 (Dos millones novecientos noventa mil cuatrocientos) teniendo una disminución del -72.84%,

esto es debido a las ventas al crédito que están pendientes de pago y no es eficaz la gestión de cobranza.

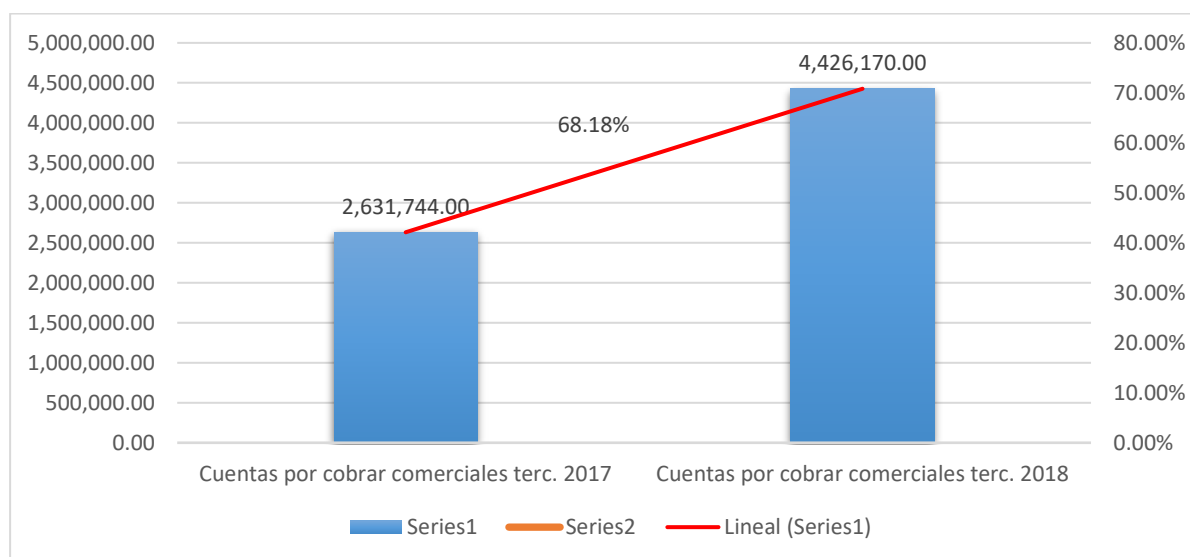


Figura 2. Variabilidad de las cuentas por cobrar comerciales 2017 y 2018

Fuente: Elaboración propia (2020).

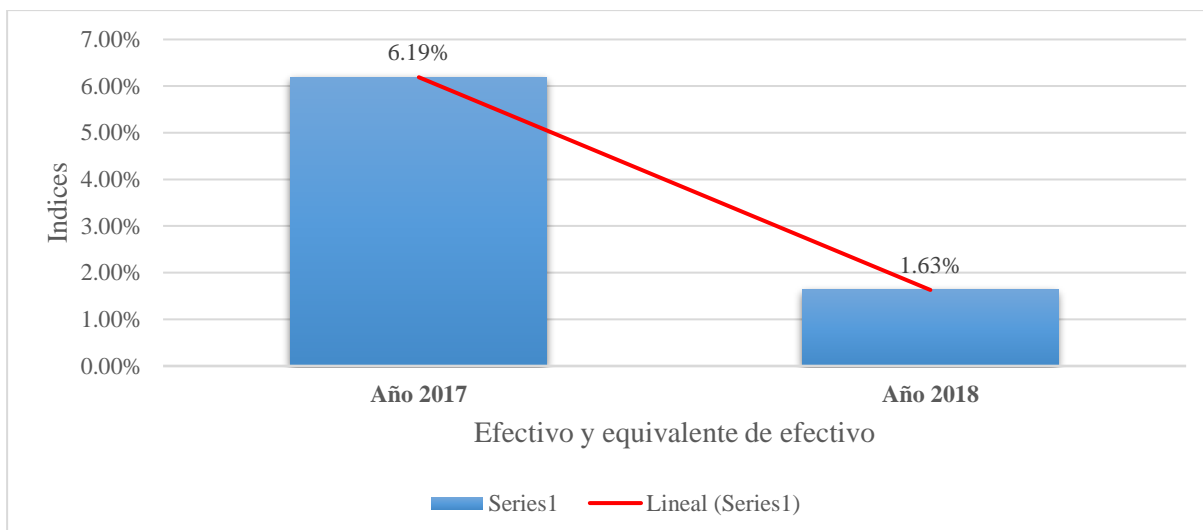
Según se observa en la tabla 3 y la figura 2 queda demostrado según el análisis vertical que las cuentas por cobrar comerciales del año 2018 donde representa 4,446,170.00 (Cuatro millones cuatrocientos cuarenta y seis mil ciento setenta soles) incrementaron considerablemente en un 68.18% a comparación del año 2017 representado por 2,631,744.00 (Dos millones seiscientos treinta y un mil setecientos cuarenta y cuatro soles), esto es debido principalmente al aumento de las ventas, pero una ineficiente área de cobranza de la empresa comercializadora.

Tabla 4

Análisis vertical del efectivo y equivalente de efectivo y las cuentas por cobrar comerciales terceros de los años 2017 y 2018.

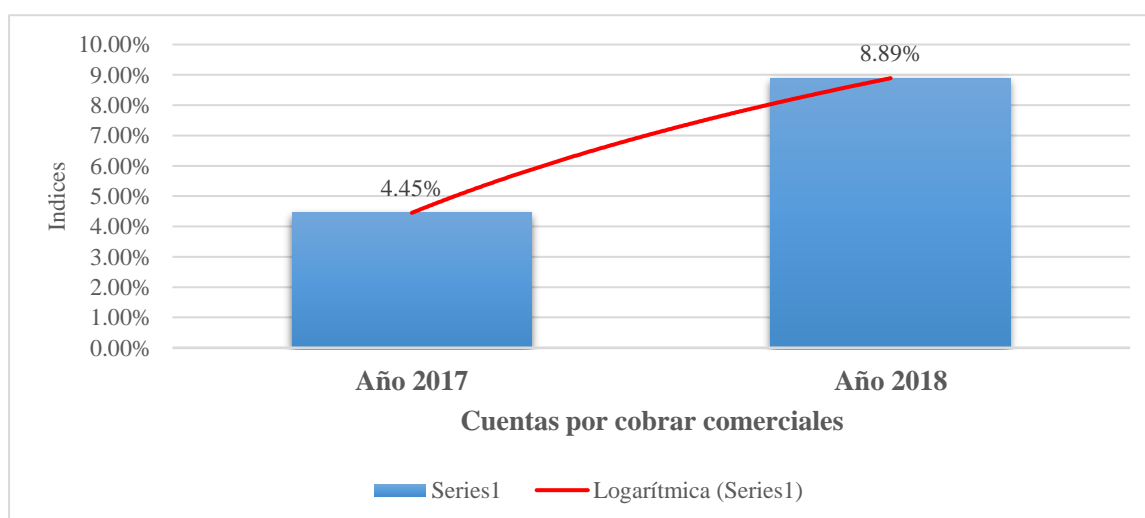
Análisis documental	Fórmula	Variación
Análisis Vertical	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2018}}{\text{Total Activo 2018}} = \frac{812,046.00}{49,772,347.00} * 100$	1.63%
	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2017}}{\text{Total activo 2017}} = \frac{2,990,400.00}{48,290,768.00} * 100$	6.19%
2017-2018	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros 2018}}{\text{Total activo 2018}} = \frac{4,426,170.00}{49,772,347.00} * 100$	8.89%
	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros 2017}}{\text{Total activo 2017}} = \frac{2,631,744.00}{48,290,768.00} * 100$	5.45%

Fuente: Elaboración propia (2020).



**Figura 3.** Análisis vertical del efectivo equivalente de efectivo  
Fuente: Elaboración propia (2020).

Los resultados adquiridos después de realizar el análisis vertical según se muestra en la tabla 4 y la figura 3 se determinó el índice del efectivo y equivalente de efectivo del año 2018 el cual equivale a S/. 812,046.00 (Ochocientos doce mil cuarenta y seis soles) con un índice de 1.63% del total del activo correspondiente al año 2018 siendo un total de S/. 49,772,347.00 (Cuarenta y nueve millones setecientos setenta y dos mil trescientos cuarenta y siete soles), también se aplicó el análisis vertical en el año 2017 del efectivo y equivalente de efectivo, en el cual se determinó que equivale un 6.19% del total del activo del 2017 siendo en valores monetarios S/. 48,290,768.00 (Cuarenta y ocho millones doscientos noventa mil setecientos sesenta y ocho soles), obteniendo un aumento de 4.56% en el año 2018 donde se evidencia que existe menos efectivo en la entidad, por diversos motivos como la circulación del dinero y no se realizan las cobranzas oportunamente influyendo en la liquidez de la empresa comercializadora.



**Figura 4.** Variabilidad del análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales.

El resultado de la aplicación del análisis vertical según muestra la figura 4 y la tabla 4, las cuentas por cobrar a terceros del año 2018 representa 4,426,170.00 (Cuatro millones cuatrocientos veintiséis mil ciento setenta soles), es un índice de 8.89% del total del activo 2018 y para el año 2017 las cuentas por cobrar son 2,631,744.00 (Dos millones seiscientos treinta y un mil setecientos cuarenta y cuatro soles) y equivalen a un 5.45% del activo total, si se compara el índice de los dos años se aprecia un incremento del 3.44%, esto es debido a que el área de créditos y cobranzas no realizó una gestión eficiente, principalmente en la ejecución de los cobros a los clientes.

Tabla 5  
*Ratio de la liquidez general 2017 y 2018*

Análisis documental	Fórmula	Variación
<b>Liquidez general 2018</b>		
Ratios de liquidez 2017-2018	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	= $\frac{39,568,374.00}{26,259,261.00}$
		1.63%
<b>Liquidez general 2017</b>		
	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	= $\frac{36,543,256.00}{21,980,519.00}$
		6.19%

Fuente: Elaboración propia (2020).

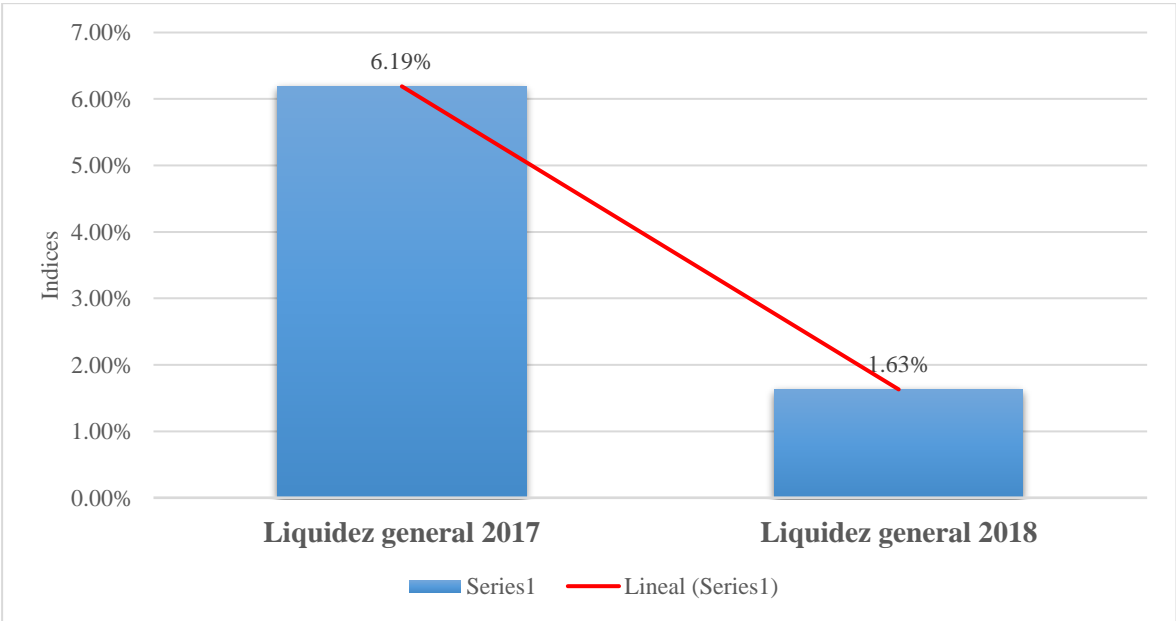


Figura 5. Tendencia de los ratios de liquidez generales  
Fuente: Elaboración propia (2020).



Según la tabla 5 y la figura 5 donde se observa los resultados obtenidos, la tendencia y la aplicación del ratio de liquidez general muestra la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo solamente con los activos corrientes, para el año 2018 representa un 1.51 de liquidez por cada S/. 1.00 de deuda a corto plazo y en el año 2017 representa un 1.66 por cada sol de deuda a corto plazo, el resultado de estos dos índices es favorable ya que demuestra que la empresa comercializadora puede sobrellevar las deudas pendientes a corto plazo, así como también indica que la entidad no tiene fondos ociosos, está en constante circulación de mercaderías, cobranzas y desembolsos de efectivo.

Tabla 6  
*Ratio de la liquidez inmediata 2017 y 2018*

Análisis documental	Fórmula	Variación
<b>Liquidez inmediata 2018</b>		
Ratios de liquidez 2017-2018	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{812,046.00}{26,259,261.00}$	0.03%
	<b>Liquidez inmediata 2017</b>	
	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{2,990,400.00}{21,980,519.00}$	0.14%

Fuente: Elaboración propia (2020).

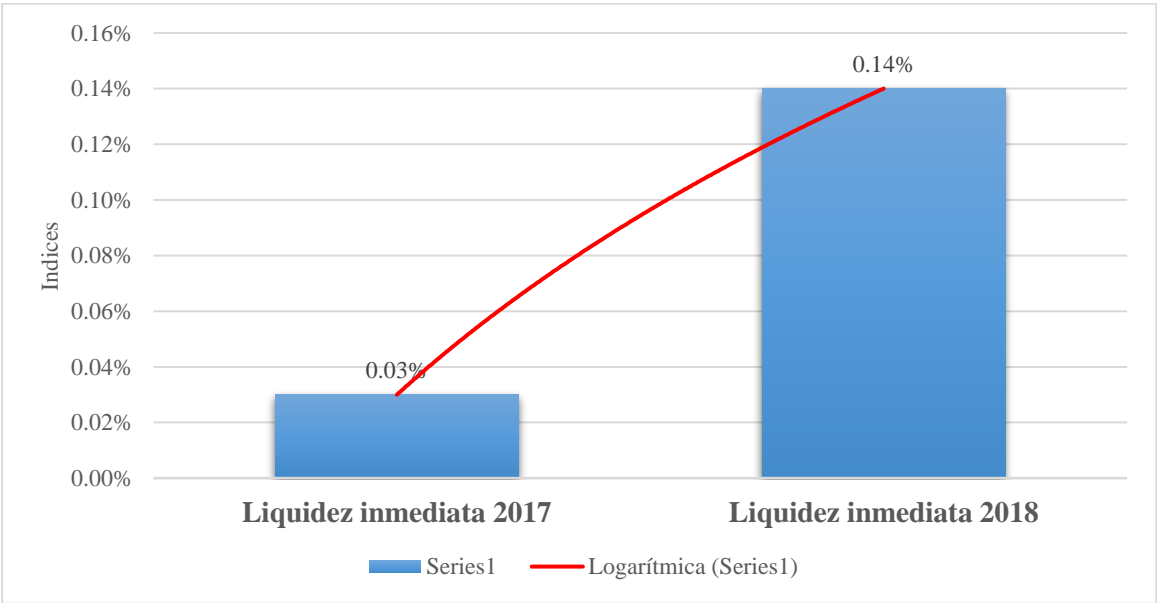


Figura 6. Variación de los ratios de liquidez inmediata  
Fuente: Elaboración propia (2020).

El análisis cualitativo expuesto en la tabla 6 y la figura 6 sobre el ratio de liquidez inmediata indica que la empresa no pudo hacer frente a sus obligaciones a corto plazo solamente con el efectivo disponible en la entidad porque representa para el año 2018 un 0.03 por cada S/. 1.00 y para el año 2017 un 0.14 por cada S/. 1.00, siendo lo recomendable obtener un índice superior a 1, donde se puede cumplir de forma óptima con las deudas de manera inmediata.

Tabla 7  
*Ratios de gestión: Rotación de cuentas por cobrar 2017 y 2018*

Análisis documental	Fórmula	N° de veces al año
<b>Rotación de cuentas por cobrar 2018</b>		
Ratios de Gestión 2017-2018	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros}} = \frac{43,898,321.00}{4,426,170.00}$	9.92
	<b>Rotación de cuentas por cobrar 2017</b>	
	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros}} = \frac{29,882,219.00}{2,631,744.00}$	11.35

Fuente: Elaboración propia (2020).

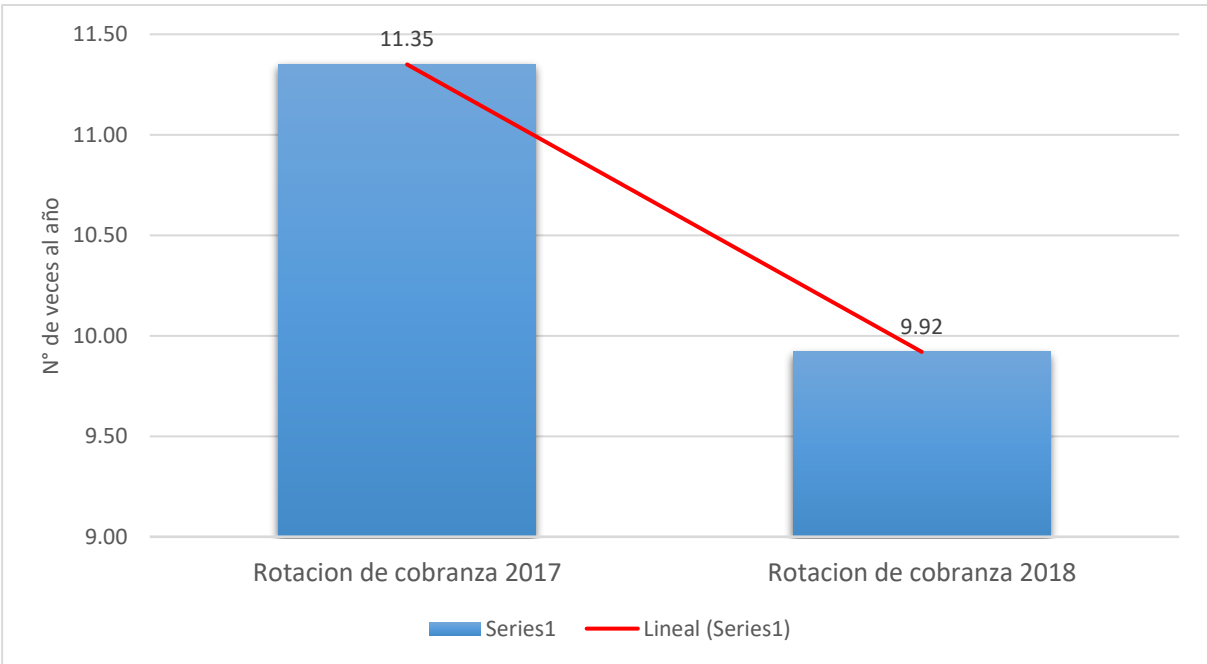


Figura 7. Variación de la rotación de cobranza  
Fuente: Elaboración propia (2020).

Según el análisis realizado, visualizado en la tabla 7 y la figura 7 por la ayuda de la aplicación de los ratios de gestión se determinó en la rotación de las cuentas por cobrar del año 2018 indica que la empresa cobró 9.92 veces en ese año siendo menor la cantidad de veces que

la del año 2017 donde se realizó la cobranza 11.35 veces, los problemas identificados provienen de la gestión de cobranza y las políticas no implementadas, también se analizara el número de días promedio de la realización del cobro.

Tabla 8  
*Ratios de gestión: Rotación de días promedio de cobranza 2017 y 2018*

Análisis documental	Fórmula	Nº de días al año
<b>Rotación de días promedio de cobranza 2018</b>		
Ratios de Gestión 2017-2018	$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar 2018}} = \frac{360}{9.92}$	36.29
	<b>Rotación de días promedio de cobranza 2017</b>	
	$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar 2018}} = \frac{360}{11.35}$	31.71

Fuente: Elaboración propia (2020).

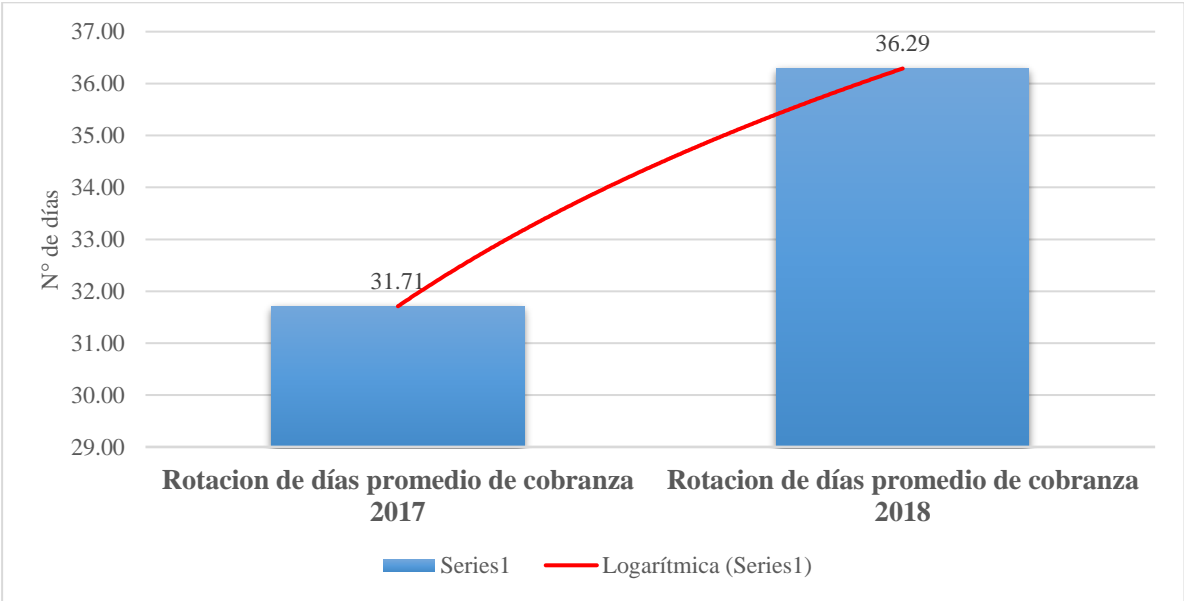


Figura 8. Variación de la rotación de días promedio de cobranza  
Fuente: Elaboración propia (2020).

Los resultados mostrados en la tabla 8 y la figura 8 corresponden al análisis realizado para evaluar los días promedio de cobranza, en el año 2018 se realizó la cobranza cada 36.29 días, siendo superior al número de días del año 2017 donde el promedio de días de cobranza fue 31.71 días, hay un aumento de 4 días entre los dos años, lo recomendable es que sea cobrado en promedio a 30 días, ya que eso se estableció como forma de pago en los contratos y órdenes

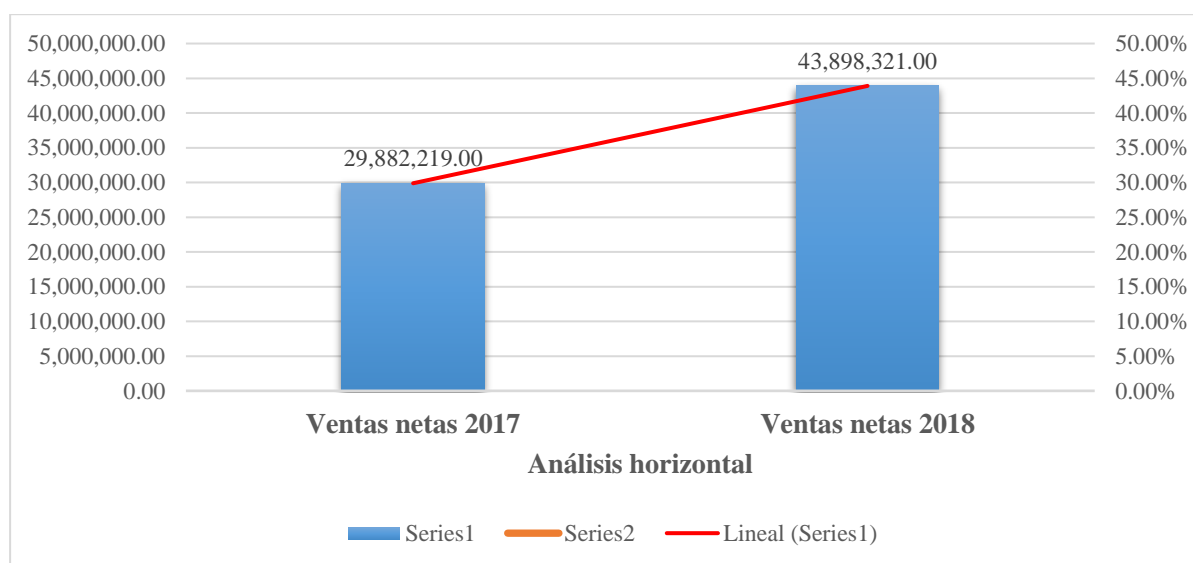
establecidos, observándose que hay un incremento en los días se demuestra con más énfasis el problema existente en el área de cobranza de la empresa comercializadora.

Tabla 9

*Análisis horizontal de la cuenta contable ventas netas de los años 2017 y 2018.*

Análisis documental	Fórmula	Variación
Análisis Horizontal 2017-2018	$\frac{\text{Ventas netas 2018}}{\text{Ventas netas 2017}} = \frac{43,898,321.00}{29,882,219.00} - 1 * 100$	46.90%

*Fuente:* Elaboración propia (2020).



*Figura 9.* Tendencia de las ventas netas año 2017 y 2018

*Fuente:* Elaboración propia (2020).

Para finalizar se aplicó el análisis horizontal de los estados de resultados integrales de los años 2018 y 2017, tomando la partida contable de las ventas netas, como se observa en la tabla 9 y la figura 9, se identificó un incremento en la tendencia del 46.90% ya que en el año 2017 29,882,219.00 (Veintinueve millones ochocientos ochenta y dos mil doscientos diecinueve soles) y en año 2018 ascendió a 43,898,321.00 (Cuarenta y tres millones ochocientos noventa y tres mil trescientos veintiún soles), la empresa comercializadora tuvo un aumento considerable de ventas esto es debido a la gestión del área comercial y la recuperación del mercado de maquinarias en el mercado local e internacional, por concerniente las cuentas por cobrar aumentaron, ya que estas cuentas contables están vinculadas.

## 4.2 Descripción de resultados cualitativos

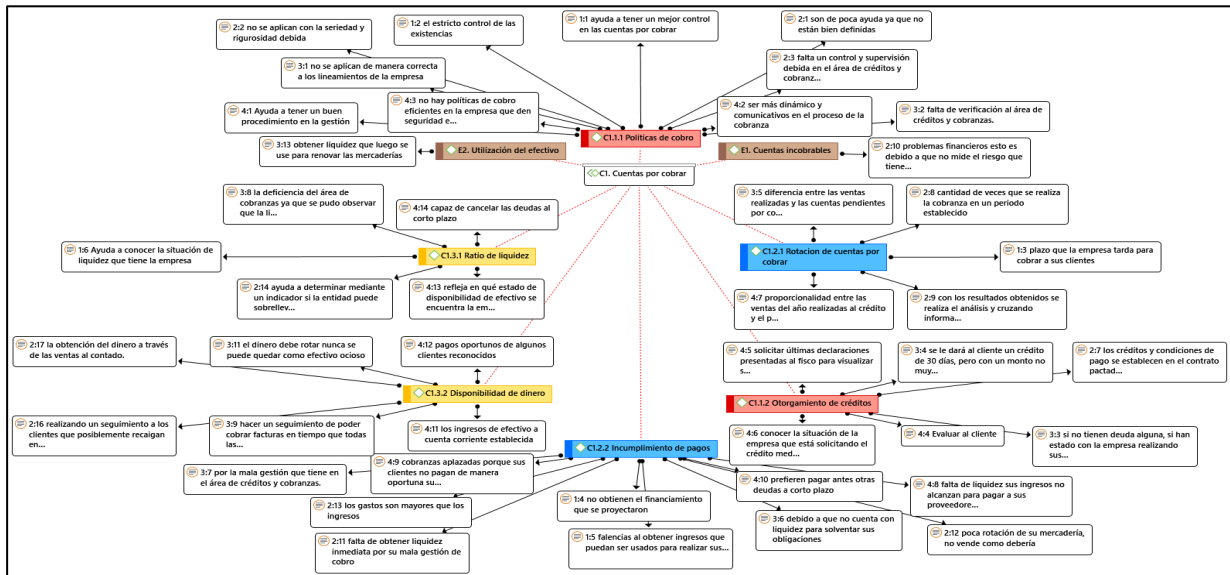


Figura 10. Categoría Cuentas por cobrar. Fuente: Elaboración propia (2020).

En la figura 10, representada por la categoría cuentas por cobrar, tiene como subcategorías la gestión de cobranza, periodo de cobranza y la liquidez, dentro de esas subcategorías se identificaron los indicadores como las políticas de cobranza, otorgamiento de créditos, Rotación de cuentas por cobrar, incumplimiento de pagos, ratios de liquidez y disponibilidad de dinero, en la realización de la triangulación de las entrevistas emergieron dos indicadores de la investigación, las cuentas incobrables y disponibilidad de efectivo, que reforzaran la solución del problema planteado.

### 4.2.1 Subcategoría: Gestión de cobranza

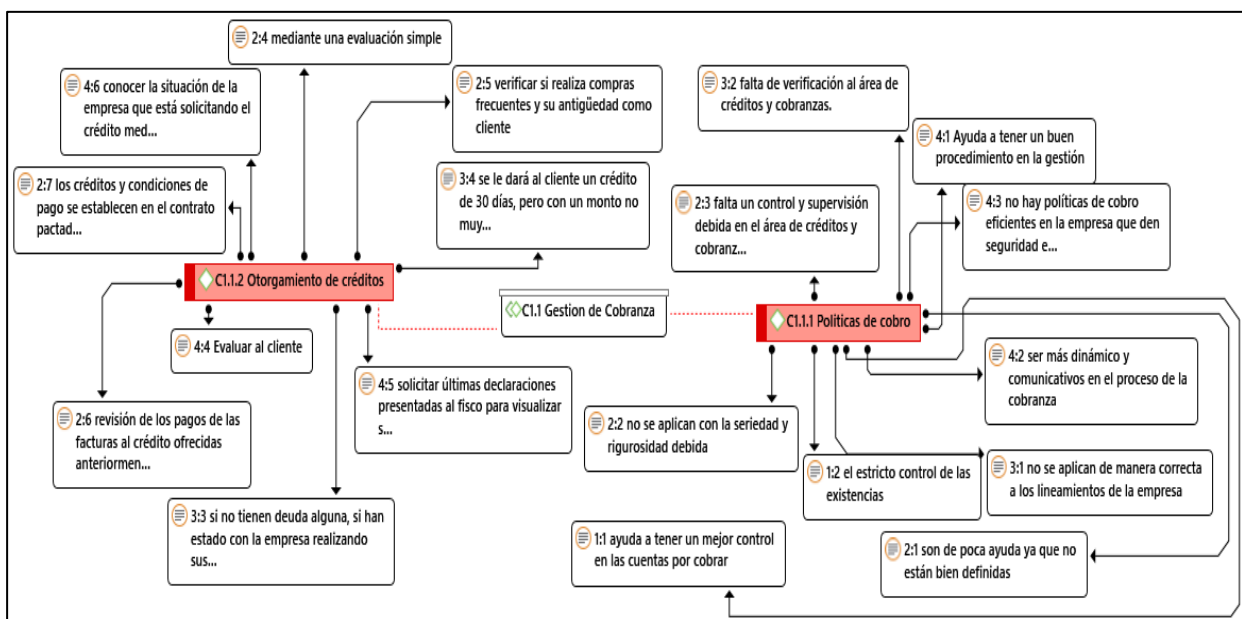


Figura 11. Subcategoría gestión de cobranza. Fuente: Elaboración propia (2020).

## **Políticas de cobro**

Según la figura 10, el análisis aplicado a través de las entrevistas realizadas a las unidades informantes indican que las políticas de cobranza ayudan a tener un mejor control en las cuentas por cobrar su aplicación fomenta la realización de un buen procedimiento en la gestión e incentiva a los trabajadores responsables de esa gestión a ser más dinámico y comunicativos en el proceso de la cobranza, así como también permiten el estricto control de las existencias, ya que con lo recaudado con las cobranzas se realizan las compras de mercaderías. Por otra parte, informan que las políticas de cobranza son de poca ayuda porque no están bien definidas ni establecidas en la entidad y no se aplican con la seriedad y rigurosidad debida, no hay políticas de cobro eficientes en la empresa que den seguridad en cuanto al cumplimiento del pago de los clientes la mayoría de los entrevistados concuerda con estas observaciones por lo que es un punto resaltante para profundizar en la investigación, también indican que falta un control, supervisión y verificación debida en el área de créditos y cobranzas, a su vez no se aplican de manera correcta a los lineamientos establecidos en la empresa comercializadora

## **Otorgamiento de créditos**

El análisis cualitativo realizado a los colaboradores de la empresa mediante las entrevistas arroja los resultados mostrados en la figura 10, donde indica el procedimiento aplicado para otorgar créditos a los clientes como la realización de una evaluación simple, verificando si el cliente realiza compras frecuentes y con qué antigüedad, también realizar una revisión de los pagos de las facturas al crédito ofrecidas anteriormente. Otro factor es evaluar al cliente, visualizar su historial si no tienen deuda alguna, si han estado con la empresa realizando sus compras, por último, otra manera de reconocer a un cliente potencial pagador para brindar el crédito es conocer la situación de la empresa que está solicitando el crédito mediante los estados financieros, solicitar últimas declaraciones presentadas al fisco para visualizar sus ingresos mensuales. Si cumple con las evaluaciones y revisiones respectivas se le dará al cliente un crédito de 30 días, pero con un monto no muy elevado para que pueda estar a prueba y generar confianza a la empresa, los créditos y condiciones de pago más adelante se establecerán en el contrato pactado entre el área comercial y el cliente.

#### 4.2.2 Subcategoría: Periodo de cobranza

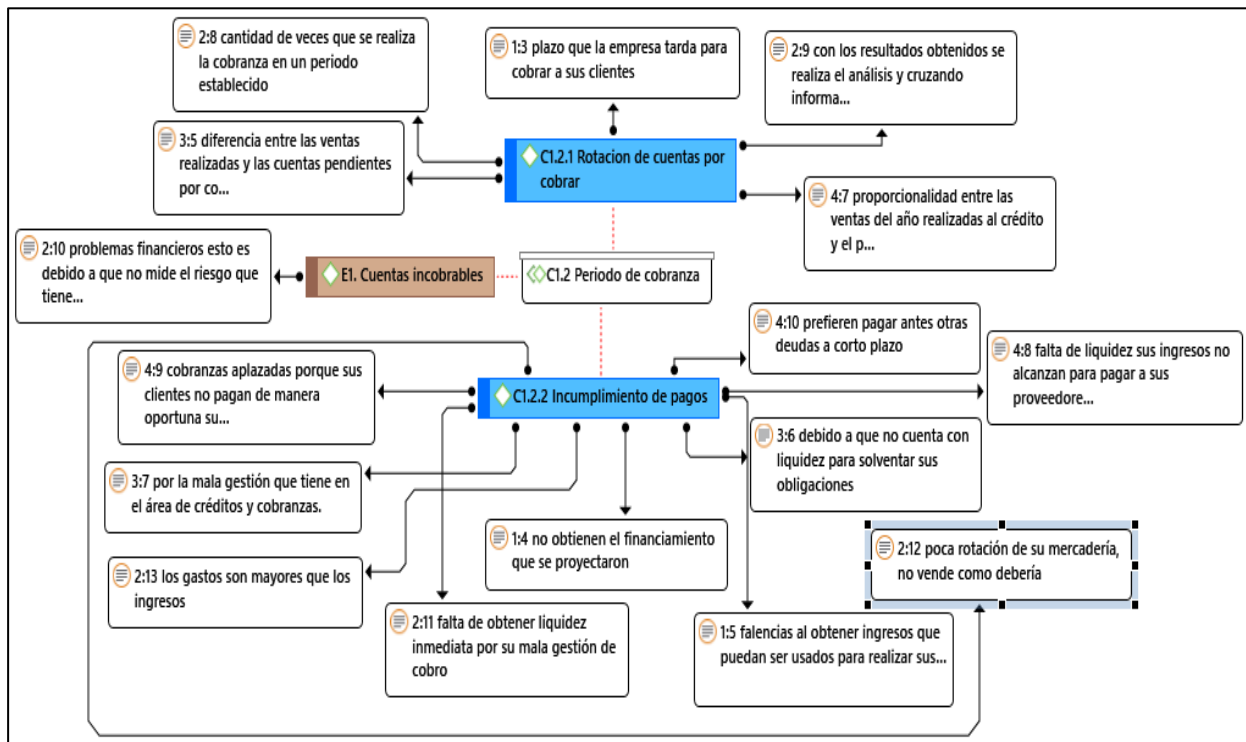


Figura 12. Subcategoría periodo de cobranza.

Fuente: Elaboración propia (2020).

#### Rotación de cuentas por cobrar

Según lo exhibido en la figura 11 los resultados obtenidos gracias a las entrevistas aplicadas los trabajadores de la empresa comercializadora con respecto a la rotación de las cuentas por cobrar señalan que son plazos que la empresa emplea para cobrar a sus clientes, como también señalan que es la cantidad de veces que se realiza la cobranza en un periodo establecido, al mismo tiempo lo conceptualizan como la diferencia entre las ventas realizadas y las cuentas pendientes por cobrar que determinan una liquidez por reclamar y distribuir ya sea en recursos para la empresa o pagar deudas a corto plazo como la de los proveedores y las planillas de la empresa investigada. Es un indicador que permite evaluar la cantidad de días y veces que se realiza la cobranza se define también como la proporcionalidad entre las ventas del año realizadas al crédito y el promedio de las cuentas pendientes de cobrar, con los resultados obtenidos se realiza el análisis y cruzando información financiera y políticas de cobranza.

#### Incumplimiento de pagos

En la figura 11, los resultados cualitativos obtenidos según las respuestas y comentarios de los entrevistados, referente al incumplimiento de los pagos se dan por diversos motivos como las

falencias al obtener ingresos que puedan ser usados para realizar sus pagos, dificultad para obtener liquidez inmediata por su mala gestión de cobro, en muchas oportunidades los clientes no obtienen el financiamiento que se proyectaron, los gastos en los que incurren son mayores que sus ingresos, incumplen sus pagos también porque no cuentan con liquidez para solventar sus obligaciones, deficiencias en el área de créditos y cobranzas de los clientes, escasez de liquidez sus ingresos no alcanzan para pagar a sus proveedores tienen cobranzas aplazadas porque sus clientes no pagan de manera oportuna sus deudas y también prefieren pagar otras deudas antes que pagar a sus proveedores, en este caso a la empresa comercializadora investigada, los problemas y dificultades antes mencionadas generan posibilidades de que los clientes sean potenciales deudores y morosos, por lo que generaría unas cuentas de cobranza dudosa lo cual no favorece a la empresa, para finalizar se tiene conocimiento también que los clientes tienen problemas financieros esto es debido a que no miden el riesgo que genera apalancarse o adeudarse.

**4.2.3 Subcategoría: Liquidez**

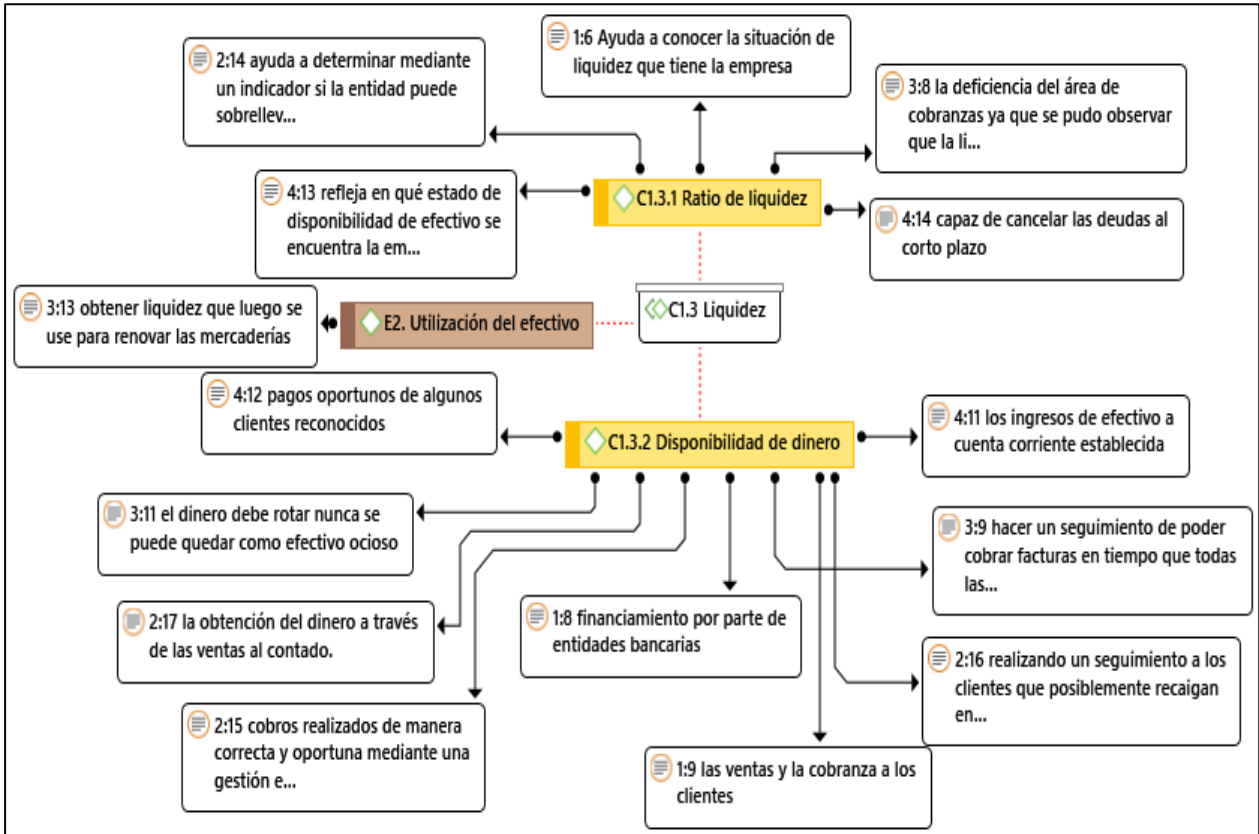


Figura 13. Subcategoría Liquidez.  
Fuente: Elaboración propia (2020).



### **Ratio de liquidez**

Se observa en la figura 12, correspondiente a la subcategoría 3 los resultados obtenidos gracias a las entrevistas realizadas, indica que los ratios de liquidez ayudan a conocer la situación de liquidez que tiene la empresa y determinar mediante un indicador si la entidad puede sobrellevar y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Se determinó que existe deficiencias en el área de cobranzas ya que se observó que la liquidez no puede afrontar las obligaciones de la empresa, así como también refleja en qué estado de disponibilidad de efectivo se encuentra la organización y si es capaz de cancelar las deudas al corto plazo.

### **Disponibilidad de dinero**

Según la figura 12, que corresponde a la sub categoría liquidez por el análisis realizado mediante las entrevistas la disponibilidad de dinero en la entidad investigada, se da por diversos factores como el financiamiento por parte de entidades bancarias por medio de préstamos, así como también las ventas y la cobranza a los clientes, la entidad puede disponer de efectivo inmediato realizando la cobranza de manera correcta y oportuna mediante una gestión eficiente del área de cobranzas, la buena gestión se da realizando un seguimiento a los clientes que posiblemente recaigan en deudas o sean morosos para así, disminuir el riesgo de obtener cobranzas dudosas e impagables.

Otro factor sería la obtención del dinero a través de las ventas al contado, con ese efectivo se puede pagar a proveedores y la planilla de la empresa, por eso es conveniente hacer un seguimiento de las facturas al crédito y conseguir en un tiempo determinado que todas las ventas sean al contado. Los ingresos de efectivo a cuenta corriente establecida, los pagos oportunos de algunos clientes reconocidos que generan confianza y lazos buenos con la empresa investigada. El dinero o efectivo obtenido debe rotar nunca se puede quedar como efectivo ocioso, la liquidez obtenida se usará para renovar las mercaderías la circulación de ese efectivo es factor importante en la organización para su correcta gestión y desarrollo empresarial.

### 4.3 Diagnóstico

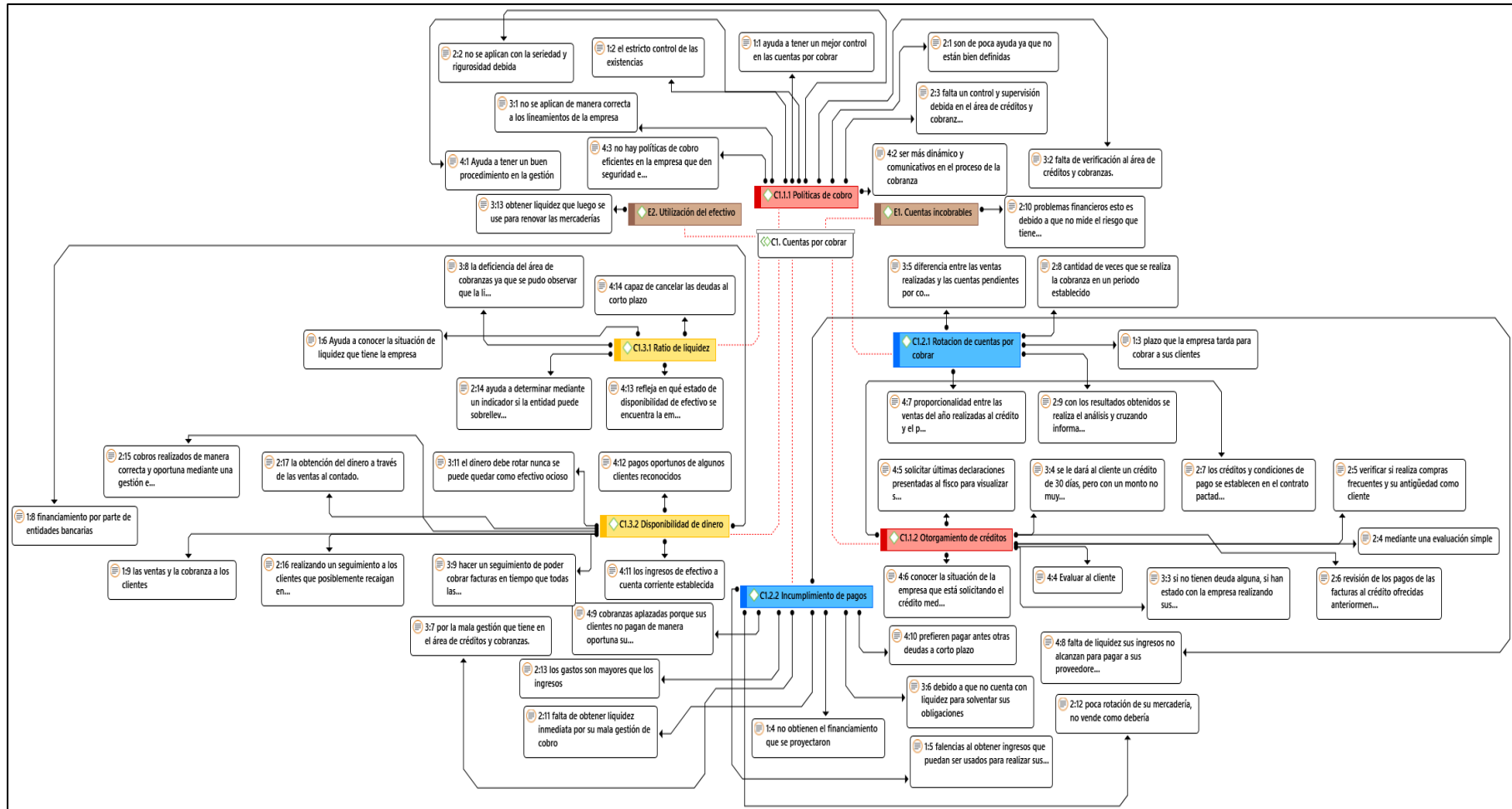


Figura 14. Análisis cualitativo y cuantitativo de la categoría cuentas por cobrar. Fuente: Elaboración propia (2020).

#### **4.3.1 Subcategoría: Gestión de cobranza**

##### **Políticas de cobro**

El diagnóstico mixto realizado según la figura 13, señala que las políticas de cobro son normativas importantes en toda empresa, ya que participan directamente los ingresos y la disponibilidad del efectivo de la empresa investigada. Los resultados cualitativos obtenidos por las unidades informantes, indican que la entidad no cuenta con políticas de cobro ni procedimientos bien definidos, que permitan la correcta gestión del cobro, es uno de los principales factores críticos detectado en la empresa investigada, la carencia de las políticas de cobro y no tener un personal calificado para ejercer estas funciones dificultan aún más la obtención del efectivo inmediato a través de los cobros.

Los resultados cuantitativos, tras aplicar los análisis horizontales muestran un porcentaje negativo entre los años 2017 y 2018 en un -72.84% en el efectivo y equivalente de efectivo de la empresa, y un porcentaje positivo en otras palabras incremento en las cuentas por cobrar del año 2017 al 2018 en un 68.18% más, con estos resultados se deduce cuanto influye la gestión de la cobranza en la empresa, por consiguiente una correcta implementación y ejecución de las políticas de cobranza, en la empresa no hay un correcto funcionamiento del área de créditos y cobranza, ya que se detectó variaciones significativas en el efectivo y las cuentas por cobrar, si bien es cierto que las ventas de la empresa aumentaron, pero las ganancias están inflando las cuentas por cobrar, perjudicando a la empresa en la obtención de efectivo y liquidez para distribuirlo en mejoras y obligaciones de la empresa investigada.

##### **Otorgamiento de créditos**

En la figura 13 se observa los resultados del análisis mixto realizado correspondiente a la subcategoría gestión de cobranza, en los resultados cualitativos obtenidos gracias a los colaboradores de la empresa muestran las inconsistencias que existen en el área de créditos y cobranzas, en la realización y el proceso para otorgar los créditos a los clientes donde definen que ejecutan una evaluación de su situación como entidad, si está en la capacidad para adeudarse y pagar en un corto plazo, los procedimientos realizados son la revisión de los estados financieros, declaraciones juradas ante el fisco, revisión del historial de compras y créditos, si el cliente es un buen pagador, diversos puntos mencionados por los entrevistados pero no se encontró un plan donde se detalle punto por punto los procesos desde el primer paso hasta el último paso, es ahí donde se puede

determinar y tener un mejor control de los potenciales clientes a obtener un crédito con la empresa comercializadora.

Los resultados cuantitativos obtenidos en la investigación para realizar el diagnóstico mixto determinados a través de los análisis verticales de las cuentas por cobrar de los años 2017 y 2018 señalan que la empresa tuvo un aumento en la tendencia vertical de las cuentas por cobrar en un 3.44%, esto es debido principalmente a la gestión de cobros de la empresa no tener un plan o procedimientos fijados exclusivamente para otorgar créditos a los clientes, conlleva a tener problemas y más riesgos a que se les brinde créditos a los clientes morosos y que no tengan cultura de pago de manera oportuna.

#### **4.3.2 Subcategoría: Periodo de cobranza**

##### **Rotación de cuentas por cobrar**

Según la figura 13, muestra el diagnóstico cualitativo y cuantitativo de la subcategoría periodo de cobranza. Después de analizar los resultados cuantitativos, los ratios de gestión quedo demostrado en la rotación de cobranza que la empresa en el año 2018 realiza el cobro cada 36.29 días y al año solamente 9.92 veces, para el año 2017 cada 31.71 días y 11.35 veces al año , lo dispuesto en la empresa comercializadora es que se realice cada 30 días, como el ratio de gestión incrementó da evidencia que las políticas de cobranza tienen inconsistencias y el área de créditos no es eficiente en su gestión de cobro, esto perjudica a la entidad en diversos factores, como la capacidad para obtener efectivo gracias a las ventas realizadas en el año, dificultando su distribución y uso para los recursos de la empresa.

Los datos cualitativos obtenidos por las entrevistas al personal, ayudan en la elaboración del diagnóstico de la investigación, señalan que las rotación de las cuentas por cobrar es el tiempo que demoran en pagar los clientes adeudos, y establecen diversos conceptos considerando de importancia la aplicación de este ratio en la entidad, ya que no ayuda con el resultado obtenido a evaluar la cantidad de días y veces que se realiza la cobranza, donde se puede tomar las mejores decisiones para corregir los errores en caso se presente en la entidad investigada.

## **Incumplimiento de pagos**

En la figura 13, se identifican los resultados cualitativos y cuantitativos de la investigación referentes al incumplimiento de los pagos, los resultados obtenidos gracias a las entrevistas realizadas a las unidades informantes detectaron de los clientes de la empresa comercializadora, incumplen con los pagos principalmente porque no tienen liquidez de manera inmediata debido a sus problemas y deficiencias en el área de créditos y cobranzas, otro factor es que se adeudaron de entidades bancarias y priorizan sus pagos en otras obligaciones, dejando de lado los pagos a sus proveedores, los clientes que forman parte de la cartera de la empresa investigada, generalmente son morosos o tardan en pagar lo que genera atrasos y variaciones en la liquidez de la empresa, los factores que intervienen en el incumplimiento de los pagos son los controles establecidos por el área de créditos y cobranzas, su gestión de cobros y evaluación de créditos, comprobándose con esto que no son los más adecuados. Los resultados cualitativos evidencian a través de los análisis de las cuentas por cobrar que existen deficiencias en la gestión de cobranzas por su incremento elevado de esta cuenta contables, problemas se dan por no tener un área establecida con funciones concretas de los colaboradores de la empresa comercializadora.

### **4.3.3 Subcategoría: Liquidez**

#### **Ratio de liquidez**

La figura 13, correspondiente al análisis mixto para determinar el diagnóstico de la subcategoría liquidez, con los resultados cuantitativos obtenidos mediante la aplicación de los ratios de liquidez se puede interpretar que en cuanto a la liquidez general la empresa está en la capacidad de cancelar sus obligaciones a corto plazo, debido a que la fórmula de este ratio abarca las cuentas generales correspondientes al total del activo entre el pasivo total, globalizando los recursos de la empresa, por lo contrario en el análisis del ratio de la liquidez inmediata se observa con más detalle el dinero líquido disponible para su uso y distribución de la entidad, en este caso para el año 2018 se obtuvo un índice de 0.03 por cada sol y para el año 2017 un 0.14 por cada sol de deuda, queda demostrado que la empresa no puede hacer frente a sus deudas y obligaciones inmediatamente, por tener problemas de efectivo líquido, lo observado con mayor profundidad son las cuentas por cobrar comerciales, son muy elevadas y al no tener una correcta gestión y administración perjudica el crecimiento y eficiencia de la empresa comercializadora.

Los resultados cualitativos obtenidos por los entrevistados, demuestra el estado de disponibilidad de efectivo tiene la empresa, ayudando a conocer el estado de liquidez de la empresa comercializadora, donde se evidencio que la empresa tiene dificultades al momento de cancelar sus deudas a corto plazo, hay oportunidades en que el efectivo es menor que los gastos de planilla y deudas de proveedores dificultando su pago y generando atrasos en los pagos, la empresa pierde veracidad y se muestra ineficiente al demostrar estos acontecimientos.

### **Disponibilidad de dinero**

Según la figura 12, donde se muestra los resultados cualitativos y cuantitativos permite realizar el diagnostico mixto de la investigación, referente a la disponibilidad del dinero se consideran las entrevistas realizadas a los trabajadores de la entidad comercializadora, en las cuales indican que la empresa dispone de efectivo gracias a los abonos realizados por los clientes que pagan al contado, y las empresas que cumplen eficientemente con sus obligaciones de manera oportuna, generalmente son las grandes entidades reconocidas en el mercado, y las empresas donde se hace una gestión extra de seguimiento y control para que paguen sus deudas a tiempo establecido, lo que ocasiona en muchas oportunidades falta de personal que se encargue de estas funciones particularmente. Los resultados cuantitativos obtenidos tras realizar los ratios de liquidez señalan que la empresa comercializadora no dispone de efectivo inmediato para cancelar sus deudas a corto plazo, generando dificultades y atrasos en los pagos del personal, proveedores y deudas inmediatas, estos factores generan problemas a la empresa tanto en su correcto funcionamiento como en su proceso normal empresarial.

## **4.4 Propuesta**

### **4.4.1 Priorización de los problemas**

Se ha identificado los 3 problemas de la investigación

Problema 1. No tiene políticas de créditos y cobranza bien definidas.

Problema 2. Exceso de cuentas por cobrar

Problema 3. incumplimiento de los pagos

#### **4.4.2 Consolidación del problema**

Los problemas con más significancia en la empresa comercializadora son la carencia de políticas de cobranza, tiene políticas básicas y limitadas y aun así no se aplican con la eficacia requerida, ya que el control y gestión de las cuentas por cobrar son muy importantes para la empresa, otro problema que se identifica es que no tiene adecuados procedimientos y procesos de cobranza, no existe una organización ni procesos que lleven a cabo los cobros a los clientes, por este motivo es que la empresa tiene cuentas por cobrar elevadas, los procesos que se ejecutan son muy básicos. Otro problema identificado en la empresa es el exceso de cuentas por cobrar, la cartera morosa en la empresa es muy elevada por los diversos motivos mencionados anteriormente, trae muchos subproblemas como la falta de liquidez y efectivo disponible para hacer frente a los gastos y obligaciones a corto plazo, por último, el otro problema detectado después de realizar el diagnóstico es que la empresa comercializadora incumple con sus obligaciones a corto plazo, como los pagos a proveedores y pagos de planillas, justamente por el problema anterior la falta de liquidez limita a la empresa a no pagar sus deudas oportunamente, muchas veces lo realiza con retraso generando gastos por mora y afectando la imagen de la empresa comercializadora, estos factores se detectaron cuando se realizaron las encuestas los colaboradores y el análisis documental de los estados financieros.

#### **4.4.3 Fundamentos de la propuesta**

Esta propuesta está fundamentada con la teoría clásica de la administración la cual incita a la aplicación de las funciones básicas que debe tener toda entidad, para alcanzar la eficacia de las operaciones en una organización, es por esto que la propuesta busca la mejoría en la gestión de cobranza, la cual permita reducir las cuentas por cobrar a través de la aplicación de políticas y mecanismos de disminución de la cartera morosa.

También está fundamentada con la teoría organizacional trata sobre el análisis funcional y de organización de las empresas, en cuanto influyen y son influenciadas por el entorno donde realizan sus actividades operativas y de gestión, en esta propuesta se busca la reorganización de la entidad en áreas críticas como el de créditos y cobranzas, porque se observó deficiencias y falta de lineamientos que cumplan con el propósito de toda organización, por eso se busca proponer estrategias que favorezcan el desarrollo de la entidad estableciéndose como un ente organizacional.

Por último, esta propuesta está fundamentada por la teoría de la contabilidad y control describe a la organización como un ente que brinda productos, servicios, actividades, efectivo, etc. con la finalidad de obtener otras actividades y recursos, pactándose mediante contratos y acuerdos y todos estos procesos sean registrados y analizados contablemente. La propuesta fomenta a que las actividades y procedimientos de cobranza se den con eficiencia, que se establezca normativas en la entidad y puedan medirse contablemente para que genere beneficios económicos y empresariales en la entidad comercializadora.

#### **4.4.4 Categoría solución**

Objetivo 1. Actualizar las políticas de cobro.

Estrategia 1. Diseño e implementación de políticas de cobranza y créditos

En la investigación se implementaron nuevas políticas de créditos y cobranzas, ya que no estaban bien definidas ni aplicadas en la empresa comercializadora, existían 05 políticas básicas, las cuales no tenían oficialización y aprobación por parte de gerencia, se aplicaban muchas veces por juicio y criterio del personal encargado de las cobranzas.

Las políticas son:

1. Brindar créditos a los clientes, siempre que cumplan y realicen sus pagos con frecuencia.
2. Entregar la documentación necesaria al cliente para realizar el cobro respectivo.
3. Realizar la cobranza a través de correos y llamadas telefónicas.
4. Verificar si los pagos se realizan de manera oportuna en las cuentas de la empresa.
5. Revisar los cargos y constancias de entregas de las facturas, para presentar algún reclamo por atraso o impago de las deudas.

#### **Aplicación de los Kpis**

**KPI 1. Porcentaje de Actualización de políticas** =  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Políticas actualizadas}}{\text{Total de políticas}}$

**KPI 1. Porcentaje de Actualización de políticas** =  $\frac{5 \text{ Políticas actualizadas}}{5 \text{ políticas actualizadas}}$ .

**KPI 1. Porcentaje de Actualización de políticas = 100%**

En la investigación se actualizaron las 5 políticas existentes, dando como resultado un porcentaje total del 100% de las políticas, ya que estas son las más básicas y fundamentales en cualquier organización.





Figura 15. Portada del manual de políticas de créditos y cobranzas año 2020.

**KPI 2. Porcentaje de políticas implementadas** =  $N^{\circ}$  políticas implementadas /  $N^{\circ}$  total de políticas actualizadas.

**KPI 2. Porcentaje de políticas implementadas** = 40 Políticas implementadas / 5 políticas actualizadas.

**KPI 2. Porcentaje de políticas implementadas** = 800%

En la investigación se implementaron 40 políticas nuevas y se actualizaron 5, teniendo un total de 45 políticas, la empresa tiene un porcentaje de políticas implementadas del 800%, generando para la empresa fundamentos y normativas para realizar las cobranzas y brindar créditos a los clientes, permitiendo gestionar de manera eficiente los cobros en la empresa.

#### **Aplicación de la nueva política de pronto pago**

Se aplicó el descuento por pronto pago a los clientes mencionados a continuación, ya que el cliente tiene intención de pago anticipado a su fecha de vencimiento. Las facturas de ventas en su mayoría fueron canjeadas con letras de cambio, a las cuales se le incluye los intereses respectivos dependiendo los meses financiados. La facilidad y ventaja que se le

da al cliente, es poder cancelar su deuda con prontitud y así evitar el pago de los intereses y un descuento extra después de la evaluación respectiva del área comercial para no sobre pasar el margen de ganancia, beneficiando al cliente y a la empresa comercializadora. La empresa comercializadora genera más liquidez inmediata con la aplicación de la estrategia del pronto pago, obteniendo más capacidad para cubrir con sus deudas a corto plazo de manera oportuna.

Se exhibe la evidencia en la figura 16 mostrada en la siguiente página, donde se identifica el documento emitido por la venta de una maquinaria a la empresa Activos compartidos, donde pago al contado por esta operación \$ 46,120.00 y financio con letras \$ 52,000.00, se realizó el canje de la factura con letras incluyendo los intereses respectivos adicionando \$ 1,583.40 a la deuda



<b>EMPRESA COMERCIALIZADORA</b>		<b>R.U.C. N° 20X</b>			
11 junio 2018		<b>FACTURA</b>			
SR. (ES): ACTIVOS COMPARTIDOS S.R.L.		<b>004 - N° 0003421</b>			
DIRECCION: JR. ARROSPIDE DE LOYOLA NRO. 291 BAR. CHONTAPCCHA CAJAMARCA - CAJAMARC		ORDEN DE COMPRA N°:			
R.U.C.: 20600924801 TELEFONO:		GUIA N°: 0			
CONDICIONES DE VENTA:		VENDEDOR: 09			
		VENCIMIENTO: 12/06/2018			
ITEM	CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.00		HR120C-9	RODILLO VIBRATORIO SERIE: 26992310E117372 MARCA : HYUNDAI MODELO : HR120C-9 MOTOR N° : 11839104 AÑO : 2015 ESTADO : NUEVO SIN USO REF.: HYU-022  EAVY INDUSTI CO.LTDA.	83,152.54	83,152.54
 NOVENTA Y OCHO MIL CIENTO VEINTE CON 00/100 Dólares Americanos S.E.U.O					
CONTAMPER S.A.C. R.U.C.: 20508843796 D 371-1362 Serie: 004 del 2001 al 4000 Aut. Surco: 0430988021 FI: 29-09-2011		Sirvase abonar a nuestras cuentas en dólares: <input type="checkbox"/> BCP 162-0144437-1-66 <input type="checkbox"/> INTERBANK 061-301332727 <input type="checkbox"/> SCOTIABANK 001-0093799		SUB-TOTAL <b>US\$ 83,152.54</b> I.G.V. 18% <b>US\$ 14,907.46</b> <b>TOTAL US\$ 98,120.00</b> ADQUIRENTE O USUARIO	
Lima, ____ de _____ del 20____		<input type="checkbox"/> EN EFECTIVO _____ <input type="checkbox"/> EN CHEQUE _____			

Figura 16. Factura de la deuda del cliente como evidencia.

Se obtuvo el reporte con ayuda del área de cobranzas donde se realizó un estudio de los clientes con mayor intención por pagar su deuda y obtener un beneficio, como se muestra en la figura 17, tiene 4 letras canceladas oportunamente a su vencimiento y su deuda será cancelada en su totalidad en los próximos 6 meses, motivo por el cual se le propuso al cliente cancelar su deuda antes del vencimiento, teniendo un descuento del 10% del total de la deuda.

Reporte de Canje de Documentos por Cliente					
<b>20600924 - PASIVOS COMPRIMIDOS S.R.L.</b>					
<b>Planilla de Canje Nro.: 000634</b>					
Fecha de Canje			30/06/2018	Estado : <b>Aceptado</b>	
Moneda			ME	30/06/2018	
Tipo de Cambio			3.261		
Detalle de los Documentos Canjeados					
Sec.	Doc.	Número	Moneda	Importe	Vencimiento
01	FT	004-3421	ME	53,583.40	
				<b>53,583.40</b>	
02	LT	6259/18	ME	5,358.34	<b>PAGADO</b>
03	LT	6260/18	ME	5,358.34	<b>PAGADO</b>
04	LT	6261/18	ME	5,358.34	<b>PAGADO</b>
05	LT	6262/18	ME	5,358.34	<b>PAGADO</b>
06	LT	6263/18	ME	5,358.34	15/11/2018
07	LT	6264/18	ME	5,358.34	15/12/2018
08	LT	6265/18	ME	5,358.34	15/01/2019
09	LT	6266/18-	ME	5,358.34	15/02/2019
10	LT	6267/18-	ME	5,358.34	15/03/2019
11	LT	6268/18-	ME	5,358.34	15/04/2019
				<b>53,583.40</b>	

Figura 17. Reporte de letras canjeadas Pasivos comprimidos S.R.L.

El cuadro mostrado a continuación, detalla las letras pendientes de pago que fueron financiadas hasta abril 2019, se le ofrece al cliente la opción de pagar su deuda con anticipación al vencimiento de las letras con el beneficio de obtener un descuento del 10% del total de las letras financiadas pendientes de pago.

02202000X	PASIVOS COMPRIMIDOS S.R.L.					Documento	Monto M.N.	Monto M.E.
13	0001	00006	30/06/2018	30/06/2018	15/11/2018	LT 6263/18	18,052.25	5,358.34
13	0001	00007	30/06/2018	30/06/2018	15/12/2018	LT 6264/18	18,052.25	5,358.34
13	0001	00008	30/06/2018	30/06/2018	15/01/2019	LT 6265/18	18,052.25	5,358.34
13	0001	00009	30/06/2018	30/06/2018	15/02/2019	LT 6266/18-	18,052.25	5,358.34
13	0001	00010	30/06/2018	30/06/2018	15/03/2019	LT 6267/18-	18,052.25	5,358.34
13	0001	00011	30/06/2018	30/06/2018	15/04/2019	LT 6268/18-	18,052.25	5,358.34
<b>Saldo Anexo:</b>							<b>108,313.50</b>	<b>32,150.04</b>

*Cuadro 1.* Deuda Actual del cliente Pasivos comprimidos a diciembre del 2018

Cálculo de la deuda actualizada con descuento de pronto pago

Total deuda actual	S/. 108,313.50
Descuento por pronto pago 10%	S/. 10,831.35
<b>Monto a pagar actualizado</b>	<b>S/. 97,482.15</b>

*Cuadro 2.* Monto a pagar con descuento pronto pago.

Se calcula el descuento y deuda actualizada del cliente activos compartidos, favoreciendo a la empresa comercializadora con la obtención de liquidez inmediata y al cliente con el descuento obtenido, el cálculo del porcentaje a descontar fue revisada por el área comercial de la empresa comercializadora, la cual fue aprobada por el gerente comercial. Todo descuento que se aplique por pagos anticipados, debe ser consultado y revisado por el área comercial ya que cada maquinaria y equipo tiene una particularidad en cuanto a su margen de ganancia y costo, por eso estas decisiones deben tomarse en conformidad del área financiera, comercial y gerencia general de la empresa comercializadora.

## **Objetivo 2. Reducir las cuentas por cobrar**

### **Estrategia 2. implementar instrumentos para reducir las cuentas por cobrar**

Listado de las cuentas por cobrar al cierre del 2018

Fecha	Ruc	Razón Social	Monto
07/08/2018	0210155918XXX	PORTA SUAREZ HUGO ALFREDO	- 1,072.49
27/10/2018	0220507989XXX	INVERSIONES LOPEZ	18,497.39
10/04/2017	0220536085XXX	FRANCISCO & CRISTOBAL ASOCIADOS S.A.C.	3,038.06
18/12/2018	0210473592XXX	YAURI CONTRERAS MONICA JUDITH	1,669.10
13/12/2018	0220100043XXX	BANQUITO S.A.A.	167,470.16
03/12/2018	0220100050XXX	CAJATAMBOCOMERCIO S.A.	33,011.21
26/11/2018	0220100102XXX	UNICOS S.A.	1,672.30
28/11/2018	0220100136XXX	MINSUR S.A.	140,730.31
26/10/2018	0220100412XXX	SAVAR AGENTES DE ADUANA S A	2,331.35
26/10/2018	0220100653XXX	FUNDITOS S.A.C.	1,783.31
06/11/2018	0220104582XXX	PAPELONES S.A.	87,243.62

03/12/2018	0220106740XXX	VULCOMITORES S.A.	7,723.09
03/12/2018	022025129XXX	INDEVESO S.A.	562.66
05/12/2018	022026225XXX	ZORRITOS CS S.A.	1,671.50
06/09/2018	0220263322XXX	NICANORU S.A.	28,623.02
06/12/2018	022026635XX3	PRODUCTORES RAPIDOS S.A.C	215,314.84
13/12/2018	022029766XX2	AGUAYTAS.R.L.	2,078.91
13/12/2018	0220300641XX4	JARA CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	772.41
07/11/2018	0220306219XX5	FUERZAYA S.A.	120,813.03
05/12/2018	0220307146XX7	CASITAS FELICES S.A.C.	174,107.50
27/12/2018	0220390247XX6	UNIPARTS S.R.L.	145.98
06/12/2018	022042496XX5	CARTONES VILLA MARINA S.A.	3,114.01
06/12/2018	022042872XX7	ARENERENITAS S. A.	5,447.37
20/11/2018	02204332XX8	MULTISERV. Y CONTRATISTAS SAILORS SAC	3,291.47
12/11/2018	0220447781XX8	SISTEMASDTIS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	5,768.40
10/12/2018	0220451779XX9	SOCIEDAD YAOLS S.A.C.	296,005.76
31/07/2018	022045252XXX3	INVERSIONES V Y V E.I.R.L.	- 1,178.60
18/12/2018	022046226XXX8	SAINT - GOBAIN PERU S.A.	7,386.73
12/11/2018	022047125XX9	BOBOS S.A.C	1,562.98
26/11/2018	022048665XXX	CORPORACION DE SERVICIOS BALDEON S.A.C.	538.27
11/12/2018	0220504205XXX	SOLUCIONES EJECUTIVAS SOCIEDAD ANONIMA	276,708.47
19/12/2018	0220511515XXX	RGB MOVIMIENTO DE TIERRA E.I.R.L.	173.20
24/08/2018	0220511702XX1	GRUPO CORITOS S.A.C.	- 19,598.20
31/07/2017	0220514922XX5	TENDENCIAS CONSTRUCTIVAS S.A.C	- 16,895.00
25/09/2018	0220516314XX1	ATLANTIC ROUSSE SAC	16,068.75
01/03/2018	0220516652XX6	BARLOTE S.A.C.	- 3,272.29
24/08/2018	0220521714XX8	NEGOCIOS E INVERSIONES TEJADA S.A.C.	- 19,598.20
02/10/2018	0220528924X21	CONSULTORA Y CONSTRUCTORA G-ORTIZ INGENIEROS Y ARQ	23,960.14
23/10/2018	02205400XX294	SMC MAQUINARIAS SAC	1,467.06
14/12/2018	022055423XX69	CAMAROTESE.I.R.L.	3,180.34
27/12/2018	022055430XX45	CORPORACION DE NEGOCIOS HORIZONTE S.A.C.	1,074.37
30/11/2018	022057308XX88	LA RIOSA S.C.R.L	12,484.44
18/12/2018	02206000XX460	QUALSOR S.A.C	3,603.24
18/06/2018	02206000XX163	FERMONDI EIRL	- 254.30
04/12/2018	02206002XX710	INVERSIONES ROCAMISEL S.A.C.	265.05
11/12/2018	022060058XX68	PUERTITO S.A	4,293.46
30/11/2018	02206018X427	MAQUINARIAS SELVATICAS S.A.C.	115,120.22
27/12/2018	0224363X2	HUAMAN CHILE MARIO ESTEBAN	1,557.93
28/12/2018	027010X858	ARELLANOS VALLEJO ANNIKA JANET	226.83
28/12/2018	02HYUXDX	HYAUVUIS	514,385.66
28/05/2018	0220508637X8	HYS GES SAC	31,046.00
18/12/2018	022051623XX66	MONTICULOS S.A.C.	20,692.53
13/11/2018	02205626XX871	LATAMEURO S.A.C.	115,219.80
07/05/2018	02206000XX163	FERMONDI EIRL	30,067.86
25/09/2018	0220600X9895	INVERSIONES AFER S.A.C.	26,952.00
30/06/2018	022060092XX01	PASIVOS COMPRIMIDOS S.R.L.	108,313.50
28/06/2018	022060155XX02	A DSEG SOCIEDAD ANONIM	19,090.98
19/03/2018	022060159XX49	AGREGADOS LIMA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AGREGADO	34,293.06
28/05/2018	02205086XX358	HILFESFER SAC	31,046.00
Total			2,630,750.55

**Cuadro 3.** Reporte de cuentas por cobrar 2018 pendientes de cobro. Elaboración propia.  
La evidencia exhibida en el cuadro 4, muestra los clientes con deudas pendientes de pago en el año 2018.

## Estado de situación Financiera proyectado

ACTIVO	[2016]	[2017]	[2018]	[2019]	[2020]	[2021]	[2022]	[2023]
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>								
Caja y bancos	401,089.00	2,990,400.00	812,046.00	1,552,648.25	1,661,473.23	1,777,925.74	1,902,540.40	2,035,889.28
<b>Efectivo y equivalente de efectivo</b>	<b>401,089.00</b>	<b>2,990,400.00</b>	<b>812,046.00</b>	<b>1,552,648.25</b>	<b>1,661,473.23</b>	<b>1,777,925.74</b>	<b>1,902,540.40</b>	<b>2,035,889.28</b>
Cuentas por cobrar comerciales terceros	1,796,170.00	2,631,744.00	2,630,750.55	2,030,460.43	1,827,414.38	1,644,672.95	1,480,205.65	1,332,185.09
Cobranza dudosa			1,795,419.45	1,248,526.16	1,249,586.63	1,242,784.81	1,229,384.70	1,210,494.50
Cuentas por cobrar comerciales relacionados			284,596.00	101,514.44	540,439.02	983,528.33	1,432,712.80	1,889,957.22
<b>Total Cuentas por cobrar comerciales</b>	<b>1,796,170.00</b>	<b>2,631,744.00</b>	<b>4,710,766.00</b>	<b>3,380,501.02</b>	<b>3,617,440.04</b>	<b>3,870,986.09</b>	<b>4,142,303.15</b>	<b>4,432,636.81</b>
Mercadería	20,194,343.00	16,545,151.00	20,931,634.00	21,786,110.82	23,313,097.37	24,947,110.28	26,695,651.01	28,566,746.80
Existencias por recibir	11,809,280.00	10,973,974.00	13,478,759.00	13,659,267.71	14,616,644.57	15,641,123.88	16,737,408.85	17,910,532.34
Desvalorización de existencias			- 923,908.00	- 329,554.88	- 352,653.35	- 377,370.79	- 403,820.67	- 432,124.43
<b>Total existencias</b>	<b>32,003,623.00</b>	<b>27,519,125.00</b>	<b>33,486,485.00</b>	<b>35,115,823.66</b>	<b>37,577,088.59</b>	<b>40,210,863.37</b>	<b>43,029,239.18</b>	<b>46,045,154.71</b>
Cuentas por cobrar pers. acc. soc. dir y ger.	19,107.00	47,942.00	51,535.00	43,801.45	46,871.49	50,156.71	53,672.19	57,434.07
Cuentas por cobrar diversas terceras	820,131.00	751,319.00	782,287.00	889,782.89	952,147.70	1,018,883.64	1,090,297.11	1,166,715.93
Estimación de cuentas cobranza dudosa			- 1,992,676.00	- 710,780.83	- 760,599.39	- 813,909.74	- 870,956.60	- 932,001.87
Otros activos corrientes	3,056,762.00	2,602,727.00	1,717,931.00	2,816,490.25	3,013,897.80	3,225,141.63	3,451,191.51	3,693,085.22
<b>Otras cuentas del activo corriente</b>	<b>3,896,000.00</b>	<b>3,401,988.00</b>	<b>559,077.00</b>	<b>3,039,293.77</b>	<b>3,252,317.59</b>	<b>3,480,272.24</b>	<b>3,724,204.21</b>	<b>3,985,233.35</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>38,096,882.00</b>	<b>36,543,256.00</b>	<b>39,568,374.00</b>	<b>43,088,266.70</b>	<b>46,108,318.45</b>	<b>49,340,047.44</b>	<b>52,798,286.95</b>	<b>56,498,913.15</b>
Activos adq. en arrendamiento financiero			12,991,746.00	4,634,112.10	4,958,916.61	5,306,486.63	5,678,417.80	6,076,417.60
Propiedad / Equipo	12,363,745.00	21,027,114.00	8,368,250.00	15,758,469.39	16,862,979.10	18,044,903.79	19,309,669.49	20,663,082.49
deprec. Propiedad planta y equipo (Neto)	- 7,465,170.00	- 9,808,968.00	- 11,685,390.00	- 10,819,328.15	- 11,577,653.89	- 12,389,130.62	- 13,257,483.68	- 14,186,699.52
<b>Inmueble maquinaria y equipo (Neto).</b>	<b>4,898,575.00</b>	<b>11,218,145.00</b>	<b>9,674,606.00</b>	<b>9,573,253.34</b>	<b>10,244,240.81</b>	<b>10,962,259.80</b>	<b>11,730,603.61</b>	<b>12,552,799.57</b>
Activos Intangibles	666,378.00	666,378.00	666,378.00	754,495.49	807,378.01	863,967.06	924,522.43	989,322.13
Amortización	- 137,011.00	- 137,011.00	- 137,011.00	- 155,128.44	- 166,001.38	- 177,636.40	- 190,086.92	- 203,410.10
<b>Intangible (Neto).</b>	<b>529,367.00</b>	<b>529,367.00</b>	<b>529,367.00</b>	<b>599,367.04</b>	<b>641,376.63</b>	<b>686,330.66</b>	<b>734,435.51</b>	<b>785,912.03</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>5,427,942.00</b>	<b>11,747,512.00</b>	<b>10,203,973.00</b>	<b>10,172,620.39</b>	<b>10,885,617.44</b>	<b>11,648,590.46</b>	<b>12,465,039.12</b>	<b>13,338,711.60</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>43,524,824.00</b>	<b>48,290,768.00</b>	<b>49,772,347.00</b>	<b>53,260,886.35</b>	<b>56,993,937.10</b>	<b>60,988,637.06</b>	<b>65,263,325.17</b>	<b>69,837,625.79</b>

## PASIVOS Y PATRIMONIO NETO

<b>PASIVOS CORRIENTES</b>								
Obligaciones por pagar			7,083,733.00	2,526,743.74	2,703,842.98	2,893,355.09	3,096,150.09	3,313,158.97
<b>Préstamos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7,083,733.00</b>	<b>2,526,743.74</b>	<b>2,703,842.98</b>	<b>2,893,355.09</b>	<b>3,096,150.09</b>	<b>3,313,158.97</b>
Cuentas por pagar Comercial - terceros	12,778,147.00	14,543,522.00	17,616,162.00	17,047,776.44	16,497,729.85	15,965,430.51	15,450,305.81	14,951,801.61
Cuentas por pagar Comercial - Relacionados	-	-	283,265.00	283,265.00	283,265.00	283,265.00	283,265.00	283,265.00
<b>Total Cuentas por pagar comerciales</b>	<b>12,778,147.00</b>	<b>14,543,522.00</b>	<b>17,899,427.00</b>	<b>16,943,612.01</b>	<b>18,131,188.26</b>	<b>19,402,001.62</b>	<b>20,761,886.18</b>	<b>22,217,084.92</b>
Otras cuentas por pagar	6,079,612.00	6,002,414.00	-	4,582,417.55	6,648,522.51	8,803,140.61	11,054,292.24	13,410,501.34
tributos y aportes del sis pen y salud por pagar	74,311.00	123,106.00	173,651.00	137,510.65	147,148.76	157,462.40	168,498.93	180,309.00
Remuneraciones y participaciones por pagar	657,246.00	686,540.00	721,118.00	777,708.50	832,218.02	890,548.11	952,966.55	1,019,759.89
Pasivo diferido	399,492.00		381,332.00	298,971.28	319,926.15	342,349.74	366,345.00	392,022.09
<b>Otras cuentas del pasivo corriente</b>	<b>7,405,637.00</b>	<b>7,436,997.00</b>	<b>1,276,101.00</b>	<b>6,210,054.44</b>	<b>6,645,316.60</b>	<b>7,111,086.25</b>	<b>7,609,501.65</b>	<b>8,142,850.94</b>
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>20,183,784.00</b>	<b>21,980,519.00</b>	<b>26,259,261.00</b>	<b>25,680,410.19</b>	<b>27,480,347.84</b>	<b>29,406,442.96</b>	<b>31,467,537.92</b>	<b>33,673,094.84</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>								
Cuentas por pagar diversas	15,751,918.00	17,853,218.00	15,567,902.00	18,541,733.39	19,841,321.82	21,231,998.29	22,720,147.15	24,312,600.23
Deudas no corrientes	15,751,918.00	17,853,218.00	15,567,902.00	18,541,733.39	19,841,321.82	21,231,998.29	22,720,147.15	24,312,600.23
<b>Otras cuentas del pasivo no corriente</b>	<b>-</b>	<b>1,222,126.00</b>	<b>-</b>	<b>449,302.68</b>	<b>480,794.26</b>	<b>514,493.09</b>	<b>550,553.86</b>	<b>589,142.13</b>
<b>TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO</b>	<b>15,751,918.00</b>	<b>19,075,344.00</b>	<b>15,567,902.00</b>	<b>18,991,036.06</b>	<b>20,322,116.08</b>	<b>21,746,491.38</b>	<b>23,270,701.02</b>	<b>24,901,742.37</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>35,935,702.00</b>	<b>41,055,862.00</b>	<b>41,827,163.00</b>	<b>44,671,446.26</b>	<b>47,802,462.93</b>	<b>51,152,934.34</b>	<b>54,738,238.94</b>	<b>58,574,836.20</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
Capital social	10,474,580.00	10,474,580.00	10,474,580.00	10,474,580.00	10,474,580.00	10,474,580.00	10,474,580.00	10,474,580.00
Reservas	63,984.00	63,984.00	63,984.00	63,984.00	63,984.00	63,984.00	63,984.00	63,984.00
Resultados acumulados	- 3,885,560.00	- 2,949,441.00	- 3,303,658.00	- 2,454,093.04	- 1,887,452.19	- 1,281,097.61	- 632,242.62	62,091.56
Utilidad del ejercicio	936,119.00	- 354,217.00	710,278.00	504,969.13	540,362.37	578,236.32	618,764.85	662,134.02
<b>Otras cuentas del patrimonio</b>	<b>- 2,885,457.00</b>	<b>- 3,239,674.00</b>	<b>- 2,529,396.00</b>	<b>- 3,270,229.67</b>	<b>- 3,499,439.77</b>	<b>- 3,744,715.19</b>	<b>- 4,007,181.94</b>	<b>- 4,288,044.97</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>7,589,123.00</b>	<b>7,234,906.00</b>	<b>7,945,184.00</b>	<b>8,589,440.09</b>	<b>9,191,474.18</b>	<b>9,835,702.71</b>	<b>10,525,086.24</b>	<b>11,262,789.58</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>43,524,825.00</b>	<b>48,290,768.00</b>	<b>49,772,347.00</b>	<b>53,260,886.35</b>	<b>56,993,937.10</b>	<b>60,988,637.06</b>	<b>65,263,325.17</b>	<b>69,837,625.79</b>

Cuadro 4. Estado de situación proyectado a 5 años.

### Formulación del KPI recuperación de las cuentas por cobrar 2018 al 2023

Recuperación de las cuentas por cobrar del 2018 al 2019 / Cuentas por cobrar	$\frac{2,630,750.55 - 2,030,460.43}{2,630,750.55}$	=	$\frac{600,290.12}{2,630,750.55}$	=	22.82%
Recuperación de las cuentas por cobrar del 2019 al 2020 / Cuentas por cobrar	$\frac{2,030,460.43 - 1,827,414.38}{2,630,750.55}$	=	$\frac{203,046.04}{2,630,750.55}$	=	7.72%
Recuperación de las cuentas por cobrar del 2020 al 2021 / Cuentas por cobrar	$\frac{1,827,414.38 - 1,644,672.95}{2,630,750.55}$	=	$\frac{182,741.44}{2,630,750.55}$	=	6.95%
Recuperación de las cuentas por cobrar del 2021 al 2022 / Cuentas por cobrar	$\frac{1,644,672.95 - 1,480,205.65}{2,630,750.55}$	=	$\frac{164,467.29}{2,630,750.55}$	=	6.25%
Recuperación de las cuentas por cobrar del 2022 al 2023 / Cuentas por cobrar	$\frac{1,480,205.65 - 1,332,185.09}{2,630,750.55}$	=	$\frac{148,020.57}{2,630,750.55}$	=	5.63%

La formulación del KPI de la recuperación de las cuentas por cobrar muestra el porcentaje de reducción de las cuentas por cobrar correspondiente a los años del 2019 al 2023, se observa que para el año 2019 se obtuvo mayor recuperación de las cuentas por cobrar con un 22.82%, esto es debido a las estrategias planteadas y aplicadas en la investigación, donde se busca reducir las cuentas por cobrar a través de tácticas y mecanismos financieros, y obtener liquidez como se muestra en la figura 18.

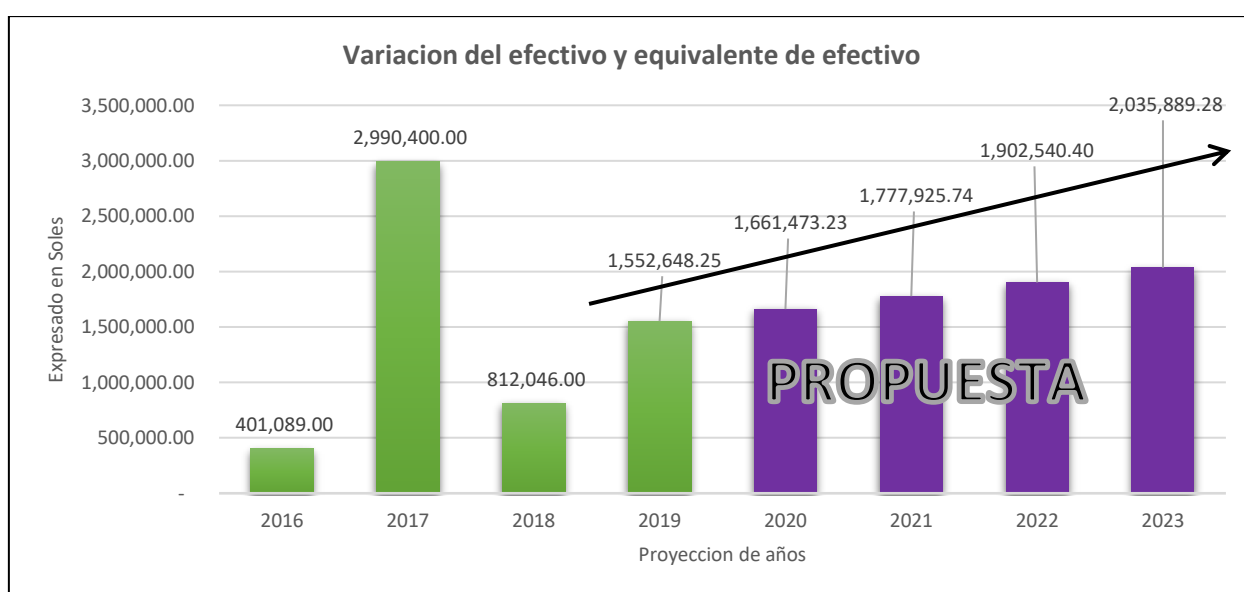


Figura 18. Variación del efectivo y equivalente de Efectivo



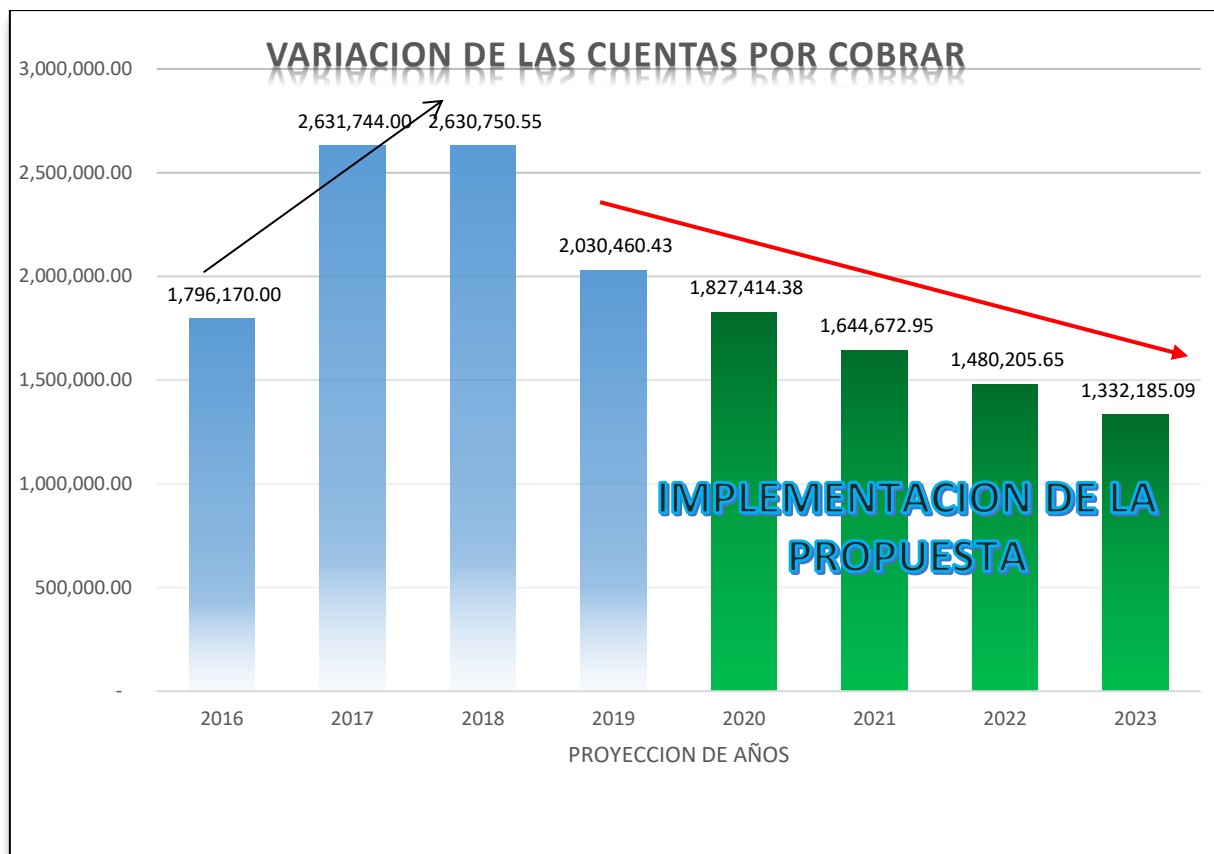


Figura 19. Variación de las cuentas por cobrar

En la figura 19, se observa la variabilidad de las cuentas por cobrar realizada en proyección de 5 años, a partir del año 2019 la línea de tendencia empieza a ascender debido a la aplicación de las propuestas en la investigación, teniendo como objetivo principal la reducción de las cuentas por cobrar y a su vez obtener mayor liquidez para el cumplimiento de las deudas a corto plazo, principalmente a los proveedores donde se demostró que existe mayor deuda.

#### **Facilidades e incentivos por pagar sus deudas a los clientes morosos.**

Se identificó a través de las evidencias adquiridas a los clientes con mora y atraso en sus pagos, de tal manera se busca en esta propuesta la reducción de las cuentas por cobrar, por ello se seleccionó al cliente Const.& Trans Euro América S.A. con el fin incentivar y proponer que cancele su deuda pendiente con la empresa comercializadora.




<b>EMPRESA COMERCIALIZADORA</b>		<b>R.U.C. N° 20X</b>			
		<b>FACTURA</b>			
		<b>004 - N° 0004482</b>			
15 noviembre 2018		ORDEN DE COMPRA N°			
SR. (ES): SASI TOTAL S.A.		QUANT: 0			
DIRECCIÓN: AV. CIRCUNVALACION CLUB GOLF LOS INCAS NRO 134 (TORRE 2 PISO 16) LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO		VENDEDOR: 27			
R.U.C.: 20377892 TELEFONO: 710-0000		VENIMENTO: 16/11/2018			
CONDICIONES DE VENTA: Contado Contra Entrega					
ITEM	CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.00		R300LC-PS	EXCAVADORA HIDRAULICA SERIE HHCH2E10CJ0002482 MARCA : HYUNDAI MODELO : R300LC-PS SERIE DE MOTOR : 22300941 COLOR : AMARILLO AÑO : 2018 CONDICION : NUEVO SIN USO PEDIDO HYU064 CLIENTE FINAL : EMPRESA TRANS AMERICA S.A.C. RUC : 2056266  <b>YAL</b> 	173,728.81	173,728.81
DOSCIENTOS CINCO MIL CON 00/100 Dólares Americanos. S.E.C					
COMPTON S.A.C. R.U.C. 200802704 O 270 1000 Sede: 501 401 4001 4 0000 Av. Santa Victoria 1200 Lima 10000000 Tel: 01-498-0014		Servicio abonar a nuestras cuentas en dólares:		SUB-TOTAL US\$ 173,728.81	
192- 437-148 INTERBANK 041 1300227 SCOTIABANK 001-02 98		<input type="checkbox"/> EN EFECTIVO <input type="checkbox"/> EN CHEQUE <b>CANCELADO</b>		I.G.V. 18% US\$ 31,271.19	
Lima, ___ de _____ del 20__				TOTAL US\$ 205,000.00	
				<b>EMISOR</b>	
COPIA SIN EFECTO A CREDITO FISCAL DEL I.G.V.					

Figura 20. Factura correspondiente a la adquisición de una excavadora del Cliente Transportes Latameuro S.A.

En la figura 20, se muestra el documento donde detalla el valor de la maquinaria adquirida y la operación realizada, el cliente compra la maquinaria a través de la operación leasing financiada por una entidad especializada en ese rubro, se aprueba y ejecuta la operación, pactándose un adelanto por pagar de \$ 34,200.00 por parte del cliente, la diferencia fue abonada por la entidad financiera. Se llega a un acuerdo con el área financiera y comercial de la propuesta del cliente de canjear el adelanto en 3 letras con vencimientos hasta febrero del 2019, la cual fue aprobada por las áreas involucradas.

Reporte de Canje de Documentos por Cliente					
20562668 - TRANSPORTES LATAMEURO S.A.					
Planilla de Canje Nro. : 000646					
Fecha de Canje		13/11/2018		Estado	Aceptado
Moneda		ME		31/01/2019	
Tipo de Cambio		3.377			
Detalle de los Documentos Canjeados					
Sec.	Doc.	Número	Moneda	Importe	Vencimiento
01	FT	004-4482	ME	34,200.00	
				<b>34,200.00</b>	
02	LT	6284/18	ME	11,400.00	17/12/2018
03	LT	6285/18	ME	11,400.00	17/01/2019
04	LT	6286/18	ME	11,400.00	11/02/2019
				<b>34,200.00</b>	

Figura 21. Reporte de documentos canjeados del cliente transportes Latameuro S.A. al cierre del año 2018.

En la figura 21, muestra el canje de las letras realizado por el adelanto de la factura 004-4482 en conformidad del área comercial y financiera. Después de evaluar al cliente anterior, se determinó que tiene una necesidad, facilidad para negociar y llegar a un acuerdo comercial, con la finalidad de que cancele su deuda antes de lo acordado mediante el financiamiento de las letras. Se propuso al cliente cancelar su deuda actual en un periodo corto obteniendo un beneficio, ofreciendo repuestos o servicios preventivos y de mantenimiento por un valor del 10% de la deuda actual.

02205626xx	Transportes Latameuro S.A.					Documentos	Soles	Dólares
13	0002	00002	13/11/2018	13/11/2018	17/12/2018	LT 6284/18	38,406.60	11,400.00
13	0002	00003	13/11/2018	13/11/2018	17/01/2019	LT 6285/18	38,406.60	11,400.00
13	0002	00004	13/11/2018	13/11/2018	17/02/2019	LT 6286/18	38,406.60	11,400.00
<b>Saldo Anexo:</b>							115,219.80	34,200.00

Cuadro 5. Detalle de la deuda del cliente Transportes Latameuro S.A. en soles y dólares al año 2018

Se realizó un acuerdo comercial entre el cliente Transportes Latameuro S.A. y la empresa comercializadora, en las cuales señala que el cliente pagara su deuda en los próximos 5 días hábiles y la empresa le otorgara el valor del 10% de la deuda en repuestos requeridos para el mantenimiento de la excavadora hidráulica adquirida.

Total deuda actual	S/. 115,219.80
Valor de repuestos otorgados como incentivo de pago anticipado	S/. 11,522.00
Monto a pagar en los próximos 5 días de aceptados los términos del acuerdo	<b>S/. 115,219.80</b>

Cuadro 6. Cálculo del beneficio otorgado al cliente entrega de repuestos

### Aplicación del factoring

La táctica establecida en la investigación fue implementar el factoring en la empresa comercializadora con la finalidad de recuperar un porcentaje de la cartera morosa, para ello se realizaron las siguientes actividades:

Elegir y evaluar la mejor alternativa de factoring para la empresa comercializadora. Se realizó la consulta en el banco Interbank, donde brindó las tasas y comisiones que manejan con todos sus clientes.

Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad de Cobro
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
<b>TASAS</b>							
<b>Al girador</b>							
1. Tasa de interés Factoring Electrónico <sup>(1)</sup>	23.00%			22.00%			En el desembolso.
<b>Al aceptante</b>							
2. Intereses compensatorios <sup>(1)</sup>	32.00%			24.00%			Al vencimiento de las facturas.
3. Intereses moratorios <sup>(1)</sup>	15.00%			10.00%			Al vencimiento de las facturas.
<b>COMISIONES Y GASTOS</b>							
<b>Al girador</b>							
4. Portes			S/ 3.5			US\$ 1.00	En el desembolso.
5. Comisión por transferencia interbancaria (CCE)			(2)				Al efectuar la transacción.
6. Impuesto a las transacciones financieras (ITF)				(3)			(4)
<b>Notas:</b>							
(1) Tasa efectiva anual (TEA). Las tasas preferenciales se determinan de acuerdo a la evaluación crediticia de la empresa pagadora y de la empresa proveedora (año base 360 días).							
(2) El cobro se realizará según lo especificado en el tarifario de Transferencias y Órdenes de Pago PJ para dicho concepto.							
(3) El cobro se realizará por el monto de la operación según tasa vigente en el tarifario de Servicios Varios PJ para dicho concepto.							
(4) Al efectuar el desembolso al girador, el débito en la cuenta del girador por el cobro de comisiones y tasas y al debitar en la cuenta de la empresa pagadora el importe de la planilla.							
La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012							

Se evaluó la opción brindada por el banco Scotiabank:



**FACTORING ELECTRÓNICO**

Contiene cambios vigentes desde: 15.12.2016

Última actualización: 15.12.2016

Concepto	Tarifas		Forma de Aplicación	Observaciones
	M. N. (S/.)	M. E. (US\$)		
<b>Tasas (*)</b>				
Empresa Deudora / Aceptante				
Corporativo / Inst. Financieras / Sector Gobierno / Otras Instituciones / Medianas Empresas	26.00%	22.00%		
Pequeña Empresa / Micro Empresa / Pref. Premium / Preferente / Personal / Estándar / Polo Dirección	29.00%	21.00%		
Interés compensatorio por documento vencido	10.00%	10.00%	A la cancelación del documento	A cargo del Aceptante, aplicable en la cancelación
Empresa Proveedora / Cedente				
Factoring Electrónico	(1)	(1)	En el desembolso	A cargo del Cedente, interés adelantado.
<b>Comisiones</b>				
Administrativa y de Teleproceso	S/ 3.50	US\$ 1.25 (S/ 4.13 )	Por documento desembolsado	A cargo del Cedente. Solo aplica a Empresas.
<b>Notas:</b>				
<p>La comisión por pago con cheque Telebanking consultarla en el Tarifario N°73 de Telebanking</p> <p>Las comisiones por pago vía Transferencia CCE consultarlas en el Tarifario N°5 de Transferencias, en Transferencias Interbancarias vía CCE por Medios Virtuales.</p> <p>Las comisiones por pago vía Transferencia BCR consultarlas en el Tarifario N°110 de Servicios Transversales, en el punto 4.2.8 Transferencia enviada vía BCR.</p> <p>(1) Las tasas preferenciales para los Cedentes serán establecidas tomando como base la tarifa vigente de Factoring de la Emp. Aceptante menos un diferencial.</p>				
<p>(*) Las tasas de interés son fijas durante su período de vigencia y están expresadas en términos anuales (TEA: Tasa Efectiva Anual) sobre una base de cálculo de 360 días, pudiendo variar de acuerdo a las condiciones del mercado.</p> <p>Tipo de Cambio Referencial: Dólar: S/. 3.30 y Euro: S/. 3.50. Se deberá tener en cuenta el tipo de cambio vigente del día que se efectuó la operación.</p> <p>La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587, sus modificatorias y el Reglamento correspondiente.</p> <p>Los servicios y operaciones comprendidos en el Tarifario están afectos al ITF, cuya tasa se encuentra establecida en "Tarifas Generales" (Cuadro N° 91) y en <a href="http://www.scotiabank.com.pe/Acerca de/Nuestras Tarifas">www.scotiabank.com.pe/Acerca de/Nuestras Tarifas</a></p>				

Por último, se evalúa las tarifas del banco BBVA

The screenshot shows the BBVA website interface for factoring services. The header includes the BBVA logo, navigation tabs for 'PERSONAS' and 'EMPRESAS', a 'Hazte cliente' button, and 'BBVA Net Cash'. The main content area is titled 'Tasas y comisiones' with a subtitle 'Conoce los costos asociados al servicio.' It is divided into two columns: 'TASAS' and 'COMISIONES'. Under 'TASAS', it states that the rate applies to 'Adelanto Global' and 'Adelanto Puntual' and is calculated based on the invoice amount and maturity. It lists 'Tasa de adelanto' as 32% for Soles and 25% for Dólares. Under 'COMISIONES', it lists 'Comisión por documento procesado' as S/3.50 for Soles and US\$1.00 for Dólares.

Se realiza una comparación y evaluación entre los 3 bancos consultados para la aplicación del factoring.

Entidad Financiera	Tasa Anual en Soles	Tasa Anual en Dólares	Comisiones
Interbank	23%	22%	S/. 3.50 o \$ 1.00
Scotiabank	26%	22%	S/. 3.50 o \$ 1.25
BBVA	32%	25%	S/. 3.50 o \$ 1.00

Cuadro 7. Resumen de tasas de Factoring.

Las tasas mostradas en la el cuadro anterior, indican el índice que se descuenta realizando el cálculo por el vencimiento de cada factura, ya que es un porcentaje anual. En la empresa comercializadora la cartera de cuentas por cobrar en su mayoría es por moneda extranjera el dólar, por consiguiente, se debe tomar las tasas en dólares, elegir la más conveniente.

Las entidades bancarias brindaron alternativas más llamativas con la intención de llegar a un acuerdo con nosotros. En el grafico anterior, se muestra que el banco BBVA ofrece la tasa más alta para sus clientes comunes, pero siendo la empresa comercializadora una empresa que lleva trabajando años con ellos, por diversos servicios como los pagos de remuneración, CTS, Leasing y Leasebacks, el banco BBVA brinda una tasa reducida de 8% en soles y 4% en dólares, lo cual favorece a la empresa tanto en el índice de la tasa, como la confiabilidad que se tiene con ese banco, ya que se trabaja en conjunto desde años.

Nuevo cuadro comparativo, aplicando las nuevas propuestas de los bancos.

Entidad Financiera	Tasa Anual en Soles	Tasa Anual en Dólares	Comisiones
Interbank	13%	8%	S/. 3.50 o \$ 1.00
Scotiabank	10%	6%	S/. 3.50 o \$ 1.25
BBVA	8%	4%	S/. 3.50 o \$ 1.00

**Cuadro 8. Tasas de interés Factoring con descuento.**

De: **CARLOS ALONSO DELGADO FLOREZ** <carlos.delgado.florez@bbva.com>  
 Date: lun., 4 mar. 2019 a las 9:23  
 Subject: Factoring - Palmas del Espino BBVA/ Maquiperu Selva  
 To: Carlos Recavarren <crecavarren@maquiperu.com>, Cecilia Diaz Reyes <cdiaz@maquiperu.com>, DENNIS WILLIAN FERNANDEZ SUAREZ <dennis.fernandez@bbva.com>

Estimado Sr. Carlos, buenos días

Un gusto saludarlo, le comento que si mantenemos línea de factoring con Palmas del Espino, por lo que es totalmente factible empezar a usar este producto para que puedas descontar sus facturas automáticamente.

Las tasas aprobadas por Palmas del Espino son:

**TEA 8% Soles**  
**TEA 4% Dólares**

Adjunto el contrato que necesitamos para darle inicio al factoring, cualquier duda me avisa por favor, de estar conformes iniciaremos el trámite de creación de cuentas corrientes.

Slds,  
 Atentamente,

**BBVA** Creando Oportunidades

**Alonso Delgado Flórez**  
 Ejecutivo Banca Empresas República de Panamá  
 Móvil +51 998076271 Telf. +51 209 1136 – carlos.delgado.florez@bbva.com  
 Av. República de Panamá 3055 San Isidro

Figura 22. Evidencia del descuento proporcionado por ser cliente constante.

La imagen anterior muestra como ejemplo un correo entre el funcionario del banco y el gerente general de una empresa, donde coordinan el porcentaje de descuento a aplicarse si la empresa solicitante está de acuerdo con la implementación del factoring, y para proceder con aceptación de este producto se debe firmar un contrato con los lineamientos establecidos.

**Aplicación del Kpi**

KPI 4. Recuperación de cartera morosa = Cuentas por cobrar del año/10% de la deuda  
 Recuperación de la cartera morosa =  $\frac{2,630,750.55}{263,075.06} = 10\%$

En la empresa comercializadora se busca recuperar el 10% la cartera morosa, con la aplicación del factoring, después de evaluar diversas opciones de entidades financieras se determinó aplicar el factoring brindado por el banco BBVA ya que tiene la tasa más baja del mercado de 4% de tasa Anual.

Del listado de la cartera de clientes deudores se determinó aplicar el factoring a las facturas del Cliente Soluciones ejecutivas sociales S.A, porque tiene condición de pago a 60 días y se aproxima al monto de recuperación planteado de S/. 276,708.47

0220504205xx	Soluciones ejecutivas Sociales S.A.					documentos	Soles	Dólares
01	0068	00001	11/12/2018	11/12/2018	10/02/2019	FT004 0004642	129,513.46	38,442.70
02	0161	00001	26/12/2018	26/12/2018	25/02/2019	FT004 0004735	143,989.71	42,739.60
03	0168	00001	27/12/2018	27/12/2018	26/02/2019	FT004 0004742	3,205.30	951.41
<b>Saldo Anexo:</b>							<b>276,708.47</b>	<b>82,133.71</b>

*Cuadro 9.* Deuda actual Cliente Soluciones ejecutivas S.A.

Por la operación del factoring el banco BBVA, cobra el 4% siendo un S/. 11,068.33 incluye los gastos e interés totales.

Vencimiento de la factura.	N° de factura	Total factura	Gastos factoring
10/02/2019	FT004 0004642	129,513.46	5,180.54
25/02/2019	FT004 0004735	143,989.71	5,759.59
26/02/2019	FT004 0004742	3,205.30	128.21
<b>Totales</b>		<b>276,708.47</b>	<b>11,068.33</b>

*Cuadro 10.* Deuda y gastos incurridos en la aplicación del factoring.

En el cuadro 10 se observa el descuento que se aplica al pago de las facturas por parte de la entidad bancaria a la empresa comercializadora, la cual recibirá el monto en soles de 256,640.14 en total por el factoring de las 4 facturas, dependiendo del vencimiento de las mismas, gracias a la implementación de esta estrategia la empresa obtendrá liquidez inmediata que ayudara a solventar los gastos a corto plazo entre ellos el pago a proveedores que se vio afectado por la falta de liquidez e incremento de la cartera morosa.

### **Objetivo 3. Mejorar el cumplimiento de las deudas con terceros**

#### **Estrategia 3. Incorporar mecanismos para reducir las deudas con terceros y financieros**

Se determinó como propuesta el rediseño de los procedimientos de compra, ya que con esta reforma se puede definir los factores que influyen en el incremento de las deudas con los proveedores. Se rediseño el proceso de compra donde se dividió por áreas y departamentos que participan en la realización de la compra. Todo empieza por la solicitud de repuestos insumos y materiales del área comercial y de servicio para realizar la preparación de la maquinaria y la utilización de los servicios de terceros. Esa solicitud

se derivará al área de repuestos, esta solicitud será evaluada y cotizada por esta área y elaborará la orden de compra donde detallará la condición de pago y los conceptos de los productos o servicios adquiridos, debe ser aprobada por el gerente del área solicitante y por el gerente general.

El área de almacén se contacta con el proveedor para coordinar el envío de los productos y la documentación que sustenta la compra, el proveedor deberá enviar sus facturas Electrónicas y físicas en el establecimiento y correo donde se recepciona la factura para la programación del pago según la condición de pago pactada. El área de almacén y repuestos deberá hacer ingreso de las mercaderías recibidas en el sistema contable que dispone la empresa, y su vez validar la factura con el gerente correspondiente al área que realizó la compra.

El área contable debe recibir los documentos, revisar que estén con la aprobación respectiva y procederá con la contabilización en el sistema contable, el proveedor debe solicitar mediante correo la programación del pago de sus facturas vencidas al área contable, y estas serán derivadas mediante un reporte de proveedores lista para el pago respectivo, el procedimiento se puede graficar en el flujograma presentado a continuación:



# PROCESO DE COMPRA

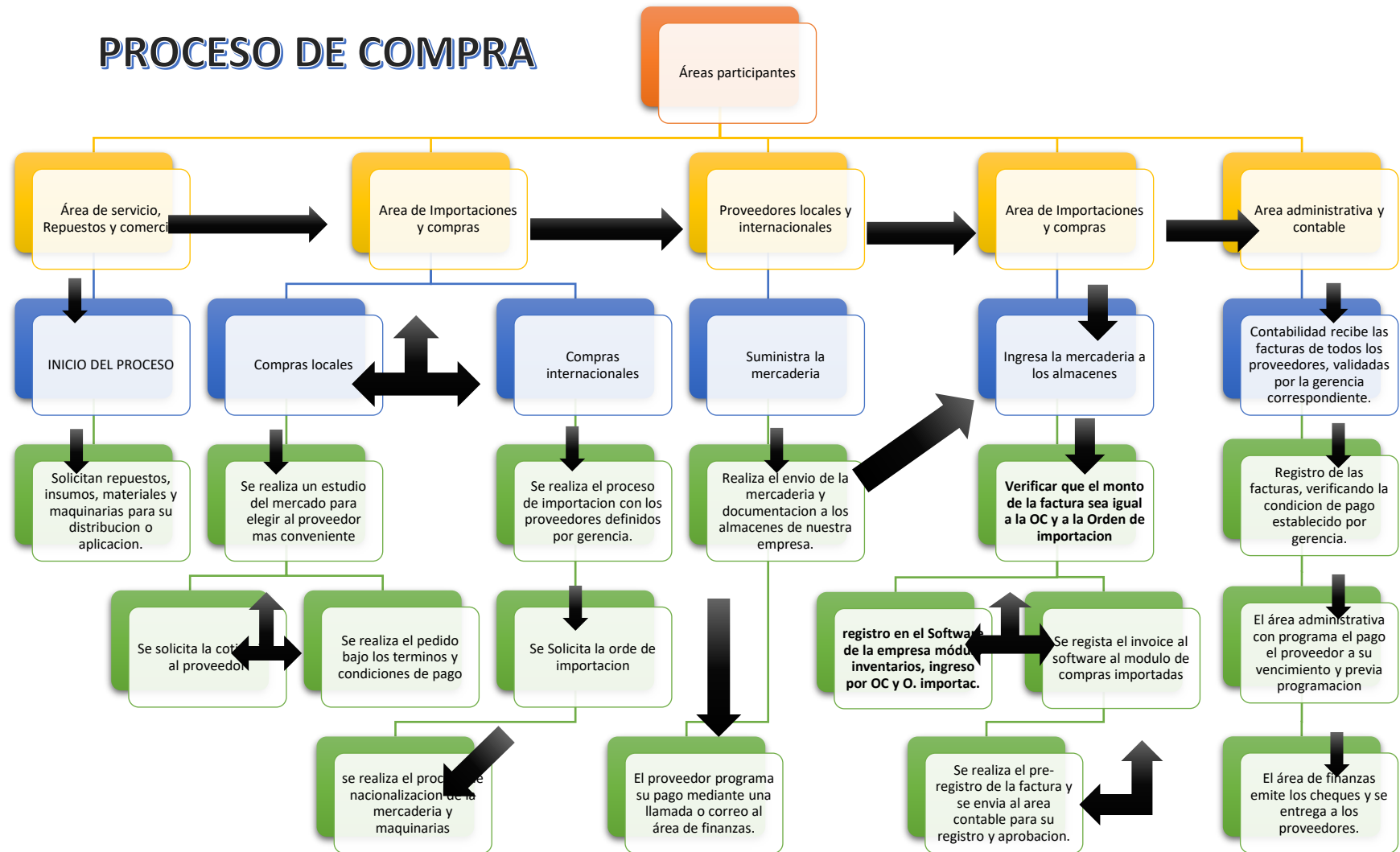


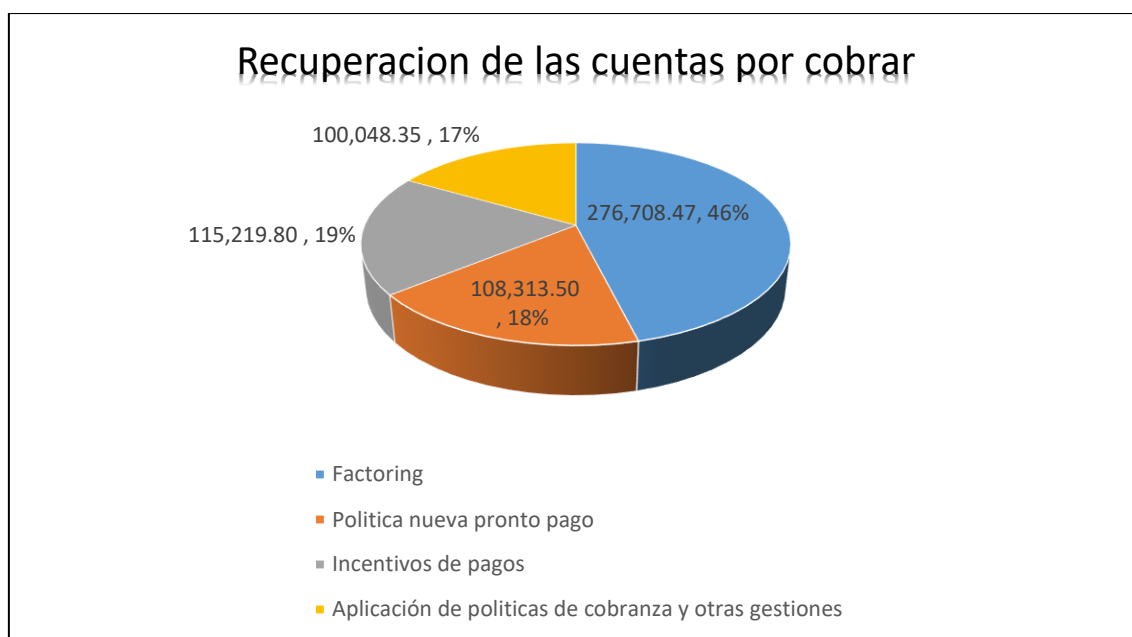
Figura 23. Flujo de procesos de compras por áreas

### Recuperación de las cuentas por cobrar aplicando la propuesta 2018

Propuestas	Cuentas por cobrar	Descuentos y beneficios brindados	Efectivo e ingresos recuperados
Factoring	276,708.47	11,068.33	265,640.14
Descuentos por pronto pago	108,313.50	10,831.40	97,482.10
Incentivo de pagos	115,219.80	11,522.50	115,219.80
Aplicación de políticas de cobranza y otras gestiones	100,048.35	10,004.84	90,043.52
<b>TOTALES</b>	<b>600,290.12</b>		<b>568,385.56</b>

*Cuadro 11.* Resumen de las propuestas y recuperación de cuentas.

En el cuadro de recuperación consolidación de la propuesta mostrado anteriormente resume las propuestas aplicadas en la investigación para reducir las cuentas por cobrar en la empresa comercializadora, los beneficios y descuentos otorgados a los clientes como incentivo para que paguen sus deudas son las estrategias aplicadas en la investigación, así como también se muestra la recuperación del efectivo por medio de la gestión de cobros realizada.



*Figura 24.* Recuperación de las cuentas por cobrar aplicando la propuesta.

La figura 4, muestra las cantidades y porcentajes que compone cada estrategia de la propuesta aplicada en la empresa comercializadora, indicando que se obtuvo mayor recuperación de las cuentas por cobrar con un 46% del total, en la implementación del factoring en la entidad comercializadora.

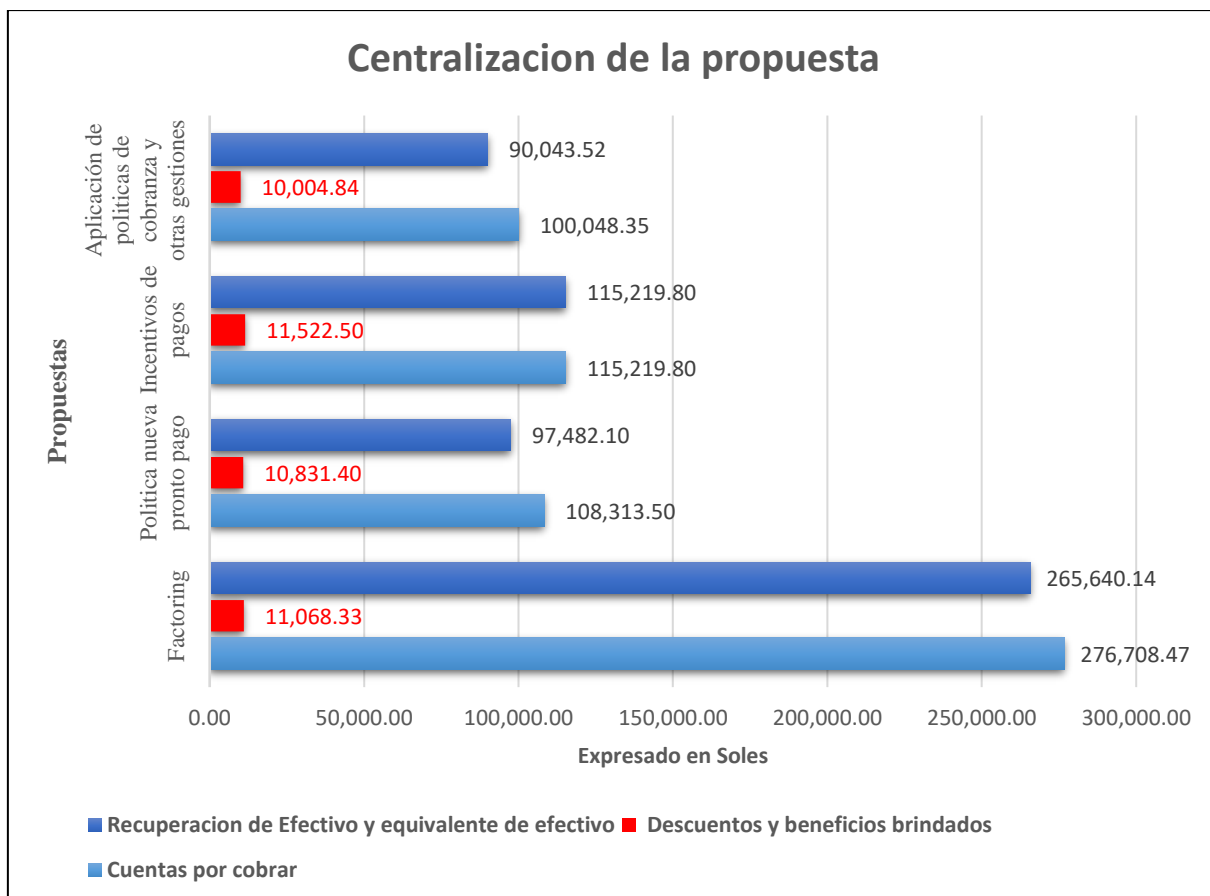


Figura 25. Centralización de la propuesta.

En la figura de la centralización de la propuesta, exhibe la recuperación de las cuentas por cobrar, la recuperación del efectivo y equivalente de efectivo obtenido en la aplicación de las estrategias propuestas en la investigación, se identifican mediante colores, donde las barras azules indican en valores numéricos y monetarios de la moneda nacional la reducción de las cuentas por cobrar, la barra celeste representa la obtención del efectivo tras la recuperación de las cuentas por cobrar y la barra roja representa los descuentos y beneficios otorgados a los clientes para que se logre de manera inmediata y eficiente el cobro de la deuda atrasada.

Propuesta	2018
Cuentas por pagar 2018	17,616,162.00
Recuperación de cuentas por cobrar	568,385.56
<b>Recuperación de cuentas por pagar</b>	<b>17,047,776.44</b>

Cuadro 12. Reducción de las cuentas por pagar.

El cuadro 3, indica el monto recuperado de las cuentas por pagar, esta reducción de la deuda a los proveedores se obtuvo por que la entidad obtuvo liquidez al aplicar las propuestas de reducción de cuentas por cobrar en la investigación.

## Aplicación del Kpi 5

**KPI 5. porcentaje de cumplimiento de cuentas por pagar = dinero**

recuperado/cuentas por pagar

**KPI 5. porcentaje de cumplimiento de cuentas por pagar = 568,385.56 /**

17,616,162.00

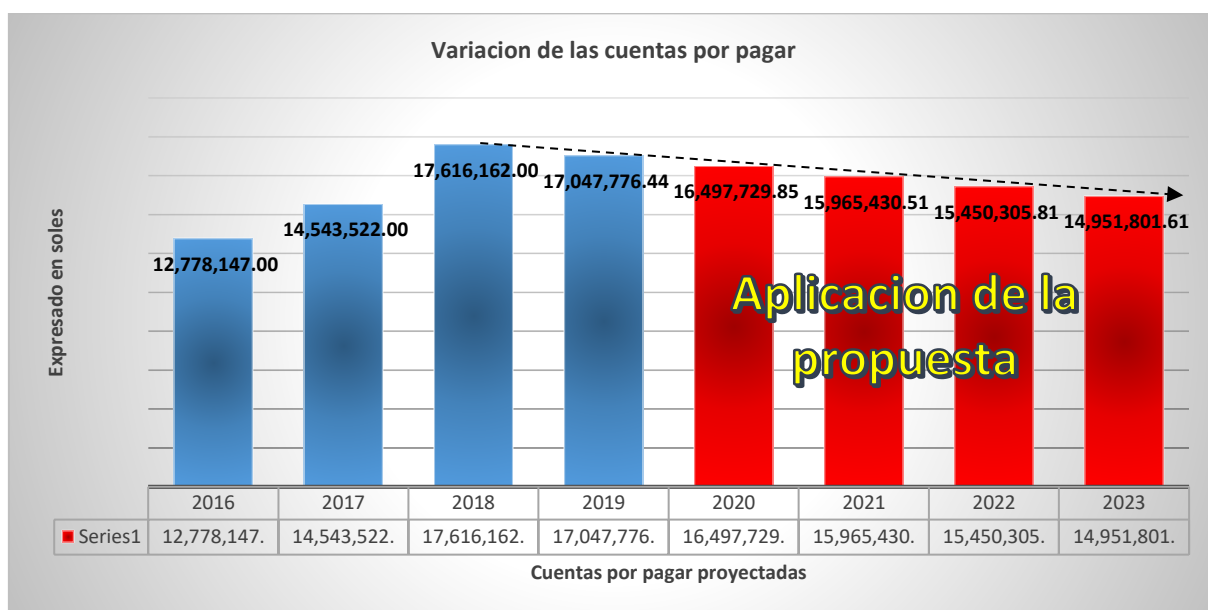
**KPI 5. porcentaje de cumplimiento de cuentas por pagar = 3.23%**

El cálculo del Kpi 5 del porcentaje del cumplimiento de las cuentas por cobrar indican que la empresa a través de la implementación de estrategias para reducir las cuentas por cobrar obtuvo una tasa de cumplimiento y reducción de las cuentas por cobrar del 3.23%, el cual es beneficioso para la empresa porque se busca reducir la deuda y así lograr un desarrollo empresarial estable.

Proyección de las cuentas por pagar aplicando la propuesta						
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de recuperación		-3.2%	-3.2%	-3.2%	-3.2%	-3.2%
Cuentas por pagar	17,616,162.00	17,047,776.44	16,497,729.85	15,965,430.51	15,450,305.81	14,951,801.61

*Cuadro 13.* Porcentajes de reducción de las cuentas por pagar

El cuadro 4, muestra por porcentajes de recuperación de las cuentas por cobrar proyectadas a cada año, donde se estima una reducción para cada año a partir del 2019 del 3.23%, siempre y cuando se apliquen las estrategias planteadas y propuestas en la presente investigación.



*Figura 26.* Variación de las cuentas por pagar aplicando la propuesta

## Flujo de caja proyectado pesimista

DATOS	Montos					
Tasa de crecimiento	0.031					
Promedio de ingresos 2016-2018	21,077,946.80					
Gastos de ventas y administrativo	0.031					
Costo de ventas	0.031					

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ingresos proyectados</b>						
<b>Ventas en efectivo</b>	51,800,018.78	50,194,218.20	48,638,197.43	47,130,413.31	45,669,370.50	44,253,620.02
<b>Total Ingresos</b>	51,800,018.78	50,194,218.20	48,638,197.43	47,130,413.31	45,669,370.50	44,253,620.02
<b>Cobranzas pendientes</b>	2,630,750.55	2,712,303.82	2,796,385.24	2,883,073.18	2,972,448.45	3,064,594.35
<b>Egresos</b>						
<b>Costos de ventas</b>	29,359,609.00	30,269,756.88	31,208,119.34	32,175,571.04	33,173,013.74	34,201,377.17
<b>Gastos administrativos</b>	1,800,267.00	1,856,075.28	1,913,613.61	1,972,935.63	2,034,096.64	2,097,153.63
<b>Gastos de ventas</b>	9,413,237.00	9,705,047.35	10,005,903.81	10,316,086.83	10,635,885.52	10,965,597.98
<b>Total Egresos</b>	40,573,113.00	41,830,879.50	43,127,636.77	44,464,593.51	45,842,995.91	47,264,128.78
<b>Sub Total</b>	8,596,155.23	5,651,034.88	2,714,175.43	- 217,253.37	- 3,146,073.85	- 6,075,103.11
<b>Saldo inicial</b>		8,596,155.23	14,247,190.11	16,961,365.54	16,744,112.17	13,598,038.31
<b>Flujo de caja financiero</b>	8,596,155.23	14,247,190.11	16,961,365.54	16,744,112.17	13,598,038.31	7,522,935.20

Cuadro 14. Flujo de Caja proyectado escenario pesimista

## Flujo de caja proyectado probable

DATOS	Montos					
Tasa de crecimiento	0.01					
Promedio de ingresos 2016-2018	21,077,946.80					
Gastos de ventas y administrativo	0.01					
Costo de ventas	0.01					

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ingresos proyectados</b>						
<b>Ventas en efectivo</b>	51,800,018.78	52,318,018.97	52,841,199.16	53,369,611.15	53,903,307.26	54,442,340.33
<b>Total Ingresos</b>	51,800,018.78	52,318,018.97	52,841,199.16	53,369,611.15	53,903,307.26	54,442,340.33
<b>Cobranzas pendientes</b>	2,630,750.55	2,657,058.06	2,683,628.64	2,710,464.92	2,737,569.57	2,764,945.27
<b>Egresos</b>						
<b>Costos de ventas</b>	29,359,609.00	29,653,205.09	29,949,737.14	30,249,234.51	30,551,726.86	30,857,244.13
<b>Gastos administrativos</b>	1,800,267.00	1,818,269.67	1,836,452.37	1,854,816.89	1,873,365.06	1,892,098.71
<b>Gastos de ventas</b>	9,413,237.00	9,507,369.37	9,602,443.06	9,698,467.49	9,795,452.17	9,893,406.69
<b>Total Egresos</b>	40,573,113.00	40,978,844.13	41,388,632.57	41,802,518.90	42,220,544.09	42,642,749.53
<b>Sub Total</b>	8,596,155.23	8,682,116.78	8,768,937.95	8,856,627.33	8,945,193.60	9,034,645.54
<b>Saldo inicial</b>		8,596,155.23	17,278,272.01	26,047,209.96	34,903,837.29	43,849,030.89
<b>Total flujo proyectado</b>	8,596,155.23	17,278,272.01	26,047,209.96	34,903,837.29	43,849,030.89	52,883,676.43

Cuadro 15. Flujo de Caja proyectado escenario probable

## Flujo de caja proyectado optimista

DATOS	Montos					
Tasa de crecimiento	0.040976364					
Promedio de ingresos 2016-2018	21,077,946.80					
Gastos de ventas y administrativo	0.040976364					
Costo de ventas	0.040976364					

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ingresos proyectados</b>						
<b>Ventas en efectivo</b>	51,800,018.78	56,132,147.07	58,432,238.35	60,826,579.00	63,319,031.03	65,913,614.68
<b>Total Ingresos</b>	51,800,018.78	56,132,147.07	58,432,238.35	60,826,579.00	63,319,031.03	65,913,614.68
<b>Cobranzas pendientes</b>	2,630,750.55	2,030,460.43	1,827,414.38	1,644,672.95	1,480,205.65	1,332,185.09
<b>Egresos</b>						
<b>Costos de ventas</b>	29,359,609.00	30,562,659.02	31,815,005.65	33,118,668.90	34,475,751.52	35,888,442.46
<b>Gastos administrativos</b>	1,800,267.00	1,874,035.40	1,950,826.55	2,030,764.33	2,113,977.67	2,200,600.79
<b>Gastos de ventas</b>	9,413,237.00	9,798,957.22	10,200,482.86	10,618,461.56	11,053,567.50	11,506,502.50
<b>Total Egresos</b>	40,573,113.00	42,235,651.64	43,966,315.06	45,767,894.78	47,643,296.69	49,595,545.75
<b>Sub Total</b>	8,596,155.23	11,866,035.01	12,638,508.90	13,414,011.27	14,195,528.69	14,985,883.85
<b>Saldo inicial</b>		8,596,155.23	20,462,190.24	33,100,699.14	46,514,710.41	60,710,239.10
<b>Flujo de caja financiero</b>	8,596,155.23	20,462,190.24	33,100,699.14	46,514,710.41	60,710,239.10	75,696,122.95

Cuadro 16. Flujo de Caja proyectado escenario optimista

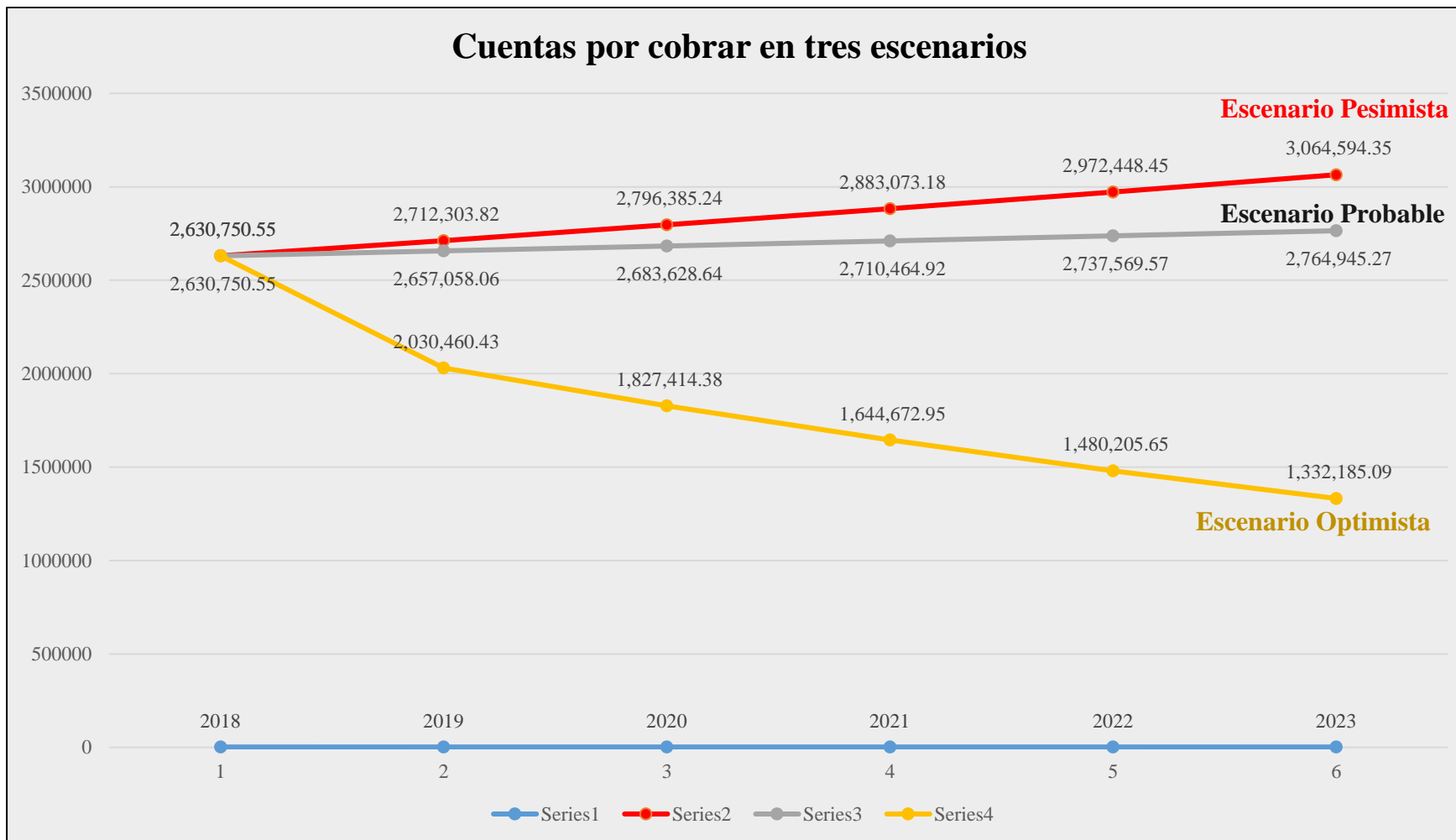


Figura 27. Cuentas por cobrar expuesta en los 3 escenarios.



En la figura 27, se visualizan las líneas de tendencias de las cuentas por cobrar en 3 escenarios el pesimista de color rojo, el probable de color plomo y el optimista de color amarillo. El escenario optimista muestra lo obtenido por la aplicación de las propuestas, donde se buscó reducir las cuentas por cobrar, se tomó porcentaje promedio de incremento después la implementación de las estrategias para su recuperación en el año 2019 y 2020. El escenario Probable muestra un nivel de crecimiento y reducción moderado, según la evaluación de las operaciones de la entidad comercializadora se llegó a tomar un porcentaje de crecimiento que mantenga las cuentas por cobrar como los años anteriores, Y para finalizar en el escenario pesimista, se observa un incremento del 0.03 según la evaluación realizada a la empresa comercializadora donde se demostró que en el peor escenario puede aumentar ese porcentaje, si la empresa no aplica las estrategias planteadas en esta investigación y no implementa las políticas planteadas ese sería su escenario más real.

#### 4.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Tabla 10

*Matriz de direccionalidad de la propuesta*

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Actualizar las políticas de cobro.	Estrategia 1. Diseño e implementación de políticas de cobranza	Táctica 1. Diseño de las políticas y procedimientos de cobranza	KPI 1. Porcentaje de Actualización de políticas = $\frac{N^{\circ} \text{ de Políticas actualizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de políticas}}$
		Táctica 2. implementación de políticas y procedimientos de crédito y cobranza	KPI 2. Porcentaje de políticas implementadas = $\frac{N^{\circ} \text{ políticas implementadas}}{N^{\circ} \text{ total de políticas actualizadas}}$
Objetivo 2. Reducir las cuentas por cobrar	Estrategia 2. implementar instrumentos para reducir las cuentas por cobrar	Táctica 3. incentivar a los clientes en el cumplimiento de sus deudas	KPI 3. Ratio de cuentas por cobrar = $\frac{\text{ventas}}{\text{cuentas por cobrar}}$
		Táctica 4. Aplicación del factoring,	KPI 4. KPI 1. Recuperación de cartera morosa/ Cuentas por cobrar del año/10% de la deuda.
Objetivo 3. Mejorar el cumplimiento de las deudas con terceros.	Estrategia 3. Incorporar mecanismos para reducir las deudas con terceros y financieros	Táctica 5. Rediseñar los procedimientos de compra.	KPI 5. porcentaje de cumplimiento de cuentas por cobrar = $\frac{\text{dinero recuperado}}{\text{cuentas por pagar}}$
		Táctica 6. implementar flujos de caja proyectados	KPI 6. reducción de las cuentas por cobrar = $\frac{\text{cuentas por pagar}}{10\% \text{ de la deuda}}$

#### 4.4.6 Actividades y cronograma

Tabla 11

*Matriz de tácticas, actividades y cronograma*

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A1 Revisar las políticas de cobranza	06/01/2021	10	16/01/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	6	Evidencia 1. Listado de clientes morosos Políticas antiguas y nuevas. Procedimientos de crédito y cobranza facturas
A2 Determinar las políticas de cobranza con mayores incidencias en la empresa	16/01/2021	7	23/01/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	4.5	
A3 Solicitar la autorización del diseño de las políticas a gerencia general	23/01/2021	15	07/02/2021	a. Gerente General b. Contador c. Administradora	13	
A4 aprobación del diseño de políticas de cobranza de gerencia	07/02/2021	10	17/02/2021	a. Administradora b. Gerente general c. Asistente contable	15	
A5 Capacitar al personal sobre las nuevas políticas de cobranza	17/02/2021	7	24/02/2021	a. Administradora b. Gerente general c. Asistente contable	75	
A6 Notificar a los clientes las nuevas políticas de cobranza	24/02/2021	7	03/03/2021	a. Gerente General b. Contador c. Administradora	0	
A7 Evaluar el impacto de las políticas de cobranza	03/03/2021	10	13/03/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	0	
A8 Rediseñar las políticas de cobranza	13/03/2021	15	28/03/2021	a. Gerente General b. Contador c. Administradora	7	
A9 Revisar las cuentas por cobrar en la empresa	28/03/2021	20	17/04/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	2	Evidencia 2. Contratos factoring Estados financieros proyectados. Listado de clientes morosos Facturas correo solicitud factoring
A10 Seleccionar a los clientes morosos con más antigüedad.	17/04/2021	3	20/04/2021	a. Administradora b. Gerente general c. Asistente contable	2.5	
A11 Proponer y recibir la aprobación de gerencia los descuentos e incentivos para que los clientes paguen con inmediatez	20/04/2021	10	30/04/2021	a. Gerente General b. Contador c. Administradora	16	
A12 comunicar a los clientes las facilidades de pago que se les brindara por pagar sus deudas	30/04/2021	7	07/05/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	30	
A13 Evaluar la mejor opción de factoring para la empresa	07/05/2021	10	17/05/2021	a. Asistente contable b. Administradora c. Gerente General	16	
A14 Solicitar la implementación del factoring	17/05/2021	7	24/05/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	0	
A15 aprobación de factoring por parte de los gerentes y accionistas	24/05/2021	15	08/06/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	14	
A16 Implementar el factoring en la empresa	08/06/2021	10	18/06/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	6	
A17 Revisar los procedimientos de compra en la empresa	18/06/2021	7	25/06/2021	a. Administradora b. Gerente general c. Asistente contable	3	Evidencia 3. Flujos de caja Procedimientos de compra Nuevos procesos de compra
A18 Proponer a gerencia y accionistas los nuevos procedimientos de compra	25/06/2021	10	05/07/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	14	
A19 Autorización por parte de gerencia y accionistas los nuevos procedimientos de compra implementados.	05/07/2021	10	15/07/2021	a. Gerente General b. Contador c. Administradora	0	
A20 Aplicar los nuevos procesos de compra	15/07/2021	5	20/07/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	0	
A21 Coordinar reunión con gerencia y accionistas para exponer flujos de caja proyectados.	20/07/2021	4	24/07/2021	a. Administradora b. Gerente general c. Asistente contable	16	
A22 Elaborar y interpretar Flujo de caja proyectados	24/07/2021	6	30/07/2021	a. Asistente contable b. Contador c. Administradora	21	
A23 Tomar las mejores decisiones, después de evaluar los flujos de caja.	30/07/2021	10	09/08/2021	a. Gerente General b. Contador c. Administradora	2.5	

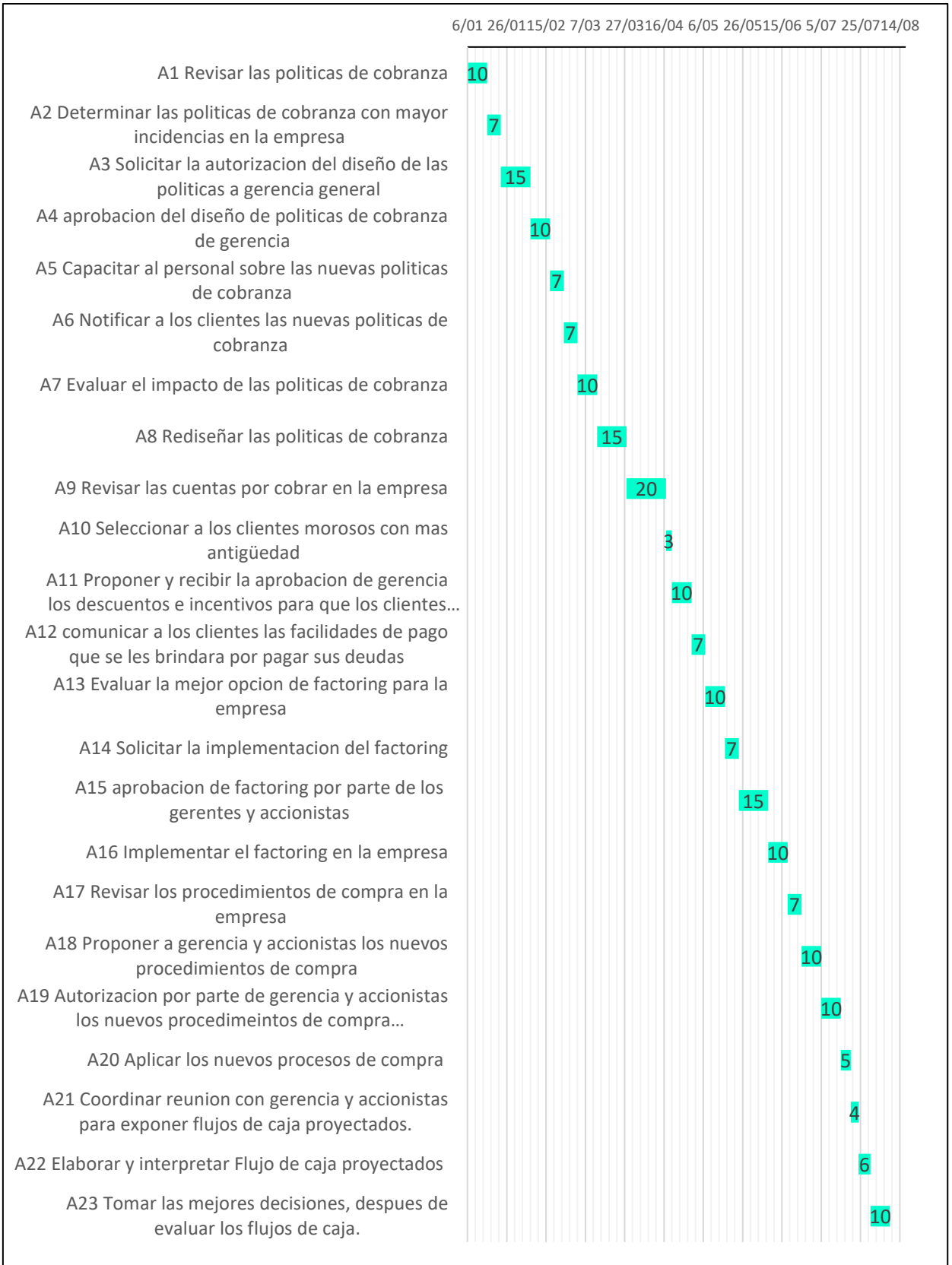


Figura 28. Cronograma de actividades de la propuesta.

#### **4.4.7 Discusión de resultados**

El presente estudio titulado “Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018” tiene como objetivo general proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018. Partiendo del objetivo general se propuso las mejores alternativas que den solución al problema encontrado en la empresa comercializadora.

Los resultados cualitativos obtenidos por las unidades informantes, indican que la entidad no cuenta con políticas de cobro ni procedimientos bien definidos, que permitan la correcta gestión del cobro, es uno de los principales factores críticos detectado en la empresa investigada, la carencia de las políticas de cobro dificultan aún más la obtención del efectivo inmediato a través de los cobros, coincide con la investigación de Suárez (2019), que indica en su investigación que la entidad no posee normativas, ni realiza procesos correctamente especificados y elaborados, así como tampoco un área de cobranzas, por lo tanto, la administración de cobranzas y las cuentas por cobrar no es competente ni eficaz, por eso se plantea como objetivo el reforzamiento de la administración de las cuentas por cobrar a partir del planteamiento de estrategias de créditos y cobros.

En la investigación de Cuba, Pupo & Pupo (2019) obtuvieron resultados similares a los nuestros inexistente o casi nula aplicación de las políticas de cobranza en la entidad y se demuestra también que la mala gestión de las cuentas por cobrar perjudica a los indicadores financieros dificultando el desarrollo financiero de la empresa, en la investigación se está de acuerdo con este punto señalado por los investigadores, una mala gestión de las cuentas por cobrar perjudica en gran magnitud en la liquidez de la empresa, por eso se debe tomar medidas y proponer soluciones que generen beneficios en la gestión de cobros en la entidad.

La liquidez en la empresa comercializadora es baja, esto se demostró mediante los análisis realizados a los ratios financieros y las entrevistas realizadas a los colaboradores de la empresa señalan que tienen dificultades al momento de cancelar sus deudas a corto plazo, hay oportunidades en que el efectivo es menor que los gastos de planilla y deudas de proveedores dificultando su pago y generando atrasos en los pagos,

la empresa pierde veracidad y se muestra ineficiente al demostrar estos acontecimientos, por lo antes mencionado coincide con la investigación de Quiroz , Barrios, & Villafuerte (2020) donde determinan la relación que tiene la gestión de las cuentas por cobrar con la liquidez y los pagos de las deudas a corto plazo, donde señalan que las cuentas por cobrar son determinantes en el cumplimiento de las deudas a corto plazo por eso se recomienda obtener liquidez.

Los ratios de liquidez indica que la empresa no dispone de efectivo inmediato para cancelar sus deudas a corto plazo, generando dificultades y atrasos en los pagos del personal, proveedores y deudas inmediatas, estos factores generan problemas a la empresa tanto en su correcto funcionamiento como en su proceso normal empresarial, por lo antes mencionado en esta investigación se propone estrategias que permitan recuperar la cartera morosa y el efectivo que genere su recuperación para poder hacer frente a las obligaciones a corto plazo esto coincide con la investigación de Segura (2020), donde señala lo conveniente que es la aplicación de las estrategias de cobranza en la morosidad de la entidad comercializadora, y fortalecer los puntos débiles como la cobranza y la gestión de créditos, para lo cual se determinó dar solución a estos problemas mediante mecanismos y tácticas financieras.

En la empresa no hay un correcto funcionamiento del área de créditos y cobranza, ya que se detectó variaciones significativas en el efectivo y las cuentas por cobrar, ya que tuvo un gran incremento en esta cuenta contable perjudicando a la empresa en la obtención de efectivo y liquidez para distribuirlo en mejoras y obligaciones de la empresa investigada, coincide con la investigación de Morales & Carhuacho (2020), donde abordaron en sus resultados que existe una gestión de cobranza deficiente y para dar solución a este problema se busca reformar y rediseñar las políticas de cobro en la empresa y también realizar proyecciones de ventas y estados financieros para tomar decisiones que contribuyan en el planteamiento de estrategias beneficiosas en la gestión de cobranza.

En esta investigación se propone implementar estrategias financieras que fortalezcan los eslabones débiles detectados en la empresa comercializadora como la falta de políticas de créditos y cobranzas y demora en los pagos a proveedores, las estrategias planteadas tienen como fin reducir las cuentas por cobrar de la empresa, mediante la

implementación del factoring, y las políticas del pronto pago e incentivos a los clientes mediante descuentos y beneficios, esto coincide con la investigación de Ortiz & Nolzco (2020), en la que se realizó cálculos cuantitativos, mediante el análisis documental y llegando a la conclusión de que no hay una administración eficiente de la gestión de cobranza por ello se debe implementar mecanismos o estrategias que fomenten y cambien con mejoría los procedimientos de cobranza en la empresa investigada.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

**Primera** : El análisis cualitativo y cuantitativo realizado en la investigación exhibió el incremento de las cuentas por cobrar y la cartera morosa entre el año 2018 y 2019 en la empresa comercializadora, la aplicación de estos análisis permiten tomar las mejores decisiones y evaluar los problemas de la entidad, por lo antes mencionado se determinó que la empresa comercializadora tiene más deficiencias en el área de créditos y cobranzas, principalmente en el control de las cobranzas, porque no tienen políticas de crédito y cobranzas bien definidas y no se aplican con eficiencia. En el desarrollo de la investigación, cuando se aplicó el análisis cualitativo emergieron nuevas subcategorías, denominada como cuentas incobrables que muestra la posibilidad que tiene la empresa de tener cuentas incobrables si no toma medidas de solución que ayuden a reducir las cuentas por cobrar en la empresa comercializadora.

**Segunda** : Los resultados cuantitativos, tras aplicar los análisis horizontales muestran un porcentaje negativo entre los años 2017 y 2018 en un -72.84% en el efectivo y equivalente de efectivo de la empresa, y un porcentaje positivo en otras palabras incremento en las cuentas por cobrar del año 2017 al 2018 en un 68.18% más, con estos resultados se deduce cuanto influye la gestión de la cobranza en la empresa, el incremento en las cuentas por cobrar influye también en la liquidez de la empresa, dificultando el cumplimiento de las deudas con proveedores a corto plazo, donde la empresa incurre en gastos innecesarios y excesivos.

**Tercera** : Los resultados cualitativos obtenidos por las técnicas aplicadas muestra el estado de disponibilidad de liquidez que tiene la organización estudiada, demostrándose que tiene dificultades para cancelar sus deudas a corto plazo perdiendo la confianza y veracidad de sus proveedores, por ello se implementa estrategias que ayuden en la recuperación del efectivo mediante la recuperación de las cuentas por cobrar, mediante mecanismos y procedimientos de cobranza.

## 5.2 Recomendaciones

**Primera** : para reducir las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora se recomienda la implementación y la reforma de las políticas de créditos y cobranzas, ya que se detectó que es un factor determinante en este incremento, esta propuesta brindara una tasa de recuperación de las cuentas por cobrar y del efectivo disponible para solventar los gastos a corto plazo también se recomienda la implementación del factoring en la empresa comercializadora, como se quedó demostrado en la propuesta su aplicación genera varios beneficios a la empresa como la disponibilidad de dinero y disminución de la cartera morosa en la empresa, estos factores son fundamentales en el desarrollo eficiente de la empresa.

**Segunda** : Se recomienda no solo implementar las estrategias financieras en la entidad comercializadora, si no también fomentar la información y cumplimiento de los mecanismos de recuperación de cuentas por cobrar y la eficiencia de la gestión de cobranza con ello se lograra optimizar la liquidez y cumplir con las deudas a corto plazo de manera oportuna, y así generar confianza entre los clientes y proveedores.

**Tercera** : Se recomienda realizar una evaluación constante de la cartera de clientes para así poder determinar de manera oportuna los posibles clientes morosos y con riesgo a adeudarse, la mejor manera de prevenir el incremento de las cuentas por cobrar es anticipándose y realizar evaluaciones antes de concretar cualquier acuerdo entre el cliente. Se recomienda elaborar flujos de caja proyectados mostrando tres escenarios pesimista, probable y optimista porque con ellos se puede evaluar y tomar decisiones respecto a la falta de liquidez, la cartera morosa elevada y proponer las mejores alternativas solución en los problemas detectados en la empresa.



## REFERENCIAS

- Arroba, J., Morales, J., & Villavicencio, E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Atradius. (2018). *América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018*.
- Avila, N., Gil, R., & Duque, A. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia : Pearson.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Coulter, M., & Robbins, S. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (Décima ed.). México: Cengage Learning.
- Flores, M., & Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la. *Revista de Investigación Universitaria* , 6(1). doi:DOI:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de la Administración financiera* (doceava ed.). México: Pearson Educación.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera* (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación.
- Gómez, M. (2005). Teoría de la contabilidad y el control de Shyam Sunder. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802511>
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). *Contabilidad financiera* (Quinta ed.). Monterrey: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill education .
- Herz , J. (2018). *Apuntes de Contabilidad financiera* (Tercera ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- IFRS Fundación. (2018). *El marco conceptual para la información financiera*. Lima.
- Instituto Pacífico. (2014). *Provisión de cobranza dudosa*. Lima: Pacífico editores.
- Jaramillo, M., Armijos, M., & Loayza, M. (2017). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala. *Conference Proceedings UTMACH*, 2(1).
- Jones, G. (2008). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
- Lopez, M., Nidia, M., & Trujillo. (2010). Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios en la Ferretería Lozada. *Licenciada en Contabilidad y Auditoría*.
- Malca Gonzales, M. (2015). El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana. *Contador público*. Universidad de San Martín, Lima, Perú.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera ed.). México: Grupo editorial Patria.
- Morales, K., & Carhuanchó, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Morejón, M. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 14(25). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96049292007>
- Ortiz, I., & Nolazco, F. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Pupo, L., & Pupo, E. (2019). Plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa de seguridad y protección del consejo de la administración provincial de las tunas. (ESPCAP). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/control-cuentas-cobrar.html>
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (Julio-Diciembre de 2020). Gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en la asociación educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Balance's*, 7(10), 48-56.
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de la administración* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Ramirez, G., & Peña , A. (2015). *Control y gestión contable basada en sistemas de informacion*. Universidad de Santiago de Chile, Contabilidad y auditoria, Medellín.
- Ricra, M. (2014). *Análisis Financiero de las empresas*. Lima: Pacífico.
- Rodriguez Valencia, J. (2009). *Control Interno: Un Efectivo Sistema para la empresa*. México D.f., México: Trillas.
- Romero, A. (2012). *Contabilidad intermedia* (Tercera ed.). México: McGraw -Hill.
- Segura , M. (2020). Estrategias de cobranza y su efecto en la morosidad en comercial Nuevo Amanecer. *Para optar el titulo profesional de Contador Público*. Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Suárez , M. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa “la casa del computador”, cantón La libertad, provincia de Santa Elena, año 2018. *Trabajo de titulación en opción al título de Licenciada en Contabilidad y Auditoria*. Universidad estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Universidad del Pacífico. (2008). *Evaluación de estados financieros: ajustes por inflación y análisis financiero*. Lima.
- Yagual , J., Lozano, M., & Hurtado , H. (Marzo de 2019). Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía SISTELESA S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Ynzunza, C., & Izar, J. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24).

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018.

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1: Cuentas por cobrar				
		Dimensiones/Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿De qué manera se puede reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019?	Proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019.	Gestión de cobranza	1. Políticas de cobro			
			2. Otorgamiento de créditos			
		Periodo de cobranza	3. Rotación de cuentas por cobrar			
			4. Incumplimiento de pagos			
		Liquidez	5. Ratio de liquidez			
			6. disponibilidad de dinero			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>					
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019?	Analizar las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019.					
¿Cuáles son factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima 2019?	Explicar los factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima 2019					
<b>Tipo, nivel y método</b>	<b>Población, muestra y unidad informante</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Procedimiento y análisis de datos</b>	
Sintagma: Holístico Enfoque: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Inductivo, deductivo y analítico Diseño: Explicativo secuencial	Población: 61 trabajadores Muestra: 4 trabajadores del área administrativa. Unidad informante: Contador, administradora, analista contable y Asistente Contable.		Técnicas: Análisis documental y entrevista. Instrumentos: Guía de Análisis documental		Procedimiento: Análisis de datos: Atlas.ti y triangulación	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta



## **Políticas de cobranza**

Con la finalidad de salvaguardar la relación entre los clientes y nosotros como empresa, así como también para facilitar la gestión de cobranza se pone en disposición las políticas de cobro con el objetivo de hacerlo más confiable y eficaz, por lo mencionado se debe considerar los puntos mencionados a continuación:

- Evaluar la reputación del cliente, debe tener buen cumplimiento de sus obligaciones anteriores, ya sea con sus proveedores entidades bancarias etc. El cliente debe tener un buen historial de pagos, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, son utilizados para evaluar su reputación.
- El cliente debe ser capaz de responsabilizarse de sus deudas ante una posibilidad de riesgo de impago del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. Mediante un análisis e interpretación de los Estados Financieros donde se evaluará principalmente la liquidez y los ratios de endeudamiento, estos arrojan la capacidad que tiene el cliente para pagar sus deudas sin problemas y de manera oportuna.
- El cliente debe tener una solidez financiera donde demuestre su firmeza para cumplir sus obligaciones y sus deudas. Realizar también un estudio de la deuda del solicitante, donde se relacione el capital contable y los ratios de rentabilidad, para evaluar su capital.
- Se puede tomar en cuenta la cantidad de activos de los clientes que dispongan para garantizar el crédito. Mientras más activos disponibles tenga el cliente, mayor garantía tiene la empresa para recuperar sus ganancias en caso el cliente no cumpla con sus pagos de manera oportuna. Por eso es importante la revisión y evaluación de los estados financieros de la entidad solicitante del crédito, estos factores ayudan a la empresa comercializadora a tener una garantía extra o colateral que sirve en caso el cliente no pague su deuda.

- El cliente y la empresa comercializadora deben proponer condiciones y formas de pago mutuamente donde se concluya en un acuerdo que favorezca a las dos partes, donde la empresa tenga garantía que su dinero será recabado en la fecha indicada y el cliente cumpla con lo estipulado, y sea favorecida con más crédito según la reputación que obtenga con el pasar del tiempo.

En la empresa comercializadora se aplican las políticas de crédito liberales y conservadoras, según se presente el caso.

Las políticas liberadoras principalmente se aplican con los clientes recurrentes y pequeños que realicen con frecuencia compras, donde no se establece una garantía, ni un monto máximo de crédito, se le brinda libertad en su línea de crédito.

1. Para los clientes que soliciten un crédito menor a los \$2,000.
2. Realizar créditos preaprobados, y aprobación completa por el área de finanzas a través del correo electrónico.
3. No se requiere ninguna garantía ni aval, para este tipo de políticas.
4. Revisar su historial y estado de cuenta, si está al día en sus pagos, realizar la aprobación del crédito.

Las políticas conservadoras, se ofrecen a los clientes con gran capacidad adquisitiva, que requieran obtener un crédito alto, donde la empresa comercializadora crea conveniente aplicarlo en caso detecte riesgos de impagos.

1. Cuando los clientes soliciten un crédito mayor a los \$ 10,000 ya sea en la adquisición de repuestos, maquinarias, equipos o servicios de alquiler, será aplicada la política conservadora.
2. Realizar una evaluación personalizada del cliente, frente a un posible riesgo de demora e incumplimiento del crédito a brindar.
3. La empresa comercializadora exigirá garantías solidas donde salvguarde y recupere las cuentas por cobrar en vista de un posible riesgo.
4. La empresa comercializadora requerirá una minuciosa investigación de todos los clientes que soliciten un crédito, como lo indica en el punto 1, en la que permita



analizar a los clientes confiables y estos sean aceptados o rechazados por el área de créditos y cobranzas.

**Objetivos de las políticas de cobranza y créditos.**

Tiene como objetivo principal manifestar lineamientos que permitan analizar, gestionar, negociar los créditos y deudas de los clientes, con ello reducir y extirpar la cartera de cobranza en cumplimiento de sus obligaciones.

- Establecer un tope del 10% de cuentas por cobrar pendientes que se encuentren vencidas.
- Que el periodo de cobranza sea menor de los 60 días y siempre renegociar por reducir la cantidad de días.
- Realizar las revisiones frecuentemente de las cuentas por cobrar y los créditos ofrecidos.
- No permitir que las deudas incobrables aumenten, si es posible cerrar procesos.

**Condición de venta**

En la entidad comercializadora existen diversos tipos de clientes, pero algunos se diferencian de los demás por lo que representan en sus compras a la empresa, se puede agrupar en 3 categorías, grandes empresas almaceneras, distribuidoras grandes y organismos de comercio pequeños.

- Grandes empresas reconocidas GER por el mercado se tienen: Alicorp S.A., Vitrapro, Intradevco, Ransa Comercial S.A. AW Faber Castell S.A. Etc, que representa el 15% de las ventas.
- Distribuidoras grandes DG como: GoodYear, Protisa, Industrias del Espino, Executive Solutions, Ecosac, Cerámica San Lorenzo etc. Que representan el 35% de las ventas.
- Comercios pequeños y locales CP, que representan el 50% de las ventas.

Condiciones y forma de pago para cada categoría de clientes son:

Tipo de cliente	Forma de pago	Plazo de cobranza	Fundamentación
GER	Transferencia bancaria	30 y 60 días desde la recepción de la factura y realización de procedimientos de cobranza.	Condiciones y términos expresados en Orden de compra y contratos
DG	Transferencia bancaria	30 y 60 días desde la recepción de la factura y realización de procedimientos de cobranza.	Condiciones y términos expresados en Orden de compra y contratos
CP	Transferencias, cheques, depósitos en cuenta corriente.	30 días después de recibir la factura y la mercadería.	Mutuo acuerdo entre comprador y vendedor.

**Políticas de cobranza en la empresa comercializadora.**

La empresa comercializadora impone las políticas con el objetivo de que las cuentas por cobrar en la empresa estén controladas y no sobrepasen el tope del 10% de vencimientos.

Para ello se debe cumplir con las siguientes políticas de cobro:

1. Una vez emitida la factura de venta, el área de cobranzas debe asegurarse de que el cliente reciba la factura lo más pronto posible, ya sea de manera virtual o física, teniendo una constancia de recepción por parte del cliente.
2. El área de cobranzas debe archivar las constancias de recepción de la factura, para evitar problemas y reclamos por ambas partes.
3. Realizar un seguimiento continuo de los vencimientos, mediante consultas al sistema contable Starsoft ya implementado en la empresa comercializadora, 5 días antes del vencimiento hacer un listado de los clientes a vencer.
4. Con la lista obtenida de los clientes vencidos, visualizar si los pagos están realizados en las cuentas corrientes de la empresa.
5. Marcar en el listado a los clientes que no han realizado sus pagos en su vencimiento respectivo.

6. Realizar la gestión de cobro a los clientes deudores, mediante llamadas y recordatorios a través de correo electrónico.
7. Volver a actualizar el cruce de los ingresos, si aún persiste las deudas, insistir con los cobros, para evitar que se alargue más el periodo de cobranza y la empresa no se vea perjudicada.

En la entidad comercializadora existen diversos tipos de clientes y sus diferentes procedimientos para que se realice el pago. Hay clientes que requieren un proceso de registro y envío de documentación para poder procesar el cobro de las facturas de ventas.

Se agrupan en 3 clases, grandes empresas reconocidas GER, distribuidoras grandes DG y comercios pequeños y locales CP.

La mayor parte de los clientes que integran las grandes empresas reconocidas (GER), requieren de un registro de las facturas de ventas emitidas por la empresa comercializadora en su portal web llamado EBIZ 2.0, para que se genere la orden de pago.

1. Recibir las facturas del área de facturación.
2. Ingresar al Portal B2minig 2.0 con el usuario y contraseña asignado.
3. Una vez adentro seleccionar al cliente, y proceder con el pre-registro de la factura en el portal.
4. Imprimir y guardar en PDF la constancia de la factura, las órdenes de compra y hojas de aceptación de servicios, pertenecientes a ese documento.
5. Todos los documentos extraídos del portal ya sea en físico y en PDF, enviar a los clientes en conjunto con la factura de venta.
6. El envío de toda la documentación será de manera física en la dirección y los horarios del cliente o de manera virtual con correo electrónico.
7. Recibir las constancias de recepción de los documentos, archivar y guardar en caso de reclamos o atrasos con los pagos.
8. Verificar en el Portal b2mining si las facturas gestionadas fueron recepcionadas de manera correcta, verificando su estado y programación de pago indicado en el mismo portal.
9. Verificar en las cuentas corrientes de la empresa el pago en las fechas de vencimientos pactados.

10. Si el cliente incumple con algún pago, dar a conocer eso al cliente para que regularice ese pago, a través de llamadas y correos electrónicos.

Los clientes que integren el segundo grupo clasificado como distribuidoras grandes (DG), requieren el envío de su documentación a través de su portal denominados Lamosa, Ariba, Cartopac proveedores.

1. Recibir las facturas del área de facturación
2. Ingresar a los portales, según corresponda al cliente: Lamosa (Cerámica San Lorenzo), Ariba (Unique S.A. y Productos Tissue del Perú S.A.) y Cartopac Proveedores (Cartones del pacifico S.A.).
3. Cada portal tiene asignado un usuario y contraseña, ingresar con sus respectivos accesos.
4. En el portal de Lamosa, se deberá identificar la orden de compra para que sea seleccionada y proseguir con la importación de la factura en formatos PDF y XML.
5. Visualizar la conformidad de la importación de la factura, para cualquier reclamo o demora en los pagos.
6. En el portal Ariba, se debe buscar el correo enviado por Unique S.A donde adjunten la Orden de compra, para poder registrar la factura en el portal.
7. Una vez identificado el correo, dar clic en el enlace el cual te derivara directamente a la página de Ariba, listo para el llenado de los datos de la factura, como N° de factura fecha, monto total de la factura.
8. El siguiente paso es importar los documentos en la opción de corresponda y generar la orden de pago, con eso se procederá a gestionar el pago según su fecha de vencimiento.
9. En el portal Cartopac proveedores, se debe digitar la orden de compra una vez identificada la orden, iniciar el registro de la factura, N° de la factura, fecha y monto total, esperar el acta de conformidad y generar la orden de pago.
10. Los archivos se deben descargar en formato PDF y deben ser enviados por correo a su área de finanzas, se debe adjunto la factura en formato PDF y XML, la orden de compra y la orden de pago, si se omite uno de estos archivos no se procesará el pago de la factura.

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

#### Ficha de registro documental

<b>Título del documento:</b>	<b>Estados financieros</b>	
<b>Período o año:</b>	<b>2017-2018</b>	
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área:</b>
El objetivo de este documento es mostrar la información relevante de la empresa comercializadora enfocándose principalmente en las cuentas por cobrar, gracias a la aplicación de los análisis y ratios financieros se puede evaluar la proporción, la cantidad de veces que se realiza la cobranza y así poder diagnosticar lo que acontece en la entidad investigada.	El análisis de estos documentos permite determinar el índice que tienen las partidas contables de la empresa comercializadora, relacionadas directamente con las cuentas por cobrar, así como también identificar el incremento del año 2018 a comparación del 2017, a través del análisis vertical y horizontal para así evaluar esta información mediante el análisis.	Los documentos analizados en la investigación corresponden al área contable de la empresa comercializadora.

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Registro documental	Indicadores de medición Formulas	Análisis
1	Estado de situación financiera de los años 2017-2018	El estado de situación financiera exhibe las cuentas del activo, pasivo y patrimonio, donde se puede identificar los recursos económicos, financieros,	Análisis Horizontal 2017-2018	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2018}}{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2017}} = \frac{812,046.00}{2,990,400.00} - 1 * 100 = -72.84\%$ $\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terc. 2018}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales terc. 2017}} = \frac{4,426,170.00}{2,631,744.00} - 1 * 100 = 68.18\%$	La aplicación del análisis horizontal se determinó que el efectivo y equivalente de efectivo en el año 2018 fue menor que el año 2017 teniendo una disminución del -72.84%, esto es debido a las ventas al crédito que están

		obligaciones, cuentas patrimoniales de la empresa, con la interpretación de este estado financiero permite conocer la condición económica real de la empresa en un año determinado.			pendientes de pago, a su vez las cuentas por cobrar comerciales del año 2018 incrementaron en un 68.18% a comparación del año 2017, esto es debido principalmente al aumento de las ventas, pero una ineficiente área de cobranza de la empresa comercializadora.
			Análisis Vertical 2017-2018	<p><u>Efectivo y equivalente de efectivo 2018</u> = <math>\frac{812,046.00}{49,772,347.00} * 100 = 1.63\%</math></p> <p><u>Efectivo y equivalente de efectivo 2017</u> = <math>\frac{2,990,400.00}{48,290,768.00} * 100 = 6.19\%</math></p> <p><u>Cuentas por cobrar comerciales terceros 2018</u> = <math>\frac{4,426,170.00}{49,772,347.00} * 100 = 8.89\%</math></p>	El estado de situación financiera refleja las cuentas contables de los recursos de la empresa, se aplicó el análisis vertical para determinar el índice del efectivo y equivalente de efectivo del año 2018 el cual equivale a S/. 812,046.00 con un índice de 1.63% del total del activo correspondiente al año 2018 siendo un total de S/. 49,772,347.00, también se aplicó el análisis vertical en el año 2017 del efectivo

				<p>Cuentas por cobrar comerciales terceros 2017= <math>\frac{2,631,744.00}{48,290,768.00} * 100 = 5.45\%</math></p> <p>Total activo 2018</p>	<p>y equivalente de efectivo, en el cual se determinó que equivale un 6.19% del total del activo del 2017 siendo en valores monetarios S/. 48,290,768.00.</p> <p>El resultado de la aplicación del análisis vertical de las cuentas por cobrar a terceros del año 2018 es un índice de 8.89% del total del activo 2018 y para el año 2017 las cuentas por cobrar equivalen a un 5.45% del activo total, si se compara el índice de los dos años se aprecia un incremento del 3.44%, esto es debido a que el área de créditos y cobranzas no realizó una gestión eficiente, principalmente en la ejecución de los cobros a los clientes.</p>
--	--	--	--	--	---

				<p><b>Liquidez general 2018</b></p> <p><u>Activo corriente</u> = <math>\frac{39,568,374.00}{26,259,261.00}</math> = 1.51 veces</p> <p>Pasivo corriente</p> <p><b>Liquidez general 2017</b></p> <p><u>Activo corriente</u> = <math>\frac{36,543,256.00}{21,980,519.00}</math> = 1.66 veces</p> <p>Pasivo corriente</p> <p><b>Liquidez inmediata 2018</b></p> <p><u>Efectivo y equivalente de efectivo</u> = <math>\frac{812,046.00}{26,259,261.00}</math> = 0.03 veces</p> <p>Pasivo corriente</p> <p><b>Liquidez inmediata 2017</b></p> <p><u>Efectivo y equivalente de efectivo</u> = <math>\frac{2,990,400.00}{21,980,519.00}</math> = 0.14 veces</p> <p>Pasivo corriente</p>	<p>La aplicación del ratio de liquidez general muestra la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo solamente con los activos corrientes, para el año 2018 representa un 1.51 de liquidez por cada S/. 1.00 de deuda a corto plazo y en el año 2017 representa un 1.66 por cada sol de deuda a corto plazo, el resultado de estos dos índices es favorable ya que demuestra que la empresa comercializadora puede sobrellevar las deudas pendientes a corto plazo, así como también indica que la entidad no tiene fondos ociosos, está en constante circulación de mercaderías, cobranzas y desembolsos de efectivo.</p>
			Ratios de liquidez		



					El ratio de liquidez inmediata indica que la empresa no pudo hacer frente a sus obligaciones a corto plazo solamente con el efectivo disponible en la entidad porque representa para el año 2018 un 0.03 por cada S/. 1.00 y para el año 2017 un 0.14 por cada S/. 1.00, siendo lo recomendable obtener un índice superior a 1, donde se puede cumplir de forma óptima con las deudas de manera inmediata.
2	Estado de los resultados integrales 2017-2018	El estado de resultados integrales indica las ganancias y pérdidas de la empresa en un año determinado, muestra los ingresos totales, donde se resta con los gastos operativos dando como resultado la utilidad	Ratios de gestión	<p><b>Rotación de cuentas por cobrar 2018</b></p> $\frac{\text{Ventas netas}}{\text{por cobrar comerciales terceros}} = \frac{43,898,321.00}{4,426,170.00} = 9.92 \text{ veces Cuentas}$ <p><b>Rotación de días promedio de cobranza 2018</b></p> $\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar 2018}} = \frac{360}{9.92} = 36.29 \text{ Días}$ <p><b>Rotación de cuentas por cobrar 2017</b></p>	Según el análisis realizado gracias a la aplicación de los ratios de gestión se determinó en la rotación de las cuentas por cobrar del año 2018 indica que la empresa cobró 10 veces en ese año siendo menor la cantidad de veces que la del año 2017 donde se realizó la cobranza 11 veces, los problemas

		<p>operativa, se adicionan los ingresos financieros y suman los gastos financieros, obteniendo la utilidad antes de impuestos, con ese resultado se calcula el porcentaje de la renta que debe ser restado para obtener la utilidad neta de la empresa.</p>		$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros}} = \frac{29,882,219.00}{2,631,744.00} = 11.35 \text{ veces}$ <p><b>Rotación de días promedio de cobranza 2017</b></p> $\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar 2017}} = \frac{360}{11.35} = 31.71 \text{ Días}$	<p>identificados provienen de la gestión de cobranza y las políticas no implementadas, también se analizara el número de días promedio de la realización del cobro, en el año 2018 se realizo la cobranza cada 36 días, siendo superior al número de días del año 2017 donde el promedio de días de cobranza fue 32 días, hay un aumento de 4 días entre los dos años, lo recomendable es que sea cobrado en promedio a 30 días, ya que eso se estableció como forma de pago en los contratos y órdenes establecidos, observándose que hay un incremento en los días se demuestra con más énfasis el problema existente en el área de cobranza de la empresa comercializadora.</p>
--	--	---	--	---	--

			Análisis horizontal 2017-2018	$\frac{\text{ventas netas 2018}}{\text{ventas netas 2017}} = \frac{43,898,321.00}{29,882,219.00} - 1 * 100 = 46.90\%$	<p>Para finalizar se aplicó el análisis horizontal de los estados de resultados integrales de los años 2018 y 2017, tomando la partida contable de las ventas netas, se identificó un incremento en la tendencia del 46.90% entre esos dos años, la empresa comercializadora tuvo un aumento considerable de ventas por concerniente las cuentas por cobrar aumentaron, ya que estas cuentas contables están vinculadas.</p>
--	--	--	-------------------------------	---	--

**Fecha: 07 de octubre del 2020, Lugar: empresa comercializadora**

#### Anexo 4: Instrumento cualitativo

### Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	
<b>Código de la entrevista</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Gestión de cobranza	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?
		¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?
2	Periodo de cobranza	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?
		¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?
4	Liquidez	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?
		¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?

#### Matriz de respuestas

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cómo ayuda la aplicación de las	

	políticas de cobro en la empresa?	
2	¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?	
3	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?	
4	¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?	
5	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?	
6	¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?	

## Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

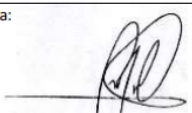
### Ficha de validez del registro documental para medir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora.

N°.	Documentos	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Coherencia		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	Estado de situación financiera 2017-2018	X		X		X		X			
2	Estado de resultados integrales 2017-2018	X		X		X		X			

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Validado por:

Apellidos	Nolazco Labajos		
Nombres	Fernando Alexis		
Profesión	Docente		
Especialidad	Educación		
Años de experiencia	18 años		
Cargo que desempeña actualmente	Catedrático de Metodología en investigación	DNI: 40086182	
		Sello y firma: 	
Fecha	Noviembre		

## Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018.  
Nombre de la propuesta: Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar

Yo, Irma Milagros Carhuanchu Mendoza identificado con DNI Nro. 40460914 Especialista en Administración y Finanzas, actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener, ubicada en Lima, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	*		*		*			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	*		*		*			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	*		*		*			

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

## ESTADO DE RESULTADOS 2016, 2017 y 2018

Cuentas	2016		2017		2018	
Ingresos	31,609,192.00	100%	29,882,219.00	100%	43,898,321.00	100%
<b>Venta netas</b>	<b>31,609,192.00</b>	<b>100%</b>	<b>29,882,219.00</b>	<b>100%</b>	<b>43,898,321.00</b>	<b>100%</b>
Costo se ventas	- 20,882,019.00	- 66.1%	- 20,227,377.00	- 67.7%	- 29,359,609.00	- 66.9%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>10,727,173.00</b>	<b>33.9%</b>	<b>9,654,842.00</b>	<b>32.3%</b>	<b>14,538,712.00</b>	<b>33.1%</b>
Gastos de ventas	- 7,648,744.00	- 24.2%	- 8,455,743.00	- 28.3%	- 9,413,237.00	- 21.4%
Gastos administrativos	- 1,632,974.00	- 5.2%	- 1,659,203.00	- 5.6%	- 1,800,267.00	- 4.1%
Total gastos operativos	- 9,281,718.00	- 29.4%	- 10,114,946.00	- 33.8%	- 11,213,504.00	- 25.5%
<b>Utilidad operativa</b>	<b>1,445,455.00</b>	<b>4.6%</b>	<b>- 460,104.00</b>	<b>- 1.5%</b>	<b>3,325,208.00</b>	<b>7.6%</b>
Gastos financieros	- 716,509.00	- 2.3%	- 1,063,475.00	- 3.6%	- 2,865,339.00	- 6.5%
Total gastos financieros	- 716,509.00	- 2.3%	- 1,063,475.00	- 3.6%	- 2,865,339.00	- 6.5%
Ingresos financieros	89,791.00	0.3%	31,764.00	0.1%	116,509.00	0.3%
Total ingresos financieros	89,791.00	0.3%	31,764.00	0.1%	116,509.00	0.3%
Ingresos diversos	245,843.00	0.8%	1,141,008.00	3.8%	134,544.00	0.3%
Enajenación de valores y bienes del activo fijo		0.0%		0.0%		0.0%
Total otros ingresos	245,843.00	0.8%	1,141,008.00	3.8%	134,544.00	0.3%
Gastos diversos	- 7,252.00	0.0%	- 3,412.00	0.0%	- 644.00	0.0%
Total otros Gastos	- 7,252.00	0.0%	- 3,412.00	0.0%	- 644.00	0.0%
<b>Utilidad antes de participaciones</b>	<b>1,057,328.00</b>	<b>3.3%</b>	<b>- 354,219.00</b>	<b>- 1.2%</b>	<b>710,278.00</b>	<b>1.6%</b>
<b>Utilidad antes de impuesto</b>	<b>1,057,328.00</b>	<b>3.3%</b>	<b>- 354,219.00</b>	<b>- 1.2%</b>	<b>710,278.00</b>	<b>1.6%</b>
Impuesto a la Renta	- 121,209.00	- 0.4%		0.0%	- 238,901.62	- 0.5%
<b>Utilidad neta</b>	<b>936,119.00</b>	<b>3.0%</b>	<b>- 354,219.00</b>	<b>- 1.2%</b>	<b>471,376.38</b>	<b>1.1%</b>



# BALANCE GENERAL 2016, 2017 y 2018

ACTIVO	[2016]		[2017]		[2018]	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Caja y bancos	401,089.00	0.92%	2,990,400.00	6.19%	812,046.00	1.63%
<b>Efectivo y equivalente de efectivo</b>	<b>401,089.00</b>	<b>0.92%</b>	<b>2,990,400.00</b>	<b>6.19%</b>	<b>812,046.00</b>	<b>1.63%</b>
Cuentas por cobrar comerciales terceros	1,796,170.00	4.13%	2,631,744.00	5.45%	2,630,750.55	5.29%
Cobranza dudosa					1,795,419.45	
Cuentas por cobrar comerciales relacionados		0.00%		0.00%	284,596.00	0.57%
<b>Total Cuentas por cobrar comerciales</b>	<b>1,796,170.00</b>	<b>4.13%</b>	<b>2,631,744.00</b>	<b>5.45%</b>	<b>4,710,766.00</b>	<b>9.46%</b>
Mercadería	20,194,343.00	46.40%	16,545,151.00	34.26%	20,931,634.00	42.05%
Existencias por recibir	11,809,280.00	27.13%	10,973,974.00	22.72%	13,478,759.00	27.08%
Desvalorización de existencias		0.00%		0.00%	-923,908.00	-1.86%
<b>Total existencias</b>	<b>32,003,623.00</b>	<b>73.53%</b>	<b>27,519,125.00</b>	<b>56.99%</b>	<b>33,486,485.00</b>	<b>67.28%</b>
Cuentas por cobrar pers, acc, soc, dir y ger.	19,107.00	0.04%	47,942.00	0.10%	51,535.00	0.10%
Cuentas por cobrar diversas terceras	820,131.00	1.88%	751,319.00	1.56%	782,287.00	1.57%
Estimación de cuentas cobranza dudosa		0.00%		0.00%	-1,992,676.00	-4.00%
Otros activos corrientes	3,056,762.00	7.02%	2,602,727.00	5.39%	1,717,931.00	3.45%
<b>Otras cuentas del activo corriente</b>	<b>3,896,000.00</b>	<b>8.95%</b>	<b>3,401,988.00</b>	<b>7.04%</b>	<b>559,077.00</b>	<b>1.12%</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>38,096,882.00</b>	<b>87.53%</b>	<b>36,543,256.00</b>	<b>75.67%</b>	<b>39,568,374.00</b>	<b>79.50%</b>
Activos adq. en arrendamiento financiero		-		-	12,991,746.00	26.10%
Propiedad / Equipo	12,363,745.00	28.41%	21,027,114.00	43.54%	8,368,250.00	16.81%
deprec. Propiedad planta y equipo (Neto)	-7,465,170.00	-17.15%	-9,808,968.00	-20.31%	-11,685,390.00	-23.48%
<b>Inmueble maquinaria y equipo (Neto).</b>	<b>4,898,575.00</b>	<b>11.25%</b>	<b>11,218,145.00</b>	<b>23.23%</b>	<b>9,674,606.00</b>	<b>19.44%</b>
Activos Intangibles	666,378.00	1.53%	666,378.00	1.38%	666,378.00	1.34%
Amortización	-137,011.00	-0.31%	-137,011.00	-0.28%	-137,011.00	-0.28%
<b>Intangible (Neto).</b>	<b>529,367.00</b>	<b>1.22%</b>	<b>529,367.00</b>	<b>1.10%</b>	<b>529,367.00</b>	<b>1.06%</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>5,427,942.00</b>	<b>12.47%</b>	<b>11,747,512.00</b>	<b>24.33%</b>	<b>10,203,973.00</b>	<b>20.50%</b>
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>	

<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>43,524,824.00</b>	<b>100%</b>	<b>48,290,768.00</b>	<b>100%</b>	<b>49,772,347.00</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>						
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>						
Obligaciones por pagar		0.00%		0.00%	7,083,733.00	14.23%
<b>Préstamos</b>	-	0.00%	-	0.00%	7,083,733.00	14.23%
Cuentas por pagar Comercial - terceros	12,778,147.00	29.36%	14,543,522.00	30.12%	17,616,162.00	35.39%
Cuentas por pagar Comercial - Relacionados	-	0.00%		0.00%	283,265.00	0.57%
<b>Total Cuentas por pagar comerciales</b>	<b>12,778,147.00</b>	<b>29.36%</b>	<b>14,543,522.00</b>	<b>30.12%</b>	<b>17,899,427.00</b>	<b>35.96%</b>
Otras cuentas por pagar	6,079,612.00	13.97%	6,002,414.00	12.43%	-	0.00%
tributos y aportes del sistema y salud por pagar	74,311.00	0.17%	123,106.00	0.25%	173,651.00	0.35%
Remuneraciones y participaciones por pagar	657,246.00	1.51%	686,540.00	1.42%	721,118.00	1.45%
Pasivo diferido	399,492.00	0.92%		0.00%	381,332.00	0.77%
<b>Otras cuentas del pasivo corriente</b>	<b>7,405,637.00</b>	<b>17.01%</b>	<b>7,436,997.00</b>	<b>15.40%</b>	<b>1,276,101.00</b>	<b>2.56%</b>
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>20,183,784.00</b>	<b>46.37%</b>	<b>21,980,519.00</b>	<b>45.52%</b>	<b>26,259,261.00</b>	<b>52.76%</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>0.00%</b>		<b>0.00%</b>		<b>0.00%</b>
Cuentas por pagar diversas	15,751,918.00	36.19%	17,853,218.00	36.97%	15,567,902.00	31.28%
Deudas no corrientes	15,751,918.00	36.19%	17,853,218.00	36.97%	15,567,902.00	31.28%
<b>Otras cuentas del pasivo no corriente</b>		<b>0.00%</b>	<b>1,222,126.00</b>	<b>2.53%</b>		<b>0.00%</b>
<b>TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO</b>	<b>15,751,918.00</b>	<b>36.19%</b>	<b>19,075,344.00</b>	<b>39.50%</b>	<b>15,567,902.00</b>	<b>31.28%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>35,935,702.00</b>	<b>82.56%</b>	<b>41,055,862.00</b>	<b>85.02%</b>	<b>41,827,163.00</b>	<b>84.04%</b>
<b>PATRIMONIO</b>		<b>0.00%</b>		<b>0.00%</b>		<b>0.00%</b>
Capital social	10,474,580.00	24.07%	10,474,580.00	21.69%	10,474,580.00	21.04%
Reservas	63,984.00	0.15%	63,984.00	0.13%	63,984.00	0.13%
Resultados acumulados	-3,885,560.00	-8.93%	-2,949,441.00	-6.11%	-3,303,658.00	-6.64%
Utilidad del ejercicio	936,119.00	2.15%	-354,217.00	-0.73%	710,278.00	1.43%
<b>Otras cuentas del patrimonio</b>	<b>-2,885,457.00</b>	<b>-6.63%</b>	<b>-3,239,674.00</b>	<b>-6.71%</b>	<b>-2,529,396.00</b>	<b>-5.08%</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>7,589,123.00</b>	<b>17.44%</b>	<b>7,234,906.00</b>	<b>14.98%</b>	<b>7,945,184.00</b>	<b>15.96%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>43,524,825.00</b>	<b>100%</b>	<b>48,290,768.00</b>	<b>100%</b>	<b>49,772,347.00</b>	<b>100%</b>

## Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

### Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Contador General
<b>Nombres y apellidos</b>	Jose Castañeda
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	05/10/2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Empresa comercializadora

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Gestión de cobranza	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?
		¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?
2	Periodo de cobranza	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?
		¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?
4	Liquidez	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?
		¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?	La política de cobro en la empresa ayuda a tener un mejor control en las cuentas por cobrar y en el estricto control de las existencias debido a que se verifica de una manera exacta los pagos antes de realizar algún despacho.
2	¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?	Usualmente los créditos se otorgan mediante instituciones financieras a fin de que estas puedan otorgarles un crédito y puedan acceder a una compra.
3	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?	La rotación de cuentas por cobrar es el plazo que la empresa tarda para cobrar a sus clientes.
4	¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?	La razón se debe a que no obtienen el financiamiento que se proyectaron, así como falencias al obtener ingresos que puedan ser usados para realizar sus pagos.
5	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?	Ayuda a conocer la situación de liquidez que tiene la empresa, es decir si esta, está preparada o no para afrontar sus obligaciones a corto plazo.
6	¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?	Uno de los factores importantes es el financiamiento por parte de entidades bancarias, otro factor importante son las ventas y la cobranza a los clientes.

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Administradora
<b>Nombres y apellidos</b>	Cecilia Diaz
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	05/10/2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Empresa comercializadora

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Gestión de cobranza	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?
		¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?
2	Periodo de cobranza	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?
		¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?
4	Liquidez	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?
		¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?	La aplicación de las políticas de cobro en la empresa son de poca ayuda ya que no están bien definidas y algunas políticas que están implementadas correctamente no se aplican con la seriedad y rigurosidad debida, hace falta un control y supervisión debida en el área de créditos y cobranza.
2	¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?	El procedimiento que se toma para otorgar el crédito a los clientes es mediante una evaluación simple, empezando por su historial de compras, verificar si realiza compras frecuentes y su antigüedad como cliente, seguido por la revisión de los pagos de las facturas al crédito ofrecidas anteriormente, si el cliente paga puntualmente y cumple un periodo de antigüedad considerable, se le brinda crédito a 30 días y un monto no muy elevado. Para los servicios de alquileres, los créditos y condiciones de pago se establecen en el contrato pactado entre el área comercial y el cliente.
3	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?	Según mi comprensión la rotación de las cuentas por cobrar es la cantidad de veces que se realiza la cobranza en un periodo establecido, también se puede determinar el rango de días que se realizan los cobros, con los resultados obtenidos se realiza el análisis y cruzando información financiera y políticas de cobranza de la entidad comercializadora.
4	¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?	Los clientes incumplen con los pagos principalmente por sus problemas financieros esto es debido a que no mide el riesgo que tiene adeudarse y no saber cómo afrontar esas obligaciones, seguido de la falta de obtener liquidez inmediata por su mala gestión de cobro y por tener poca rotación de su mercadería, no vende como debería y los gastos son mayores que los ingresos.
5	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?	La aplicación del ratio de liquidez en la empresa comercializadora ayuda a determinar mediante un indicador si la entidad puede sobrellevar y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, como gastos de planillas, servicios fijos, pagos a proveedores e impuestos.
6	¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?	Los factores que permiten la disponibilidad de efectivo en la empresa, son los cobros realizados de manera correcta y oportuna mediante una gestión eficiente del área de cobranzas, realizando un seguimiento a los clientes que posiblemente recaigan en deudas o sean morosos, también la obtención del dinero a través de las ventas al contado.

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Analista contable
<b>Nombres y apellidos</b>	Guillermo Cabrera
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	05/10/2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Empresa comercializadora

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Gestión de cobranza	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?
		¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?
2	Periodo de cobranza	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?
		¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?
4	Liquidez	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?
		¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?	La aplicación de la política de cobro de la empresa no es de mucha ayuda, ya que no se aplican de manera correcta a los lineamientos de la empresa, esto es debido a la falta de verificación al área de créditos y cobranzas.
2	¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?	El procedimiento por el cual se otorga crédito a los clientes es de acuerdo si no tienen deuda alguna, si han estado con la empresa realizando sus compras, si tienen deuda financiera, si tienen devoluciones de mercaderías, si tienen saldos o cuentas vencidas, Teniendo en cuenta todos estos procedimientos, se le dará al cliente un crédito de 30 días, pero con un monto no muy elevado para que pueda estar a prueba.
3	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?	Entiendo que es la rotación o la diferencia entre las ventas realizadas y las cuentas pendientes por cobrar que determinan una liquidez por reclamar que no se puede considerar hasta el cobro
4	¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?	Lo clientes no cumplen con los pagos, debido a que no cuenta con liquidez para solventar sus obligaciones, esto es por la mala gestión que tiene en el área de créditos y cobranzas.
5	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?	Los ratios de liquidez ayudan a la empresa a ver la deficiencia del área de cobranzas ya que se pudo observar que la liquidez no pueda cubrir las obligaciones de la empresa
6	¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?	Los factores son, se tiene que hacer un seguimiento de poder cobrar facturas en tiempo que todas las ventas sean al contado. Para que se pueda obtener liquidez que luego se use para renovar las mercaderías ya que el dinero debe rotar nunca se puede quedar como efectivo ocioso.



**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente contable
<b>Nombres y apellidos</b>	Abraham Tinta
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	05/10/2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Empresa comercializadora

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Gestión de cobranza	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?
		¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?
2	Periodo de cobranza	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?
		¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?
4	Liquidez	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?
		¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?	Ayuda a tener un buen procedimiento en la gestión, desde no ser muy agresivos en la gestión, y ser más dinámico y comunicativos en el proceso de la cobranza, no hay políticas de cobro eficientes en la empresa que den seguridad en cuanto al cumplimiento del pago de los clientes.
2	¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?	Evaluar al cliente, determinar el importe del crédito a otorgar, solicitar últimas declaraciones presentadas al fisco para visualizar sus ingresos mensuales, conocer la situación de la empresa que está solicitando el crédito mediante los estados financieros.
3	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?	Es un término financiero, donde consiste en ver la proporcionalidad entre las ventas del año realizadas al crédito y el promedio de las cuentas pendientes de cobrar.
4	¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?	En la mayoría de los casos es por la falta de liquidez sus ingresos no alcanzan para pagar a sus proveedores o prefieren pagar antes otras deudas a corto plazo, cobranzas aplazadas porque sus clientes no pagan de manera oportuna sus deudas, eso genera atrasos y por consiguiente no cumplen con los pagos.
5	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?	Es importante, nos refleja en qué estado de disponibilidad de efectivo se encuentra la empresa con su análisis determinar si es capaz de cancelar las deudas al corto plazo.
6	¿Cuáles son los factores que permiten la disponibilidad del dinero en la empresa comercializadora?	Los factores que permiten disponer de dinero son las cobranzas al menudeo, los ingresos de efectivo a cuenta corriente establecida por las ventas al contado de la mercadería y los pagos oportunos de algunos clientes reconocidos.

## Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

RENZO TITULO - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrador de grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Modificado por	Creado	Modificado
C1. Cuentas por cobrar	8	Renzou159	29/10/2020 10:46 p. m.	29/10/2020 10:47 p. m.
C1.1 Gestión de Cobranza	2	Renzou159	29/10/2020 10:30 p. m.	29/10/2020 10:47 p. m.
C1.2 Periodo de cobranza	3	Renzou159	29/10/2020 10:43 p. m.	29/10/2020 10:47 p. m.
C1.3 Liquidez	3	Renzou159	29/10/2020 10:36 p. m.	29/10/2020 10:47 p. m.

Códigos en grupo:

Códigos no en grupo:

- C1. Cuentas por cobrar
- C1.1 Gestión de cobranza
- C1.1.1 Políticas de cobro
- C1.1.2 Otorgamiento de créditos
- C1.2 Periodo de cobranza
- C1.2.1 Rotación de cuentas por cobrar
- C1.2.2 Incumplimiento de pagos
- C1.3 Liquidez
- C1.3.1 Ratio de liquidez
- C1.3.2 Disponibilidad de dinero
- E1. Cuentas incobrables
- E2. Utilización del efectivo

Comentario: No se han seleccionado grupos (o se ha seleccionado más de un grupo).

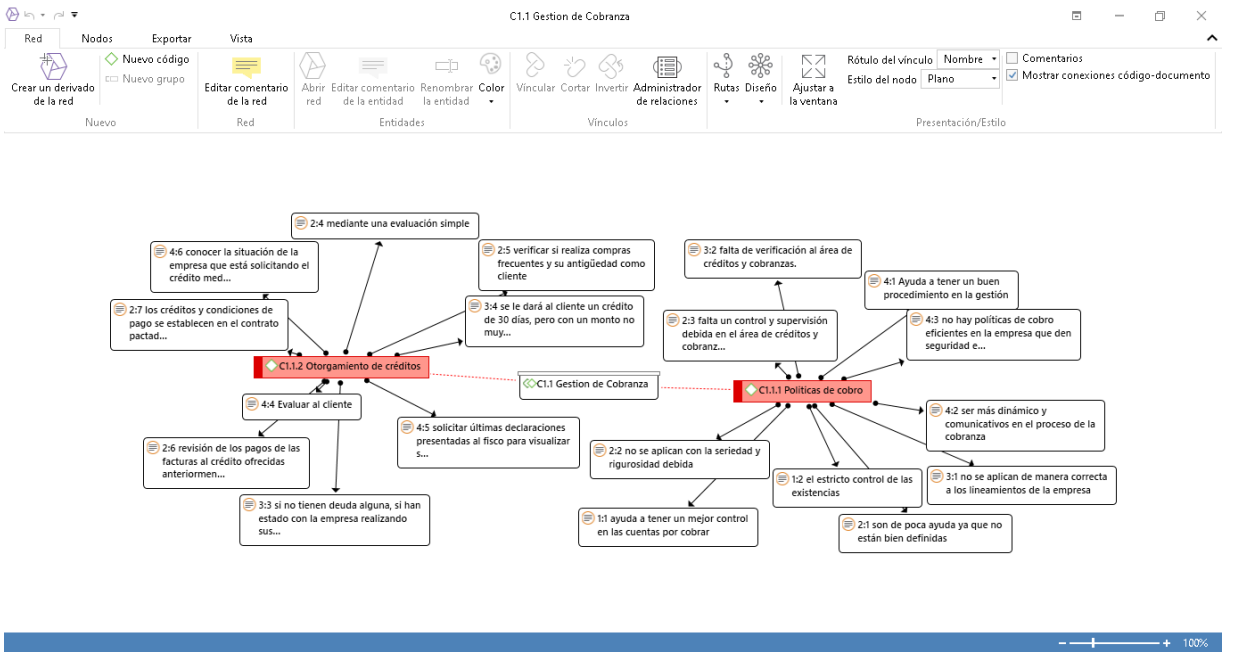
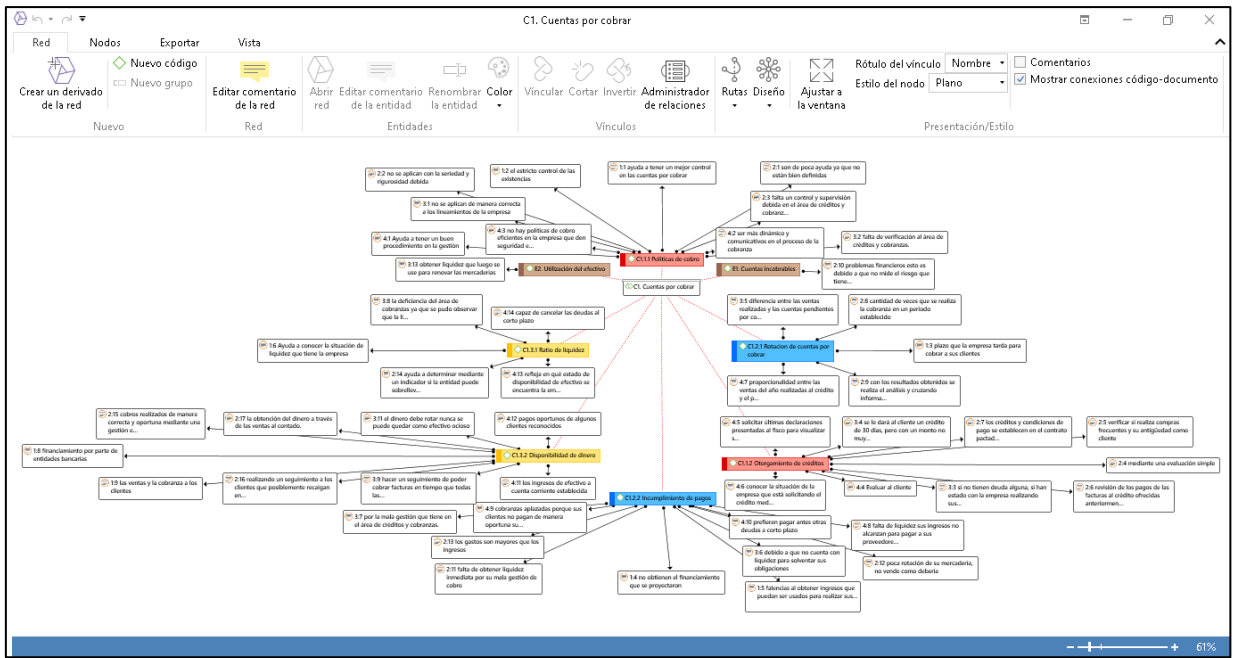
RENZO TITULO - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrador de grupos de códigos

1	¿Cómo ayuda la aplicación de las políticas de cobro en la empresa?	La política de cobro en la empresa ayuda a tener un mejor control en las cuentas por cobrar y en el estricto control de las existencias debido a que se verifica de una manera exacta los pagos antes de realizar algún despacho.
2	¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos a los clientes?	Usualmente los créditos se otorgan mediante instituciones financieras a fin de que estas puedan otorgarles un crédito y puedan acceder a una compra.
3	¿Qué entiende Ud. sobre la rotación de las cuentas por cobrar?	La rotación de cuentas por cobrar es el plazo que la empresa tarda para cobrar a sus clientes.
4	¿Porque cree Ud. que los clientes no cumplen con los pagos?	La razón se debe a que no obtienen el financiamiento que se proyectaron, así como fálencias al obtener ingresos que puedan ser usados para realizar sus pagos.
5	¿En qué ayuda la aplicación del ratio de liquidez en la empresa?	Ayuda a conocer la situación de liquidez que tiene la empresa, es decir si esta está preparada o no para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

Nube de palabras:

- C1.1.1 Políticas de cobro
- C1.1.1 Políticas de cobro
- C1.2.1 Rotación de cuentas po...
- C1.2.2 Incumplimiento de pagos
- C1.2.2 Incumplimiento de pagos
- C1.3.1 Ratio de liquidez
- C1.3 Liquidez



## Anexo 10: Informe del Asesor

---



### CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 1 de septiembre del 2020.

**Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich**  
EAP Negocios y competitividad  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: **“Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018”**, presentado por el bachiller **Ccahuin Sanchez Renzo Guillermo**.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.


Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 135 días para la obtención del **Título Profesional Contador Público**.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como **asesora** de la referida Tesis.

Atentamente,

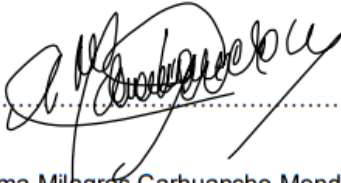
A handwritten signature in black ink, appearing to read "Irma Carhuayncho Mendoza", written over a horizontal line.

**Dra. Irma Milagros Carhuayncho Mendoza**  
DNI: 0000-0002-4060-5667  
ORCID: 40460914

 Universidad Norbert Wiener	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL          TRABAJO DE          INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el **Plan de Tesis** titulado **“Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018”**, presentada por el/la estudiante **Ccahuin Sanchez Renzo Guillermo**, tiene un índice de similitud de **9%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.


He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

.....  
  
 Firma  
 Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza  
 DNI: 40460914  
 ORCID: 0000-0002-4060-5667

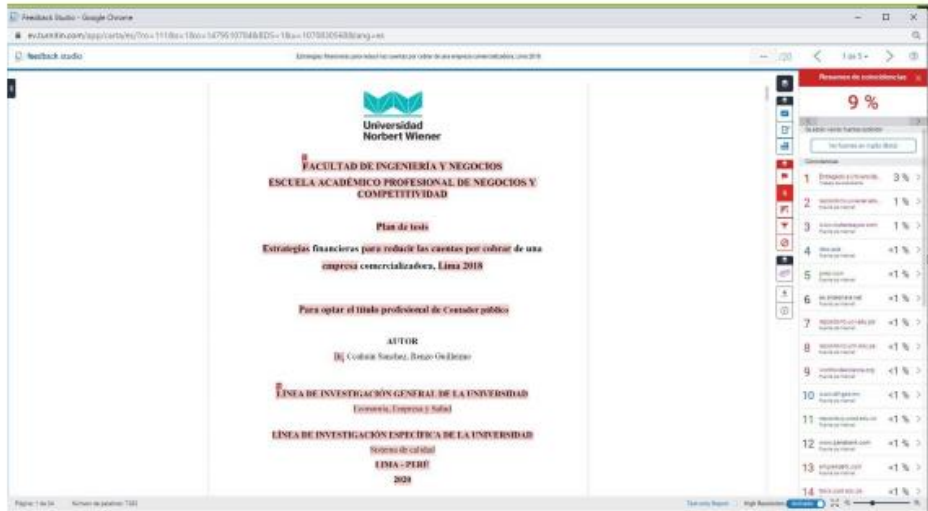


Huella


Lima, 1 de septiembre del 2020.

 <b>Universidad Norbert Wiener</b>	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA **PLAN DE TESIS** - TURNITIN



The screenshot displays a Turnitin report for a thesis plan. The main content area shows the title page of the thesis, which includes the following text:

  
**Universidad  
Norbert Wiener**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**ESUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**  
**Plan de tesis**  
**Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una  
empresa comercializadora, Lima 2018**  
**Para optar el título profesional de Contador público**  
**AUTOR**  
**D| Colán Sánchez, Bruno Guillermo**  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**  
**Empresa, Empresa y Salud**  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**  
**Sistema de calidad**  
**LIMA - PERÚ**  
**2020**

The right sidebar shows the similarity index and a list of sources:

**Plenamiento de originalidad: 9%**

Se han detectado fuentes similares:

Ver fuentes en modo lista

Identificador	Similitud
1	3%
2	1%
3	1%
4	+1%
5	+1%
6	+1%
7	+1%
8	+1%
9	+1%
10	+1%
11	+1%
12	+1%
13	+1%
14	+1%

## INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de diciembre del 2020.

**Mg. María Mini Martín Bogdanovich**  
EAP Negocios y Competitividad  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como **ASESORA** de la Tesis titulada “Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018”, desarrollada por el egresado **Ccahuin Sanchez Renzo Guillermo**, para la obtención del **Título Profesional Contador Público** ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el Plan de Investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción del informe final

Atentamente,




Dra. Irma Milagros Carhuanocho Mendoza  
**ASESORA**

DNI: 0000-0002-4060-5667

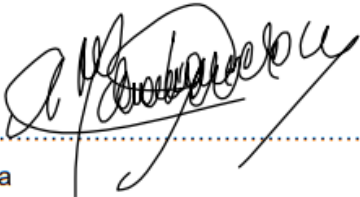
ORCID: 40460914



	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que la **Tesis** titulada **“Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018”**, presentada por el estudiante **Ccahuin Sanchez Renzo Guillermo**, tiene un índice de similitud de **10%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.


He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

  
 .....  
 Firma  
 Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza  
 DNI: 40460914  
 ORCID: 0000-0002-4060-5667

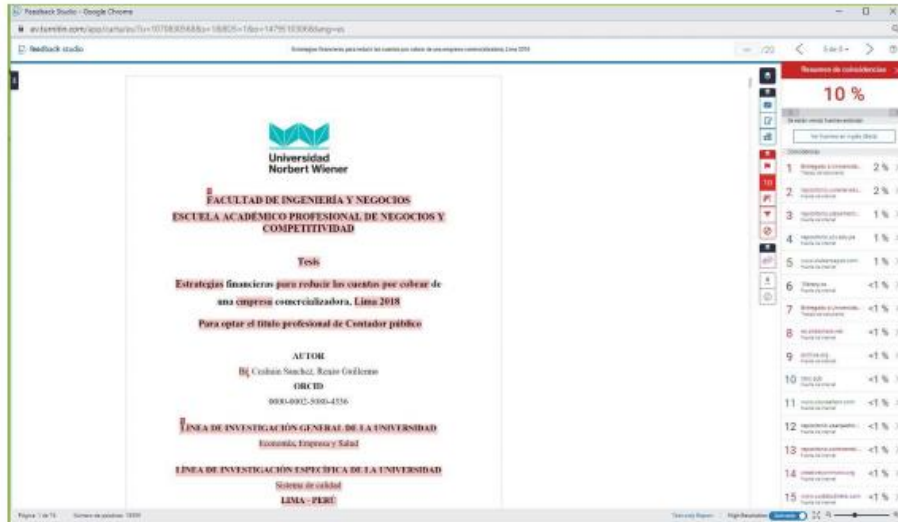


Huella

Lima, 10 de diciembre del 2020

 <p>Universidad Norbert Wiener</p>	<b>INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>REVISIÓN: 01</b>

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA **TESIS** - TURNITIN



The screenshot displays a Turnitin report for a thesis. The main content area shows the title page of the thesis, which includes the logo of Universidad Norbert Wiener, the faculty name (Facultad de Ingeniería y Negocios), the school name (Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad), the thesis title (Estrategias financieras para reducir los costos por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2018), the author's name (Bj Cristian Sanchez Ruiz Guillen), and the university's research lines (Linea de Investigación General de la Universidad: Economía, Empresa y Salud; Linea de Investigación Específica de la Universidad: Sistema de calidad, LIMA - PERÚ).

The right sidebar shows the Turnitin similarity score, which is 10%. Below the score, there is a list of 15 sources with their respective similarity percentages:

Source	Similarity Percentage
1. Estrategia de comercialización	2 %
2. Estrategia de comercialización	2 %
3. Estrategia de comercialización	1 %
4. Estrategia de comercialización	1 %
5. Estrategia de comercialización	1 %
6. Estrategia de comercialización	-1 %
7. Estrategia de comercialización	-1 %
8. Estrategia de comercialización	-1 %
9. Estrategia de comercialización	+1 %
10. Estrategia de comercialización	-1 %
11. Estrategia de comercialización	-1 %
12. Estrategia de comercialización	-1 %
13. Estrategia de comercialización	-1 %
14. Estrategia de comercialización	-1 %
15. Estrategia de comercialización	+1 %

## Anexo 11: Matrices

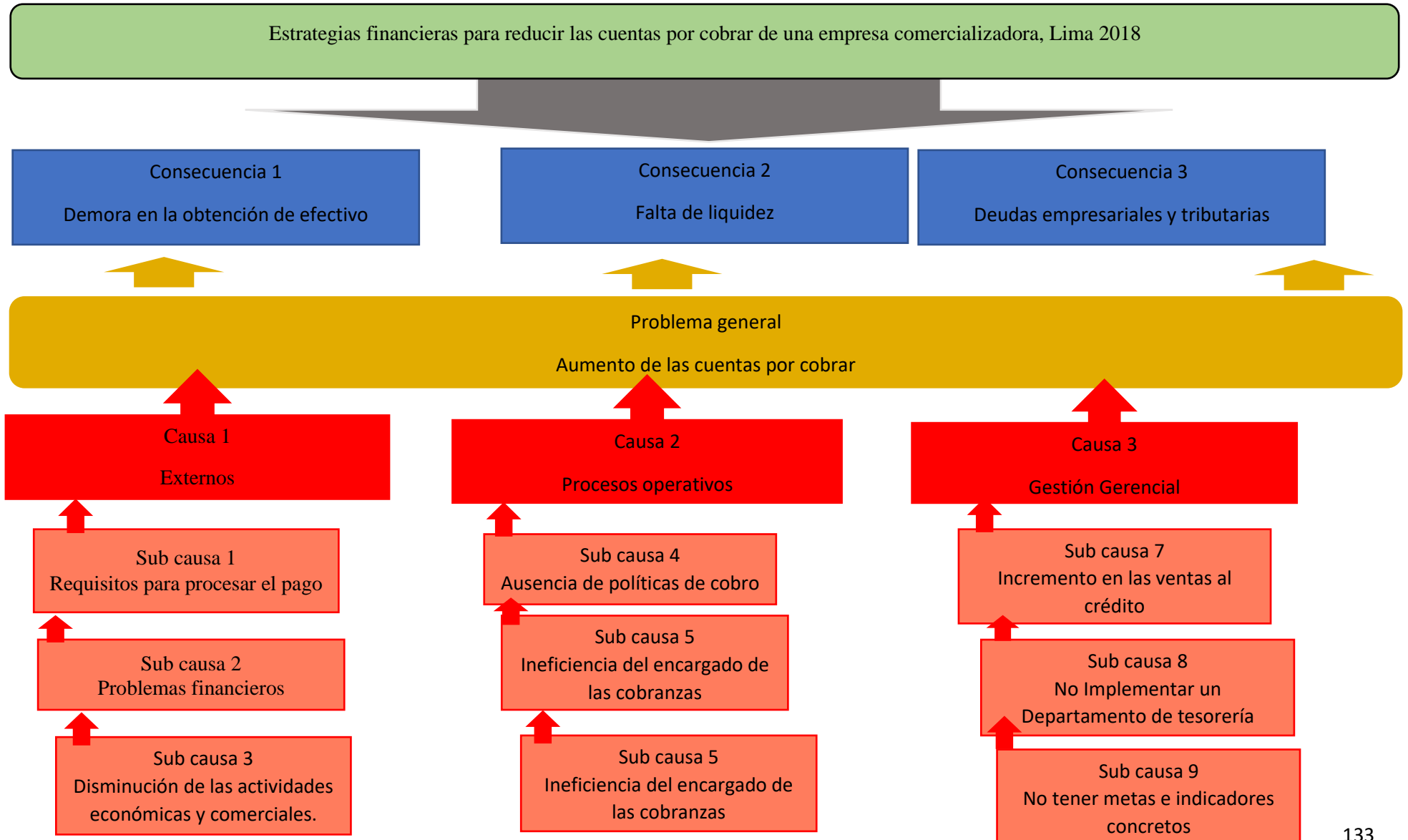
### Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Créditos, ventas y cuentas por cobrar	<b>Palabras claves del informe</b>	Cuentas por cobrar, cobranza y liquidez.	Palabras claves del informe	Ventas y créditos.
<b>Título del informe</b>	América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018	<b>Título del informe</b>	El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades	<b>Título del informe</b>	Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez
<p>En el último siglo, según el resultado de las encuestas hechas a diversas entidades de América latina, resaltan varios problemas como la demora en realizar sus pagos, uno de los motivos principales del retraso en los pagos que se adeudan a los clientes empresariales internacionales, es lo complicado que resulta el proceso de pago, como también otro factor del aplazamiento en los pagos correspondiente a los clientes (empresas América) fue la escasez de dinero o efectivo.</p> <p>Otro de los problemas es la disposición de créditos para aumentar las ventas y tener más alcance en el mercado, esto ayuda a fortalecer los lazos y captar nuevos clientes, además de que las ventas a crédito son habituales en las empresas, dado que las ventas a crédito nacionales den seguridad y sean accesibles, originan excesos en las cuentas por cobrar y riesgos de pago (Atradius, 2018)</p>		<p>Se tiene conocimiento en las empresas comerciales que brindar créditos es una forma de generar más ventas, lo cual conlleva a obtener ganancias, pero a su vez origina un incremento en las cuentas por cobrar, como también la posibilidad de tener más cuentas de cobranza dudosa o no recaudables.</p> <p>El problema que tienen las empresas es no definir políticas de cobranza y no conceder créditos con eficiencia, que proporcionen la elección de clientes beneficiosos, los cuales son aquellos que compran en cantidades altas y pagan de acuerdo a lo establecido, como también definir procedimientos eficaces de cobro, que posibiliten la conversión de las cuentas por cobrar en liquidez para la entidad. Otro factor que las entidades no tienen en consideración es su gestión y régimen de cobranza, ya que son los procesos establecidos para efectuar con eficacia el cobro a los clientes. (Ynzunza &amp; Izar, 2017)</p>		<p>En Ecuador, actualmente las Mypes y grandes entidades justifican sus ganancias en la venta de sus mercaderías o servicios generalmente al crédito, originando incrementos en las cuentas por cobrar, las cuales generan problemas especialmente por no enfatizar en la verificación y ejecución de la cobranza del bien o servicio. (Arroba, Morales, &amp; Villavicencio, 2018)</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms word</b>	(Atradius, 2018)	Ynzunza & Izar (2017)		(Arroba, Morales, & Villavicencio, 2018)	

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

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Cuentas por cobrar, gestión de cobranza y liquidez	<b>Palabras claves del informe</b>	Políticas de crédito y financiamiento	<b>Palabras claves del informe</b>	Beneficios económicos, cuentas por cobrar
<b>Título del informe</b>	Provisión de cobranza dudosa	<b>Título del informe</b>	Evaluación de los estados financieros	<b>Título del informe</b>	El marco conceptual para la información financiera
<p>En el Perú un riesgo muy común al incrementarse las cuentas por cobrar en una empresa, es que estas sean de cobranza dudosa e incobrables ya sean por diversos motivos como problemas financieros, empresas dadas de baja o liquidadas. Por otra parte, también señala que no realizar una gestión de cobranza eficiente, la empresa puede disminuir las deudas incobrables, verificando si estas verdaderamente son lo anteriormente mencionado, el cual debe realizar procesos que faciliten el cobro de la deuda vencida, tales como llamadas telefónicas y revisando la base de datos (Instituto Pacífico, 2014).</p>		<p>El problema en las empresas ya sean comerciales o de servicios, es el aumento en las cuentas por cobrar generados por diversos motivos como la implementación de nuevas políticas de crédito, un incremento considerable en las ventas de la entidad y la ineficiencia del área de cobranzas, estos pueden ser los diversos motivos de su incremento, también se suscitan problemas como la falta de planificación en las políticas de financiamiento que permitan la disposición de efectivo requerido para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, como la implementación de una agenda de cobros la cual facilite la realización de los cobros a los clientes con mayor eficacia (Universidad del Pacífico, 2008).</p>		<p>Se pone en evidencia el problema que tienen las entidades en la obtención futura de beneficios económicos, al tener dudas si estas llegaran o no, como en el caso de las cuentas por cobrar cuando se tiene seguridad total que esta va a ser pagada se identifica como un activo para la empresa. Caso contrario se da cuando haya probabilidades de que los clientes no paguen sus deudas empresariales estas se reconocen como gastos, representando para la empresa una disminución en las ganancias (IFRS Fundación, 2018)</p>	
<b>Evidencia del registro en Ms word</b>	(Instituto Pacífico, 2014)	(Universidad del Pacífico, 2008)		(IFRS Fundación, 2018)	

### Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



### Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Categoría problema
Causa 1 Externos	Sub causa 1 Requisitos para procesar el pago	Los clientes tienen políticas de pago no muy definidas, en algunas oportunidades solicitan que se cumplan algunos procesos y en otras las omiten.	La empresa comercializadora investigada tuvo un considerable aumento en sus cuentas por cobrar por diversos aspectos entre ellos están los procesos operativos, la gestión gerencial y factores externos. Los problemas identificados en los procesos operativos es la ausencia de las políticas de cobro, porque se consideró no proponer políticas eficientes de cobro, ya que en años anteriores las ventas al crédito no fueron muy significativas; al no tener un personal capacitado para la gestión de cobranza, no se implementaron políticas de cobro en la entidad; así como también se identificó ineficiencia del encargado de las cobranzas porque no es un personal especializado para realizar la gestión de cobro de manera eficiente y no están bien definidas las funciones que debe desempeñar; otro problema identificado es no aprovechar el software de cuentas por cobrar implementado para facilitar las operaciones de cuentas por cobrar, ya que el encargado de realizar las cobranzas no lo considera indispensable utilizarlo.  Por otra parte, los problemas externos identificados son los requisitos para procesar el pago de los clientes, ya que tienen políticas no muy definidas, en algunas oportunidades solicitan que se cumplan algunos procesos y en otras las omiten, también los clientes
		Los clientes tienen procedimientos de pago muy tediosos el cual genera retrasos innecesarios cuando se quiere recopilar los documentos e información que necesitan.	
	Sub causa 2 Problemas financieros	Tienen diversos problemas financieros al ser empresas pequeñas, no tienen mucha capacidad para poder acogerse a financiamientos que le permitan cumplir con sus obligaciones a corto plazo entre ellas sus cuentas por pagar.	
		Algunos clientes tienen deudas financieras y aun así adquieren productos o servicios con la posibilidad de recuperarse, lo cual no ocurre.	
	Sub causa 3 Disminución de las actividades económicas y comerciales.	Los clientes locales se han visto afectados por la baja circulación en el mercado de sus productos, generando atrasos en los pagos.	
		Las pocas ventas que tienen los clientes ocasionan que no cumplan con sus pagos de manera oportuna.	
Causa 2 Procesos Operativos	Sub causa 4 Ausencia de políticas de cobro	Al no tener un personal capacitado para la gestión de cobranza, no se implementaron políticas de cobro en la entidad.	
		Consideraron no proponer políticas eficientes de cobro, ya que en años anteriores las ventas al crédito no fueron muy significativas.	
	Sub causa 5	En la entidad no están bien definidas las funciones que debe desempeñar el personal encargado de las cobranzas.	

	Ineficiencia del encargado de las cobranzas	No hay un personal especializado en realizar la gestión de cobro de manera eficiente.	tienen procedimientos de pago muy tediosos el cual genera retrasos innecesarios cuando se quiere recopilar los documentos e información que necesitan, así como también diversos problemas financieros que tienen al ser empresas pequeñas, no tienen mucha capacidad para poder acogerse a financiamientos que le permitan cumplir con sus obligaciones a corto plazo entre ellas sus cuentas por pagar, así como hay otras que tienen deudas financieras y buscan la manera de recuperar esa pérdida comprando mercadería, fallando en el intento.
	Sub causa 6 Desaprovechar el software de CxC	La empresa cuenta con un módulo especializado en facilitar las operaciones de las cuentas por cobrar, pero no se le da correcto uso.  Este módulo de cuentas por cobrar se actualiza constantemente, trayendo novedades que facilitan la gestión de cuentas por cobrar, pero el personal encargado no considera indispensable su uso.	
Causa 3 Gestión Gerencial	Sub causa 7 Incremento en las ventas al crédito	En comparación con el año anterior hubo un incremento considerable en las ventas al crédito por ende las cuentas por cobrar, por los contratos de alquiler incorporados.	Por último, se identificaron problemas en la gestión gerencial, como el incremento en las ventas al crédito. En comparación con el año anterior hubo un incremento considerable por ende las cuentas por cobrar, causado por los contratos de alquiler incorporados y la buena gestión de los gerentes comerciales. Por otra parte, la gerencia no implementa un área de tesorería, porque no considera importante gestionar las cuentas por cobrar y señalan que se incurriría en gastos extras, como los de personal y otros relacionados a su creación; para finalizar la gerencia no elabora los indicadores concretamente, en los cuales puede demostrar los problemas correspondientes a las cuentas por cobrar, ni establece un plan de metas donde proponen los logros esperados correspondientes al beneficio y estabilidad de la empresa..
		En la empresa aumentaron las ventas, así como las cuentas por cobrar por la buena gestión de los gerentes comerciales	
	Sub causa 8 No Implementar un Departamento de tesorería	La Gerencia no implementa un área de tesorería, porque no considera importante gestionar las cuentas por cobrar.	
		No crearon un departamento de tesorería por no incurrir en gastos extras, como los de personal y otros relacionados.	
Sub causa 9 No tener metas e indicadores concretos	No tiene un plan de metas donde establezcan lo que se quiere lograr con respecto a las cuentas por cobrar.	La gerencia no elabora los indicadores concretamente, en los cuales puede demostrar los problemas correspondientes a las cuentas por cobrar.	

### Matriz: Antecedentes

Datos del antecedente internacional 1			
Título	Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa.	Metodología	
Autor	Ávila, N., Gil R., Duque A.	Enfoque	
Lugar:	Guayaquil, Ecuador	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Se realizó con el objetivo de obtener diversas opciones o repuestas que permitieron determinar el motivo de los problemas existen las cuentas por cobrar como ayuda para aclarar dudas de aquellas que existieren dentro del proceso de análisis.	Diseño	
		Método	Analítico, histórico y documental
		Población	Empresa Imporparis S.A.
Resultados	Las respuestas de los entrevistados dejaron en evidencia que existe, en primer lugar, una falta de organización grave con respecto a las condiciones para otorgar créditos a los clientes.	Muestra	Área de crédito y cobranza, Gerencia General.
		Unidades informantes	Gerente general, Contador y analista de crédito y cobranza
		Técnicas	Entrevista y observación directa.
		Instrumentos	Ficha de entrevista
Conclusiones	Las conclusiones obtenidas en este artículo son que no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y tampoco para los procesos de recuperación de cartera vencida, así como tampoco tienen un manual de control interno con respecto al otorgamiento del crédito y a la administración de la cartera, por lo que podemos constatar los resultados poco beneficiosos para la empresa.	Método de análisis de datos	
Redacción final (5 a 10 líneas)	En Ecuador, Ávila, Gil, & Duque (2019) identificaron en su investigación referente a la administración de las cuentas por cobrar y la relación que tiene con la liquidez de la entidad, que no tienen una normativa de políticas para otorgar créditos y cobranza, ni cuenta con procesos administrativos y de gestión para la reducción de las cuentas por cobrar, así como también se demostró que la entidad no obtuvo beneficios esperados, esta conclusión hace referencia al objetivo que se planteó en la investigación, que fue determinar las causas que ocasionan inconvenientes en la liquidez de la empresa, partiendo de la gestión de las cuentas por cobrar.		



Referencia	Avila, N., Gil, R., & Duque, A. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> . Obtenido de <a href="https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html">https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html</a>		
<b>Datos del antecedente internacional 2</b>			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa “la casa del computador”, cantón La libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.	Metodología	
Autor	Suárez , M.	Enfoque	
Lugar:	La Libertad, Ecuador	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar mediante el diseño un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que contribuya al buen manejo de los recursos y a su vez al mejoramiento de la rentabilidad de la empresa “La Casa del Computador”.	Diseño	No experimental de corte trasversal
Resultados	La empresa “La Casa del Computador” no cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranzas, bien definidas, acorde a la actividad del negocio, sólo manejan ciertos lineamientos y parámetros básicos, que hacen que la gestión de cobranzas se torne tediosa. Dichas disposiciones las maneja el supervisor de estas funciones más no ha sido difundida para todo el personal, conllevando al riesgo de que se otorguen créditos y que estos valores se pierdan por falta de información.	Método	Inductivo, deductivo y Analítico
		Población	La casa del computador
		Muestra	Áreas Técnicas y administrativas.
		Unidades informantes	Gerente General, contador y área de
		Técnicas	Recolección de información,
Instrumentos	Guía de observación, entrevistas		
Conclusiones	La empresa “La Casa del Computador” no cuenta con políticas y procedimientos, bien definidas o estructuradas, ni un departamento destinado a los créditos y cobranzas, estos procesos son realizados sólo por un colaborador de la empresa, por lo tanto, la gestión de Cuentas por Cobrar, no es eficiente, debido a que, antes de otorgar crédito y durante el proceso de cobranzas no se realizan las evaluaciones y controles que los procesos ameritan.	Método de análisis de datos	

Redacción final (5 a 10 líneas)	En Ecuador, Suárez (2019) abordó a la conclusión en su investigación concerniente al manejo de cuentas por cobrar de la entidad dedicada a la venta de computadoras así como también medición de la rentabilidad, que no posee normativas, ni realiza procesos correctamente especificados y elaborados, así como tampoco un área de cobranzas, por lo tanto, la administración de cobranzas y las cuentas por cobrar no es competente ni eficaz, por eso se plantea como objetivo el reforzamiento de la administración de las cuentas por cobrar a partir del planteamiento de estrategias de créditos y cobros que ayuden en su buen uso y genere beneficios en la empresa.		
Referencia	Suárez, M. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa “la casa del computador”, cantón La libertad, provincia de Santa Elena, año 2018. <i>Trabajo de titulación en opción al título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría</i> . Universidad estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.		
<b>Datos del antecedente internacional 3</b>			
Título	Plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa de seguridad y protección del consejo de la administración provincial de las tunas. (ESPCAP)	Metodología	
Autor	Pupo, L., & Pupo, E.	Enfoque	
Lugar:	Las Tunas, Cuba	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	El propósito de esta investigación fue diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en ESPCAP de la provincia Las Tunas y de esta manera minimizar las deficiencias que se encuentran presente en la actualidad.	Diseño	
Resultados	Se analizaron las cuentas por cobrar donde se evidenció la existencia de los problemas de control en la empresa y la deficiente política de crédito, lo que provoca atrasos en los cobros a los clientes que se les presta servicios. Comprobándose que las cuentas por cobrar afectan significativamente los indicadores económicos-financieros e influyen directamente en la estabilidad financiera de la empresa.	Método	Analítico – Sintético
		Población	Empresa SPCA.
		Muestra	
		Unidades informantes	Directivos y técnicos
		Técnicas	Revisión documental, entrevistas y encuestas.
		Instrumentos	Guía de entrevista y ficha de encuesta

Conclusiones	El plan de acción que se propone permitirá a la organización llevar un mejor control sobre las cuentas por cobrar. Sus acciones están encaminadas a resolver las insuficiencias existentes en la actualidad, las cuales rodean la vida y el desenvolvimiento de la sociedad en general, no teniendo solución alguna si no contáramos con el avance científico técnico de hoy.	Método de análisis de datos	
Redacción final (5 a 10 líneas)	En Cuba, Pupo & Pupo (2019) determinaron en los resultados y conclusiones de su investigación alusiva a un proyecto para controlar las cuentas por cobrar de una organización que se dedica a los servicios e implementos de seguridad del ESPCAP, que después de realizar el análisis de las cuentas por cobrar pusieron en evidencia la existencia de inconvenientes en la gestión dentro de la empresa por lo imperfecto que son las políticas de cobranza, donde se demuestra también que las cuentas por cobrar perjudican con gran significancia a los índices financieros y contribuyen en el desarrollo financiero de la entidad, tener un plan de acción proporciona a la empresa tener una eficiente administración de las cuentas por cobrar.		
Referencia	Pupo, L., & Pupo, E. (2019). Plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa de seguridad y protección del consejo de la administración provincial de las tunas. (ESPCAP). <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> . Obtenido de <a href="https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/control-cuentas-cobrar.html">https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/control-cuentas-cobrar.html</a>		
<b>Datos del antecedente internacional 4</b>			
Título	Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala	Metodología	
Autor	Marcia Jaramillo-Paredes, Mayra Armijos-Contreras, Mariuxi Loayza-Valarezo	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptivo
Año	2017		
Objetivo	El objetivo final de la investigación en la empresa Sociedad Eléctrica Machala fue emitir un resultado acerca del eficiente o deficiente control de este rubro contable de una manera explicativa, es decir traducir a un lenguaje formal cada una de las razones que arrojó el resultado y para mayor comprensión se establecerá una comparación con los resultados emitidos por una investigación similar en distinta empresa.	Diseño	
Resultados	Los resultados alcanzados en el presente trabajo demuestran que la organización sostiene un debido control de sus cuentas por cobrar con un	Método	
		Población	

	66%, expresado en la existencia de un elevado porcentaje de las mismas, representando el 54%, frente a un 46% restante para hacer frente a sus obligaciones, posee un elevado porcentaje de sus activos que no se utilizan totalmente por lo que no generan la rentabilidad apropiada dejándose ver una organización débil, a lo que se suma la ausencia del cálculo de provisiones de cuentas incobrables, debido al deficiente control en la administración de créditos y cobranza.	Muestra	no probabilístico por conveniencia
		Unidades informantes	
		Técnicas	entrevista y archivo
		Instrumentos	Ficha de entrevista
Conclusiones	Se concluye que la empresa mantiene controlada sus cuentas por cobrar en el 66%, enunciado que se respalda debido a la existencia de un elevado porcentaje de sus cuentas por cobrar, representando el 54%, frente a un 46% restante para hacer frente a sus obligaciones. Se detectó que la liquidez empresarial es superior a uno, en un rango muy alto, lo que se deduce una abundancia de activos (cuentas por cobrar) que no se utilizan en su totalidad, dando como resultado una baja rentabilidad.	Método de análisis de datos	
Redacción final (5 a 10 líneas)	Jaramillo, Armijos, & Loayza (2017) abordaron en su investigación referente al análisis de las cuentas por cobrar, teniendo como objetivo determinar la situación económica de la empresa a través de los ratios financieros su interpretación de las cuentas por cobrar y liquidez respectivamente, los resultados indican que existe un alto porcentaje de cuentas por cobrar en la empresa y en cuanto a los ratios financieros, la liquidez absoluta hay un índice no muy favorable que indica que la empresa no cuenta con liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, debido principalmente a la deficiencia del área de créditos y cobranza.		
Referencia	Jaramillo, M., Armijos, M., & Loayza, M. (2017). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala. <i>Conference Proceedings UTMACH</i> , 2(1).		
<b>Datos del antecedente internacional 5</b>			
Título	Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía SISTELESA S.A.	Metodología	
Autor	Jenniffer Denisse Yagual Molina, Mayra Elizabeth Lozano Villon y Estela Hurtado Palmiro	Enfoque	mixto
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Investigación descriptiva:
Año	2019		

Objetivo	La investigación tiene como objetivo analizar el rubro cuentas por cobrar, mediante procedimientos y la aplicación de prácticas de auditoría permitiendo entender la razonabilidad de los Estados Financieros.	Diseño	
Resultados	Se recomienda hacer un levantamiento general de actividades en las principales áreas que tienen relación con las cuentas por cobrar, para que sean plasmadas en un manual de procedimientos y socializar con todos los involucrados, con la finalidad de que el personal se encuentre involucrado con el propósito de la organización en reducir el saldo de las cuentas por cobrar, y recuperar más ágilmente los valores pendientes de cobro. Se debe clasificar aquellos valores recuperables, y los que no se pueden recuperar se debe enviar a resultados, de esta manera se puede determinar de forma monetaria la cantidad que es recuperable para la empresa.	Método	
		Población	Departamentos de la empresa SISTELESA S.A.
		Muestra	5 empleados
		Unidades informantes	Encargados del área de créditos
		Técnicas	Análisis, entrevista y encuesta
		Instrumentos	Ficha de análisis documental, guía de entrevista y cuestionario.
Conclusiones	Se evidencia que las cuentas por cobrar se han incrementado, porque no existen procesos claros en el manual de gestión de cobro, que permita guiar a los colaboradores los pasos a seguir.	Método de análisis de datos	
Redacción final (5 a 10 líneas)	Yagual , Lozano, & Hurtado (2019) llegaron a la conclusion en su investigacion referente a la realizacion de auditoria de las cuentas por cobrar de una compañía, donde tienen como objetivo principal el analisis de las cuentas por cobrar y con ello interpretar las partidas vinculadas en sus estados financieros, en los resultados se determino que las cuentas por cobrar comerciales han aumentado, principalmente porque no hay procedimientos concisos en el manual de cobranza, que fomenten al personal a tener una eficiente gestion de cobranza.		
Referencia	Yagual , J., Lozano, M., & Hurtado , H. (Marzo de 2019). Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía SISTELESA S.A. <i>Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> .		

Datos del antecedente nacional 1			
Título	Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C.	Metodología	
Autor	Morales, K., & Carhuancho, I.	Enfoque	Mixto

Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Proyectiva
Año	2020		
Objetivo	proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la compañía Aquasport S.A.C. 2017-2018, de acuerdo a la metodología de proyección del estado de situación financiera, estado de ganancias y pérdidas y presupuestos, en los periodos 2020-2024, empezando con el análisis de los estados financieros de la compañía.	Población	20 personas colaboradores de la compañía
		Método	Deductivo
		Nivel	Comprensivo
Resultados	Señalan que las cuentas por cobrar son deficientes, la compañía necesita reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas, realizar flujo de caja para controlar el efectivo, además la implementación de estrategias financieras para gestionar los cobros de manera eficiente, del mismo modo realizar presupuestos de ventas y cobranzas, de esta manera trabajar en base a objetivos, en conclusión, lograr resultados eficientes.	Muestra	3 trabajadores directos
		Unid. Inform.	Asistente de cobranzas, contador y administrador.
		Técnicas	Entrevista y análisis documental
		Instrumentos	Guía de entrevista y guía de análisis documental
Conclusiones	El análisis financiero realizado a la compañía Aquasport SAC, demostró lo importante que es para la toma de decisiones, del mismo modo permite plantear estrategias para maximizar los errores que están fuera de control en la compañía. Por lo tanto, se analizó que los procedimientos y políticas de cobranzas no están desarrollándose de manera eficiente, debido a la mala gestión de los procesos.	Método de análisis de datos	Análisis Horizontal y vertical, Ratios y Atlas. Ti
Redacción final (5 a 8 líneas)	Se revisaron investigaciones al nivel nacional como la de Morales & Carhuano (2020) donde identificaron en su investigación sobre tácticas financieras para la reducción y progreso de las cuentas por cobrar de la entidad localizada en Lima, como resultados, que la gestión de las cuentas por cobrar es insuficiente, la entidad requiere reformar las normativas y procesos de cobranzas, elaborar un flujo de caja que controle los movimientos del efectivo, así como también reforzar los procedimientos financieros de gestión de cobranzas y también realizar estimaciones de ventas y cobros. Como conclusión determino significativo que resulta para la toma de decisiones y posibilita el planteamiento de estrategias para minimizar las deficiencias, por otra parte, se identificó que los procesos y la administración de las cobranzas no se ejecutan con la eficiencia esperada.		
Referencia	Morales, K., & Carhuano, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. <i>Espíritu Emprendedor TES</i> , 4(2), 21-40. doi: <a href="https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195">https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195</a>		

**Datos del antecedente nacional 2**

Título	Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014.	Metodología	
Autor	Flores, M., & Naval, Y.	Enfoque	
Lugar:	Lima, Perú.	Tipo	Descriptivo - correlacional
Año	2017		
Objetivo	El objetivo de este trabajo es identificar la relación entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014.	Diseño	No experimental, corte transversal
Resultados	Los resultados expresan que existe correlación entre los indicadores de gestión de actividad y la rentabilidad económica de las empresas del sector industrial que cotizan en BVL 2010 al 2014. Mediante el análisis estadístico R de Pearson se obtuvo que los indicadores rotación de cuentas por cobrar (veces), periodo promedio de cobranza (días) y rotación de inventarios son altamente significativos, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que los indicadores rotación de cuentas por cobrar (veces), periodo promedio de cobranza (días) y rotación de inventarios se relacionan favorablemente con la rentabilidad económica.	Método	
		Población	Bolsa de valores de lima
		Muestra	Empresas industriales de la BVL
		Unidades informantes	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	se concluye que existe una relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica de las empresas industriales que cotizan en la BVL entre los periodos 2010 al 2014.	Método de análisis de datos	Estadística descriptiva
Redacción final (5 a 8 líneas)	En Lima, Flores & Naval (2017) según su investigación sobre la administración de las cuentas por cobrar y la relación que tiene con la rentabilidad de las organizaciones industriales localizadas en Lima, identificaron en sus resultados que hay una relación entre los índices de gestión de actividad y los beneficios económicos de las entidades industriales, según el análisis realizado señala que la rotación de cuentas por cobrar, el periodo de realización de cobros y la rotación de inventarios tienen mucha significancia, como conclusión se muestra que están relacionadas beneficiosamente la administración de las cuentas por cobrar y el desarrollo económico de las entidades industriales de la bolsa de valores de Lima .		

Referencia	Flores, M., & Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la. <i>Revista de Investigación Universitaria</i> , 6(1). doi:DOI:https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039		
<b>Datos del antecedente nacional 3</b>			
Título	Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018	Metodología	
Autor	Ortiz, I., & Nolazco, F.	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	comprensivo
Año	2020		
Objetivo	El objetivo fue diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar y su consecuencia en los estados financieros en la empresa de servicios.	Diseño	Holístico
Resultados	Los resultados evidenciaron que las cuentas por cobrar sobre los activos corrientes para el año 2016 representó el 16.34% del total del activo, en el año 2017 representó el 18.30%, sin embargo, para el año 2018, no fue el más propicio porcentaje pues representó en 31.72%. El periodo de cobro en el año 2018 fue de 15.92 veces durante el año y se efectuó la cobranza cada 22.62 días, debido a la ausencia de procedimiento en los cobros.	Método	Inductivo y deductivo
		Población	Empresa de servicios
		Muestra	Personal del área cobranzas
		Unidades informantes	Gerente administrativo, Contador general y asistente de cobranzas
		Técnicas	Entrevista, cuestionario
		Instrumentos	Ficha de entrevista y cuestionario
Conclusiones	En conclusión, se determinó que la rotación para el año 2018 fue de 22.62 días, lo cual refleja incremento en días a diferencia de años anteriores por la falta de adecuados procedimientos en las cobranzas para ese año. La compañía deberá de implementar mecanismos que gestionen de manera eficiente los cobros de las cuentas por cobrar, procurando que estén al día.	Método de análisis de datos	Método de evaluación
Redacción final (5 a 8 líneas)	Según la investigación de Ortiz & Nolazco (2020) identificaron en su estudio del análisis de todo lo concerniente a las cobranzas de una entidad dedicada a la prestación de servicios localizada en Lima del año 2018, como resultados la evidencia que las cuentas por cobrar sobre los activos corrientes en el año 2016 fue mayor que el año 2017, pero en el año 2018 se elevó al más del doble, esto fue a consecuencia de que no hay una administración eficiente de las cobranzas, en el 2018 se demostró un aumento en los días de la rotación de la cobranza, el motivo principal fue la ausencia de una correcta gestión de cobros, se concluyó que la entidad debe reformar los procesos para realizar de manera eficiente las cobranzas y mejorar las cuentas por cobrar.		



Referencia	Ortiz, I., & Nolazco, F. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. <i>Espíritu Emprendedor TES</i> , 4(1), 13-27. doi:1https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189		
<b>Datos del antecedente nacional 4</b>			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la asociación educativa adventista Nor oriental, 2020.	Metodología	
Autor	Dany Quiroz Menor, Rosita Maricela Barrios Solano y Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz.	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Correlacional
Año	2020		
Objetivo	Determinar la relación entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020.	Diseño	No experimental, de corte transversal
Resultados	Existe relación baja positiva entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez (Rho 0.391; $p < .05$ ); asimismo, se encontró relación baja positiva entre gestión de cuentas por cobrar y la capacidad de pago (rho 0.264; $p > .05$ ) y obligaciones financieras (rho 0.218; $p > .05$ ); sin embargo, si se encontró relación moderada entre gestión de cuentas por cobrar y cumplimiento de pasivo (rho = 0.485; $p < .05$ ).	Método	
		Población	
		Muestra	43 trabajadores de ambos géneros
		U. informantes	
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario gestión de cuentas por cobrar y el cuestionario de liquidez
Conclusiones	Las conclusiones indican que las cuentas por cobrar tienen una influencia baja en la liquidez de la ASEANOR, y no es un determinante absoluto de la liquidez. Esto significa que la capacidad de pago de la institución, en gran medida no está determinada por la gestión de cuentas por cobrar. el cumplimiento de las deudas a corto plazo de la institución, en parte está determinada por las cuentas por cobrar. Los cumplimientos de sus compromisos financieros con otras entidades no están determinados solamente por la gestión de cuentas por cobrar.	Método de análisis de datos	

Redacción final (5 a 8 líneas)	Quiroz , Barrios, & Villafuerte ( 2020) abordaron en sus conclusiones referente a la investigacion de la gestion de las cuentas por cobrar y la liquidez de la organización educativa, en que se tuvo como objetivo determinar el grado de relacion que tiene la gestion de las cuentas cobrar y la liquidez de la organización, en los resultados detectaron que existe baja o poca relacion entre los dos, por lo que indican que las cuentas por cobrar no es un determinante en la liquidez de la organización educativa, según la evaluacion realizada a las cuentas por cobrar según sus estados financieros.		
Referencia	Quiroz , D., Barrios, R., & Villafuerte , A. (Julio-Diciembre de 2020). Gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en la asociacion educativa Adventista Nor Oriental, 2020. <i>Balance´s.</i> , 7(10), 48-56.		
<b>Datos del antecedente nacional 5</b>			
Título	Estrategias de cobranza y su efecto en morosidad en el comercial nuevo amanecer –2019.	Metodología	
Autor	Segura Acuña Mary Leyni	Enfoque	cuantitativa.
Lugar:	Pimentel – Perú	Tipo	descriptiva
Año	2020		
Objetivo	Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en morosidad en comercial nuevo amanecer – 2019.	Diseño	No experimental-trasversal
Resultados	Después de observar los resultados obtenidos luego de realizar la entrevista al gerente de la empresa y el análisis de documentación en Comercial Nuevo Amanecer que existe un nivel deficiente en efecto de morosidad por parte de los clientes que obtuvieron un crédito y está en cartera vencida.	Método	
		Población	Comercial Nuevo Amanecer
		Muestra	
		Unidades informantes	
		Técnicas	entrevista
Instrumentos	Ficha de entrevista		
Conclusiones	Se concluye que, con la implementación de un software actualizado don se registrara el reporte de llamadas telefónicas, las visitas domiciliarias, notificaciones de cartas simples de la cartera morosa de los clientes en Comercial Nuevo Amanecer, la cual se lograra mejorar a las estrategias implementadas con las que cuenta la empresa cliente.	Método de análisis de datos	Excel

Redacción final (5 a 8 líneas)	Segura (2020) determinó en su investigación referente a las estrategias de cobranza y la morosidad en la entidad comercializadora, planteando como objetivo general la determinación de lo favorable de la aplicación de las estrategias de cobranza en la morosidad de la entidad comercializadora, luego de haber realizado las entrevistas respectivas a los colaboradores y el análisis de los estados financieros de la entidad comercializadora se concluyó que la entidad tiene factores débiles en cuanto a la cobranza y la gestión de créditos, para lo cual se determinó dar solución a estos problemas mediante la implementación de un software y gestión administrativa de cobros, buscando la mejora mediante estas estrategias de cobranza.
Referencia	Segura, M. (2020). Estrategias de cobranza y su efecto en la morosidad en comercial Nuevo Amanecer. <i>Para optar el título profesional de Contador Público</i> . Universidad Señor de Sipán, Perú.

### Matriz. Esquema de Teorías

Teorías de la administración			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría Clásica de la administración	Fayol H.	La Teoría clásica de la administración se fundamenta principalmente en la aplicación de las funciones básicas que debe tener la entidad, para alcanzar la eficacia de las operaciones en una organización.	Se debe incluir esta teoría en la investigación porque su aplicación ayuda al reforzamiento de las operaciones de la empresa como organización, mediante las funciones y conceptos gerenciales administrativas.
2. Teoría organizacional	Daft R.	La teoría organizacional trata sobre el análisis funcional y de organización de las empresas, en cuanto influyen y son influenciadas por el entorno donde realizan sus operaciones, se compone por principios operativos y de variación, donde se espera que mantengan e incrementen su eficiencia por medio de las operaciones y ordenamiento de la gestión.	La inclusión y aplicación de esta teoría en la investigación da las bases para conocer el comportamiento y procedimientos de las organizaciones, saber la estructura implementar políticas organizacionales genera soluciones en las áreas con más incertidumbres de la empresa comercializadora en estudio.

Teorías de la contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de Contabilidad y Control	Sunder S.	La teoría de la contabilidad y control describe a la organización como un conjunto de contratos que se dan entre agentes con el fin de formular acuerdos pactados, generando para la empresa contribuciones y derechos hacia los demás agentes.	Esta teoría de contabilidad y control debe ser incluida en la investigación porque permite evaluar, medir, distribuir y mantener un orden a través de las funciones contables aplicados en los procesos comunes de la organización.

### Matriz. Sustento teórico

Teoría de la Administración			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Taylor y Fayol			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Fayol citado en (Ramírez, 2009) señaló 5 grupos que constituyen operaciones o funciones técnicas, comunes bien conocidas y que el sexto grupo comprende, las operaciones que tienen un carácter propiamente administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Función comercial: esta función se refiere a las actividades relacionadas con las ventas y la circulación de los productos, o a la prestación de los servicios. Requiere conocimiento del mercado de la competencia, de los costos y de los precios. Saber comprar y vender –dice Fayol–, es tan importante como saber fabricar.</li> <li>• Función financiera: esta función se refiere a las actividades necesarias para conseguir y administrar el capital. Sin dinero no puede</li> </ul>	<p>A Fayol citado en (Robbins &amp; Coulter, 2005, p. 30) se le atribuye la noción funcional del trabajo del gerente, sus 14 principios fueron el marco de referencia del que surgieron muchos conceptos gerenciales actuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoridad. Los gerentes deben ser capaces de dar órdenes y la autoridad les da ese derecho.</li> <li>- Disciplina. Los empleados deben obedecer y respetar las reglas que gobiernan la organización.</li> <li>- Unidad de mando. Los empleados deben recibir órdenes sólo de un superior.</li> <li>- Unidad de dirección. La organización debe tener un único plan de acción que guíe a gerentes y empleados.</li> </ul>	<p>Fayol citado en Chiavenato (2006) en la teoría clásica formuló una teoría de la organización que considera a la administración como una ciencia.</p> <p>Esta teoría de la organización se restringe exclusivamente a la organización formal. Para estudiar racionalmente la organización, ésta debe caracterizarse por una división del trabajo y la correspondiente especialización de las partes (órganos) que la constituyen. La división del trabajo puede ser vertical (niveles de autoridad) u horizontal (departamentalización).</p> <p>Sin embargo, a la par de la división del trabajo y la especialización, debe establecerse la coordinación para garantizar la perfecta armonía del conjunto y,</p>

	<p>funcionar una empresa. Se requieren habilidades para manejarlo prudentemente, utilizarlo de una manera apropiada, hacerlo rendir al máximo y mantener buen crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Función administrativa: las operaciones incluidas en el sexto grupo que Fayol denominó como administrativas, fueron definidas por el cómo previsión o planeación, organización, dirección o mando, coordinación y control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subordinación de los intereses de los individuos al interés general. Los intereses de cualquier empleado o grupo de empleados no deben preceder a los intereses del conjunto de la organización.</li> <li>- Orden. Personas y materiales deben estar en el lugar correcto en el momento oportuno.</li> <li>- Iniciativa. Los empleados autorizados para originar y llevar a cabo planes se esfuerzan más.</li> </ul>	<p>en consecuencia, alcanzar la eficiencia de la organización.</p> <p>El enfoque normativo y prescriptivo de la Teoría clásica se hace más visible en los principios generales de la administración, una especie de recetario de cómo debe proceder el administrador en todas las situaciones organizacionales.</p>
<b>Parfraseo</b>	<p>Esta teoría manifiesta que en un ente existe 5 funciones básicas e indispensables en su desenvolvimiento normal y una netamente enfocada a la administración; en las cuales se encuentra la función comercial referida a operaciones de prestación de servicios y venta de mercaderías donde señala que se debe tener instrucción para ejercer las compras y ventas, en la financiera describe los labores requeridos para obtener y administrar los fondos, donde también menciona que debe ser aplicada con habilidad para que sea distribuida con propiedad y las funciones administrativas se enfocaron en el planeamiento, estructura, directiva, el ordenamiento y control de la empresa (Ramírez, 2009).</p>	<p>También se menciona 14 funcionalidades laborales del gerente, donde se menciona su capacidad para ordenar por la autoridad que tienen, establece jerarquías donde los trabajadores acatan órdenes de solo un jefe, como también implementar un plan visionario que oriente a todos los colaboradores para conseguir un fin en común, fomentar a los trabajadores a incumbirse en lo que le interesa a la empresa en conjunto, más aun el personal y componentes deben tener un orden adecuado en el tiempo apropiado, impulsando a la empresa a la eficacia de los procesos (Coulter &amp; Robbins, 2005).</p>	<p>Así mismo teoriza a la organización, donde expresa que en una empresa debe aplicarse la división de los labores y la adecuada preparación de los órganos que lo componen, la repartición del trabajo puede ser por niveles de jerarquía o departamentos. Cabe mencionar que para que haya un equilibrio en grupo, también debe instaurarse la coordinación con la división de labores y la preparación académica, para poder alcanzar una eficaz gestión en la organización (Chiavenato, 2006).</p>
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	<p>Ramírez, C. (2009). <i>Fundamentos de la administración</i> (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.</p>	<p>Coulter, M., &amp; Robbins, S. (2005). <i>Administración</i> (Octava ed.). México: Pearson Educación.</p>	<p>Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i>. McGraw-Hill Interamericana.</p>
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	<p>La relación de esta teoría con la investigación se dará induciendo a la entidad comercializadora a implementar o reforzar funciones administrativas que comúnmente deben utilizarse en las empresas, como la especialización del personal encargado del área o departamento, como también funciones de los gerentes como su potestad de autorizar, el orden ya sea obedeciendo las órdenes de un solo jefe, para así poder alcanzar las metas esperadas por la organización y cada área en particular, en este caso sería el departamento de cobranzas donde se observa más deficiencias, tener un orden adecuado favorece a la entidad en la realización de sus procesos administrativos y contables.</p>		

<b>Redacción final</b>	<p>La teoría clásica de la administración manifiesta que en un ente existen funciones básicas e indispensables en su desenvolvimiento normal y una netamente enfocada a la administración; en las cuales se encuentra la función comercial referida a operaciones de prestación de servicios y venta de mercaderías donde señala que se debe tener instrucción para ejercer las compras y ventas, en la financiera describe los labores requeridos para obtener y administrar los fondos, donde también menciona que debe ser aplicada con habilidad para que sea distribuida con propiedad y las funciones administrativas se enfocaron en el planeamiento, estructura, directiva, el ordenamiento y control de la empresa. También se menciona funcionalidades laborales del gerente, donde se menciona su capacidad para ordenar por la autoridad que tienen, establece jerarquías donde los trabajadores acatan ordenes de solo un jefe, como también implementar un plan visionario que oriente a todos los colaboradores para conseguir un fin en común, fomentar a los trabajadores a incumbirse en lo que le interese a la empresa en conjunto, más aun el personal y componentes deben tener un orden adecuado en el tiempo apropiado, impulsando a la empresa a la eficacia de los procesos. Así mismo teoriza a la organización, donde expresa que en una empresa debe aplicarse la división de las labores y la adecuada preparación de los órganos que lo componen, la repartición del trabajo puede ser por niveles de jerarquía o departamentos. Cabe mencionar que para que haya un equilibrio en grupo, también debe instaurarse la coordinación con la división de labores y la preparación académica, para poder alcanzar una eficaz gestión en la organización. La relación de esta teoría con la investigación se dará induciendo a la entidad comercializadora a implementar o reforzar funciones administrativas que comúnmente deben utilizarse en las empresas, como la especialización del personal encargado del área o departamento, como también funciones de los gerentes como su potestad de autorizar, el orden ya sea obedeciendo las ordenes de un solo jefe, para así poder alcanzar las metas esperadas por la organización y cada área en particular, en este caso sería el departamento de cobranzas donde se observa más deficiencias, tener un orden adecuado favorece a la entidad en la realización de sus procesos administrativos y contables (Ramírez, 2009; Coulter &amp; Robbins, 2005; Chiavenato, 2006).</p>		
<b>Teoría de contabilidad y control</b>			
<b>Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Sunder</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	<p>Sunder (2005) señala que la contabilidad ayuda a poner en práctica y hacer cumplir los contratos que constituyen la empresa. La contabilidad desempeña cinco funciones para posibilitar el funcionamiento de la empresa.</p> <p>1. Mide las contribuciones de cada agente al fondo común de recursos de la empresa'. 2. Determina y liquida el derecho contractual de cada agente. 3. Informa a los agentes apropiados hasta qué punto los otros agentes han cumplido sus obligaciones contractuales y han recibido sus derechos. 4. Ayuda a mantener un mercado líquido para las participaciones contractuales y para los factores de producción ofrecidos por sus participantes, de tal manera que la rescisión o terminación de un agente no amenace la existencia de la empresa. 5. Como los contratos de varios agentes son periódicamente renegociados, provee una base de conocimiento común de información verificada a todos los</p>	<p>Sunder citado en Gómez (2005) manifiesta que las organizaciones son acuerdos contractuales entre los diversos factores necesarios para producir. Cada factor de producción está en cabeza de un agente, el cual espera una retribución por su aporte a la organización.</p> <p>Así, la contabilidad aporta para conseguir que la cooperación regule el interés individual y que los acuerdos organizacionales persistan, por medio de cinco funciones esenciales, a saber: a) medir las contribuciones de todos los agentes, b) medir y distribuir los derechos de cada miembro, c) informar a los miembros sobre el grado de cumplimiento de cada contrato, d) distribuir información a los potenciales miembros para mantener la liquidez de los mercados de factores de los que la organización obtiene sus recursos, y e) distribuir cierta información como conocimiento común para ayudar a reducir el costo de negociación de los contratos.</p>	<p>Según Amat (2003) el concepto persigue básicamente el mismo objetivo: dirigir, controlar y corregir, permitiendo a la entidad monitorear aquellas actividades que se generan como parte del quehacer propio de una organización, persiguiendo la idea final de subsanar discrepancias.</p> <p>En efecto, para realizar tales tareas que al estar relacionadas entre sí forman un proceso, el proceso de control aplicado debe estar compuesto por factores que faciliten su ejecución e independiente de su formalidad</p> <p>1. Indicadores de control que permitan visualizar y evaluar el comportamiento de los distintos departamentos.</p> <p>2. El establecimiento de un modelo predictivo que permita contrastar los resultados obtenidos asignados a un responsable.</p> <p>3. Objetivos vinculados directamente a los indicadores de evaluación y a la estrategia establecida por la entidad</p>

	participantes para facilitar la negociación y la formalización de los contratos.		
<b>Parafraseo</b>	Tomando en cuenta que el agente sea un potencial cliente la compensación para la organización sería el efectivo, sus derechos vienen a ser los productos o servicios que requiere, según acuerdo pactado, así esta teoría de contabilidad y control permite medir y verificar si el efectivo está ingresando a la organización, como también permite distribuir y determinar los productos o servicios brindados, para finalizar también apoya en el control y regulación de los potenciales clientes en el mercado, para así evitar inconvenientes que afecten los beneficios de la organización, en el caso de que los clientes dejen de adquirir los servicios o productos (Sunder, 2005).	La teoría de la contabilidad y control refiere que una organización se basa en pactos estipulados entre varios factores indispensables para su producción. Todo elemento de la producción tiene un agente, al cual tiene que ser compensado por el aporte que brinda a la entidad. Por lo mencionado, la contabilidad participa regulando los convenios de la organización para que perduren e incrementen, mediante funciones importantes, como la medición de la aportación de los agentes, evaluar y asignar los derechos, comunicar a los participantes sobre el cumplimiento de los acuerdos, apoya la circulación de los agentes contractuales y los recursos que disponen y así la empresa no tenga problemas cuando estos migren o cesen (Gómez, 2005).	La finalidad de la organización de basa principalmente en la dirección, el control y la perfección de las actividades que se realizan normalmente en la entidad, aquí es donde se debe considerar procedimientos de control, los cuales permitan identificar y medir los labores de las distintas áreas, estableciendo mecanismos que faciliten la verificación de los resultados consensados a un encargado (Ramírez & Peña, 2015).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Sunder, S. (2005). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> .	Gómez, M. (2005). Teoría de la contabilidad y el control de Shyam Sunder. <i>INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales</i> , 15(25). Obtenido de <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802511">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802511</a>	Ramírez, G., & Peña, A. (2015). <i>Control y gestión contable basada en sistemas de información</i> . Universidad de Santiago de Chile, Contabilidad y auditoría, Medellín.
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	La relación de la teoría de la contabilidad y control con la investigación, es que gracias a ella se puede identificar las funciones esenciales de la organización, funciones contables que permiten mantener un orden, medir, distribuir los procedimientos, mediante acuerdos o contratos, donde participan agentes que contribuyen en la empresa a cambio de brindarles derechos, en esta investigación su aplicación ayudará en el reforzamiento de las políticas y administración de procesos en el área de cobranzas donde se observan más inconsistencias y así identificar el factor determinante que dé solución a la misma.		

<b>Redacción final</b>	<p>La teoría de la contabilidad y control revela que una organización se basa en pactos estipulados entre varios factores indispensables para su producción. Todo elemento de la producción tiene un agente, al cual tiene que ser compensado por el aporte que brinda a la entidad. Por lo mencionado, la contabilidad participa regulando los convenios de la organización para que perduren e incrementen, mediante funciones importantes, como la medición de la aportación de los agentes, evaluar y asignar los derechos, comunicar a los participantes sobre el cumplimiento de los acuerdos, apoya la circulación de los agentes contractuales y los recursos que disponen y así la empresa no tenga problemas cuando estos migren o cesen. Considerando que el agente sea un potencial cliente la compensación para la organización sería el efectivo, sus derechos vienen a ser los productos o servicios que requiere, según acuerdo pactado, así esta teoría de contabilidad y control permite medir y verificar si el efectivo está ingresando a la organización, como también permite distribuir y determinar los productos o servicios brindados, para finalizar también apoya en el control y regulación de los potenciales clientes en el mercado, para así evitar inconvenientes que afecten los beneficios de la organización, en el caso de que los clientes dejen de adquirir los servicios o productos. La finalidad de la organización de basa principalmente en la dirección, el control y la perfección de las actividades que se realizan normalmente en la entidad, aquí es donde se debe considerar procedimientos de control, las cuales permitan identificar y medir los labores de las distintas áreas, estableciendo mecanismos que faciliten la verificación de los resultados consendidos a un encargado. La relación de la teoría de la contabilidad y control con la investigación, es que gracias a ella se puede identificar las funciones esenciales de la organización, funciones contables que permiten mantener un orden, medir distribuir los procedimientos, mediante acuerdos o contratos, donde participan agentes que contribuyen en la empresa a cambio de brindarles derechos, en esta investigación su aplicación ayudará en el reforzamiento de las políticas y administración de procesos en el área de cobranzas donde se observan más inconsistencias y así identificar el factor determinante que dé solución a la misma (Sunder, 2005; Gómez, 2005; Ramirez &amp; Peña, 2015).</p>
------------------------	--

<b>Teoría organizacional</b>			
<b>Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Daft</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	<p>Se puede afirmar que la teoría organizacional ha estado presente desde hace muchas décadas, se ha puesto de manifiesto, principalmente en la empresa privada, todos los procesos que conllevan a generar mayor rendimiento y reducción de costos, para así obtener la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos propuestos, con la aplicación de sus funciones y principios administrativos que fueron considerados por Taylor y Fayol. Muchas veces un administrador privado se enfoca en lo productivo, en la forma de cómo aumentar la producción de su empresa, fábrica o industria, independientemente de lo que produzca para obtener beneficios y generar lucros que le permitan surgir hacia el manejo de la eficiencia tecnológica, técnica y económica, al enrolar al grupo que integra la organización, al personal o al grupo del conglomerado para conseguir sus objetivos propuestos al seguir sus metas originales.</p>	<p>La teoría organizacional es una forma de ver y analizar las organizaciones con mayor precisión y profundidad que de cualquier otra manera. La forma de ver y pensar en las organizaciones se basa en los patrones y regularidades del diseño organizacional y el comportamiento. Los académicos organizacionales buscan estas regularidades, las definen, las miden y las ponen a disposición del resto de nosotros. Los hechos de la investigación no son tan importantes como los patrones generales y las ideas sobre el funcionamiento organizacional. Las ideas de la investigación del diseño organizacional pueden ayudar a los administradores a aumentar la eficiencia y la eficacia organizacionales, así como a fortalecer la calidad de la vida organizacional. Un área de ideas es la forma en que el diseño organizacional y las prácticas administrativas han cambiado con el tiempo en respuesta a los cambios en una sociedad más extensa.</p>	<p>La teoría organizacional es el estudio de cómo funcionan las organizaciones y cómo afectan y se ven afectadas por el ambiente en el que operan. se examinan los principios que subyacen al diseño, operación, cambio y rediseño de las organizaciones para conservar y aumentar su efectividad. Como la estructura organizacional, diseño y cambio organizacionales y cultura organizacional.</p>



<b>Parfraseo</b>	En las empresas privadas la teoría organizacional su aplicación es concurrente en los últimos años, principalmente por los procedimientos que permiten obtener más rentabilidad y disminuir los gastos, con el fin de efectuar las metas planteadas eficientemente aplicando los fundamentos administrativos y de gestión. Comúnmente las funciones administrativas están orientadas en lo lucrativo para la empresa, en generar ganancias y rentabilizar sus beneficios, para ello una gestión correcta fomenta a la organización, integrada por los colaboradores y trabajadores a alcanzar sus objetivos trazados y planeamientos formulados en la empresa (Morejón, 2016).	La teoría organizacional se identifica principalmente por su observación y análisis de las organizaciones con mayor énfasis, ahondando en ella, esta teoría indica también que la información recabada sobre una organización es desvalorizada si se compara con los principios generales y la gestión organizacional, a la vez el diseño organizacional aporta con sus fundamentos al incremento de la eficacia y efectividad de las organizaciones, ayuda a mantener la organización y la hace perdurar mediante el orden y la correcta gestión (Daft, 2011).	La teoría organizacional trata sobre el análisis funcional y de organización de las empresas, en cuanto influyen y son influenciadas por el entorno donde realizan sus operaciones, se compone por principios operativos y de variación, donde se espera que mantengan e incrementen su eficiencia por medio de las operaciones y ordenamiento de la gestión (Jones, 2008).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Morejón, M. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. <i>Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública</i> , 14(25). Obtenido de <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96049292007">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96049292007</a>	Daft, R. (2011). <i>Teoría y diseño organizacional</i> (Décima ed.). México: Cengage Learnig.	Jones, G. (2008). <i>Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones</i> (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	La relación que tiene la teoría organizacional con la investigación es que la empresa estudiada como cualquier entidad en general está regida por fundamentos y principios administrativos, donde incluyen normas de organización que son incluidas y aplicadas para una correcta gestión de procesos y operación con el fin de obtener beneficios futuros, en la entidad investigada se debe reforzar e implementar estas normativas organizacionales, ya que si se ejecutara correctamente no tendría deficiencias en el área de cobranzas y por ende no incrementaría las cuentas por cobrar en la organización indagada.		
<b>Redacción final</b>	La teoría organizacional trata sobre el análisis funcional y de organización de las empresas, en cuanto influyen y son influenciadas por el entorno donde realizan sus operaciones, se compone por principios operativos y de variación, donde se espera que mantengan e incrementen su eficiencia por medio de las operaciones y ordenamiento de la gestión, se identifica principalmente por su observación y análisis de las organizaciones con mayor énfasis, ahondando en ella, esta teoría indica también que la información recabada sobre una organización es desvalorizada si se compara con los principios generales y la gestión organizacional, a la vez el diseño organizacional aporta con sus fundamentos al incremento de la eficacia y efectividad de las organizaciones, ayuda a mantener la organización y la hace perdurar mediante el orden y la correcta gestión. concurrente en los últimos años, principalmente por los procedimientos que permiten obtener más rentabilidad y disminuir los gastos, con el fin de efectuar las metas planteadas eficientemente aplicando los fundamentos administrativos y de gestión. Comúnmente las funciones administrativas están orientadas en lo lucrativo para la empresa, en generar ganancias y rentabilizar sus beneficios, para ello una gestión correcta fomenta a la organización, integrada por los colaboradores y trabajadores a alcanzar sus objetivos trazados y planeamientos formulados en la empresa. La relación que tiene la teoría organizacional con la investigación es que la empresa estudiada como cualquier entidad en general está regida por fundamentos y principios administrativos, donde incluyen normas de organización que son incluidas y aplicadas para una correcta gestión de procesos y operación con el fin de obtener beneficios futuros, en la entidad investigada se debe reforzar e implementar estas normativas organizacionales, ya que si se ejecutara correctamente no tendría deficiencias en el área de cobranzas y por ende no incrementaría las cuentas por cobrar en la organización indagada (Morejón, 2016; Daft, 2011; Jones, 2008).		

### Matriz. Construcción de la categoría:

Categoría: Cuentas por cobrar					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5

<b>Cita textual</b>	Gitman & Zutter (2012) indican que las cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a crédito. Los inventarios incluyen las materias primas, el trabajo en proceso (bienes parcialmente terminados) y los bienes terminados que conserva la empresa.	Morales & Morales (2014) señalan que las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador.	Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo	las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación de activo circulante. también son generadas por las ventas a crédito que realiza la compañía. Al efectuarse el cobro de éstas, se incrementa el efectivo, condición indispensable para que la empresa siga operando.	Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán.
<b>Parfraseo</b>	Las cuentas por cobrar es el efectivo que adeudan a la empresa por ventas al crédito,  (Gitman & Zutter, 2012)	Según los autores, indican que las cuentas por cobrar vienen a ser creditos otorgados por las ventas de las mercaderías o prestación de servicios brindados a los clientes, donde las facturas boletas etc, representan son las constancias de que se efectuaron las operaciones de compra por parte del cliente (Morales & Morales, 2014)	Las cuentas por cobrar simbolizan derechos exigibles causados por ventas de mercaderías o servicios brindados (Romero, 2012)	Las cuentas por cobrar, equivalentes a cualquier otro activo, representa a el dinero de la empresa, con la unica diferencia que este generara resultados economicos futuros, asi como tambien se le llama activo circulante, su origen son las ventas al credito, por esta razon es importante que la empresa cobre ese dinero de manera oportuna (Guajardo & Andrade, 2008).	Las cuentas por cobrar simboliza el dinero que tiene la empresa por derecho pendiente de cobro, que son resultado de realizar operaciones de ventas de mercaderías o prestación de servicios a los clientes. En los estados financieros figuran como activos corrientes si se cancelan de manera oportuna, si no fuera asi seria reconocido con antivo no corriente (Herz, 2018).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Gitman, L., & Zutter, C. (2012). <i>Principios de administración financiera</i> (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación.	Morales, J., & Morales, A. (2014). <i>Crédito y cobranza</i> (Primera ed.). México: Grupo editorial Patria.	Romero, A. (2012). <i>Contabilidad intermedia</i> (Tercera ed.). México: McGraw -Hill.	Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). <i>Contabilidad financiera</i> (Quinta ed.). Monterrey: McGraw-Hill.	Herz, J. (2018). <i>Apuntes de Contabilidad financiera</i> (Tercera ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de

						Ciencias Aplicadas.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La definición de las cuentas por cobrar permite determinar todo lo que representa, y así identificar en la empresa comercializadora los factores que influyen en la generación de una cuenta por cobrar, como las ventas al crédito de las mercaderías o servicios prestados a los clientes.					
<b>Redacción final</b>	Las cuentas por cobrar vienen a ser créditos otorgados por las ventas de las mercaderías o prestación de servicios brindados a los clientes, donde las facturas boletas etc., representan son las constancias de que se efectuaron las operaciones de compra por parte del cliente, simboliza también derechos exigibles causados por ventas de mercaderías o servicios brindados. Cabe mencionar que las cuenta por cobrar son equivalentes a cualquier otro activo, representa a el dinero de la empresa, con la única diferencia que este generara resultados económicos futuros, así como también se le llama activo circulante, su origen son las ventas al crédito, por esta razón es importante que la empresa cobre ese dinero de manera oportuna. El dinero o efectivo que tiene la empresa por derecho pendiente de cobro o adeudan a la empresa, que son resultado de realizar operaciones de ventas de mercaderías o prestación de servicios a los clientes. En los estados financieros figuran como activos corrientes si se cancelan de manera oportuna, si no fuera así sería reconocido con activo no corriente. La definición de las cuentas por cobrar permite determinar todo lo que representa, y así identificar en la empresa comercializadora los factores que influyen en la generación de una cuenta por cobrar, como las ventas al crédito de las mercaderías o servicios prestados a los clientes. (Gitman & Zutter, 2012; Morales & Morales, 2014; Romero, 2012; Guajardo & Andrade, 2008; Herz, 2018).					
<b>Redacción de la categoría de estudio</b>	Para esta investigación se construyó la categoría de cuentas por cobrar, definiéndola como el dinero o efectivo convertible después de haber realizado las cobranzas a los clientes por lo que adeudan, entre las subcategorías se tiene la gestión de cobranza, periodo de cobranza y la liquidez.					
<b>Construcción de las subcategorías según la fuente elegida</b>	<b>Sub categoría 1:</b>		<b>Sub categoría 2:</b>		<b>Sub categoría 3:</b>	
	Gestión de cobranza		Periodo de cobranza		Liquidez	
<b>Construcción de los indicadores</b>	I1	Políticas de cobro	I5	Rotación de cuentas por cobrar	I9	Ratio de liquidez
	I2	Otorgamiento de créditos	I6	Incumplimiento de pagos	I10	disponibilidad de dinero
<b>Cita textual de la subcategoría</b>	Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades, coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro, desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar, diseñar, proponer e implementar controles		Con los indicadores financieros referentes a la utilización de activos se pretende conocer situaciones como en cuánto tiempo promedio tarda en cobrar lo que le deben sus clientes. Es indiscutible que las cuentas por cobrar se relacionan con las ventas que efectúa una empresa, pues están condicionadas en función del plazo de crédito que se les concede a los clientes. Mientras mayor sea el		Con el indicador de liquidez se analiza si el negocio tiene la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas. Entiéndase por obligaciones las deudas con acreedores, proveedores, empleados y otras. Esta razón financiera es similar a la razón circulante. La diferencia radica en que ésta sólo incluye partidas cuya conversión en efectivo es inmediata, por lo cual los inventarios no se consideran, ya que requieren de más tiempo para convertirse en efectivo Guajardo & Andrade (2008)	

	administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables Morales & Morales (2014)	número de veces que las ventas a crédito representen el de las cuentas por cobrar Guajardo & Andrade (2008)	
	La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra; en ocasiones “muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar Morales & Morales (2014).	Es útil para evaluar las políticas de créditos y cobranzas, midiendo el periodo promedio de cobranza de la empresa con el del sector Herz (2018).	La liquidez de una empresa se mide por la capacidad que tiene para cubrir sus deudas a corto plazo. Dado que una liquidez baja o «en bajada» se relaciona con quiebras y problemas de flujo de efectivo, esta razón proporciona un indicador para detectar dichos problemas con cierta anticipación Herz (2018).
	La gestión de cobranza permite controlar, procesar y registrar todas las actividades que implican mantener y aumentar las ventas de la empresa. Además, la empresa debe asegurar un flujo de dinero adecuado, mediante sus políticas de ventas y de créditos y cobranzas, por último, en caso tenga problemas de cobranza, debe presentar, de la manera más fiel, la información de sus cuentas por cobrar Herz (2018).	La rotación de cuentas por cobrar significa el número de veces que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un periodo determinado, generalmente un año. También se sabe que un aumento en la razón de la rotación de las cuentas por cobrar dará como resultado una disminución en el periodo de cobranza promedio, y reflejará una disminución del ciclo de operación de la empresa y a su vez hará bajar el promedio de los saldos de las cuentas por cobrar pendientes durante todo el año Morales & Morales (2014)	Este factor analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo, y se calcula a través de las siguientes razones financieras, liquidez inmediata y liquidez este análisis de las razones financieras se debe complementar con un estudio del nivel de liquidez de la industria a la que pertenece el deudor Morales & Morales (2014).
<b>Parfraseo</b>	Administrar y realizar las cobranzas de las cuentas por cobrar de la empresa, gestionar a los clientes que brinden beneficios en el tiempo oportuno, se debe cumplir con funciones de coordinación y supervisión en los procesos para reducir las cuentas por cobrar en la organización y a su vez implementar y diseñar estrategias de control administrativo, para evitar que las deudas se vuelvan incobrables (Morales & Morales, 2014).	El periodo de cobranza se puede medir con los ratios financieros de gestión, relacionados con las cuentas por cobrar. Es evidente que las cuentas por cobrar estén enlazadas con las ventas, dándose en la mayoría de sus casos que están sean al crédito, este indicador arroja un resultado favorable cuando la cantidad de veces de las ventas al crédito sea mayor que las cuentas por cobrar (Guajardo & Andrade, 2008).	La liquidez permite conocer si la empresa es capaz de pagar sus deudas pendientes a corto plazo, como cuentas por pagar a proveedores, sueldos de trabajadores y otros por pagar. Se mide a través de la razón financiera que lleva su mismo nombre, el resultado de esta índice señala la disponibilidad de efectivo inmediato (Guajardo & Andrade, 2008)
	En las empresas privadas los problemas que conlleva la falta de obtención de efectivo de las cuentas por cobrar, llevan con ella problemas financieros, esto es debido a no ejecutar una gestión de cobranza adecuada y	Es de gran ayuda en la evaluación de las políticas contables y de cobranza, porque mide el tiempo promedio a realizarse lo	La liquidez de una entidad se evalúa mediante la disposición que tiene para responder ante las deudas pendientes, se menciona que una liquidez decreciente indica dificultades en la empresa y se vincula con la quiebra de la empresa, por esta

	oportuna, la finalidad de esta es reducir lo máximo posible las cuentas por cobrar, ya que su conversión en dinero es de suma importancia en la empresa y no se debe dejar de lado esta gestión (Morales & Morales, 2014).	cobros de la empresa comercializadora (Herz, 2018).	razón se debe tener muy en cuenta medir la liquidez a través de los ratios financieros en tiempos indicados (Herz, 2018).
	Realizar los procedimientos como el control, procesamiento y registro de actividades pertenecientes a la gestión de cobranza genera que la organización mantenga e incremente sus ventas. Es deber de la entidad obtener movimientos de efectivo adecuados, con ayuda de las normas y políticas de cobranza implementadas, se pueden presentar problemas en las cuentas por cobrar, como incobrables, las cuales deben mostrarse en los estados financieros (Herz, 2018).	La rotación de las cuentas por cobrar, muestra la cantidad de veces que la entidad obtiene efectivo por la cobranza de las cuentas por cobrar en un año concreto. Se puede demostrar que cuando incrementa este índice, disminuirá el periodo de cobranza y mostrará una reducción del ciclo de los procedimientos de la empresa (Morales & Morales, 2014).	La liquidez estudia la disposición del cumplimiento de las obligaciones a corto y largo plazo de manera oportuna que debe tener la empresa, se puede calcular esta disponibilidad de dinero a través de los ratios financieras como la liquidez inmediata y liquidez, apoyándose con el análisis de la liquidez de la empresa deudora (Morales & Morales, 2014).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Herz , J. (2018). <i>Apuntes de Contabilidad financiera</i> (Tercera ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Morales, J., & Morales, A. (2014). <i>Crédito y cobranza</i> (Primera ed.). México: Grupo editorial Patria.	Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). <i>Contabilidad financiera</i> (Quinta ed.). Monterrey: McGraw-Hill. Herz , J. (2018). <i>Apuntes de Contabilidad financiera</i> (Tercera ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Morales, J., & Morales, A. (2014). <i>Crédito y cobranza</i> (Primera ed.). México: Grupo editorial Patria.	Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). <i>Contabilidad financiera</i> (Quinta ed.). Monterrey: McGraw-Hill. Herz , J. (2018). <i>Apuntes de Contabilidad financiera</i> (Tercera ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Morales, J., & Morales, A. (2014). <i>Crédito y cobranza</i> (Primera ed.). México: Grupo editorial Patria.
<b>Redacción final</b>	Realizar los procedimientos como el control, procesamiento y registro de actividades pertenecientes a la gestión de cobranza genera que la organización mantenga e incremente sus ventas. Es deber de la entidad obtener movimientos de efectivo adecuados, con ayuda de las normas y políticas de cobranza implementadas, se pueden presentar problemas en las cuentas por cobrar, como incobrables, las cuales deben mostrarse en los estados financieros. Administrar y realizar las cobranzas de las cuentas por cobrar de la empresa, gestionar a los	El periodo de cobranza se puede medir con los ratios financieros de gestión, relacionados con las cuentas por cobrar. Es evidente que las cuentas por cobrar estén enlazadas con las ventas, dándose en la mayoría de sus casos que están sean al crédito. Es de gran ayuda en la evaluación de las políticas contables y de cobranza, porque mide el tiempo promedio a realizarse lo cobros de la empresa comercializadora. La	La liquidez permite conocer si la empresa es capaz de pagar sus deudas pendientes a corto plazo, como cuentas por pagar a proveedores, sueldos de trabajadores y otros por pagar. Se mide a través de la razón financiera que lleva su mismo nombre, el resultado de esta índice señala la disponibilidad de efectivo inmediato, también estudia la disposición del cumplimiento de las obligaciones a corto y largo plazo de manera oportuna que debe tener la empresa, se puede calcular esta disponibilidad de dinero a través de los ratios financieras como la liquidez inmediata y liquidez, apoyándose con el análisis de la liquidez

	<p>clientes que brinden beneficios en el tiempo oportuno, se debe cumplir con funciones de coordinación y supervisión en los procesos para reducir las cuentas por cobrar en la organización y a su vez implementar y diseñar estrategias de control administrativo, para evitar que las deudas se vuelvan incobrables. En las empresas privadas los problemas que conlleva la falta de obtención de efectivo de las cuentas por cobrar, llevan con ella problemas financieros, esto es debido a no ejecutar una gestión de cobranza adecuada y oportuna, la finalidad de esta es reducir lo máximo posible las cuentas por cobrar, ya que su conversión en dinero es de suma importancia en la empresa y no se debe dejar de lado esta gestión (Morales &amp; Morales, 2014; Herz, 2018).</p>	<p>rotación de las cuentas por cobrar, muestra la cantidad de veces que la entidad obtiene efectivo por la cobranza de las cuentas por cobrar en un año concreto. Se puede demostrar que cuando incrementa este índice, disminuirá el periodo de cobranza y mostrará una reducción del ciclo de los procedimientos de la empresa, este indicador arroja un resultado favorable cuando la cantidad de veces de las ventas al crédito sea mayor que las cuentas por cobrar (Guajardo &amp; Andrade, 2008; Herz, 2018; Morales &amp; Morales, 2014).</p>	<p>de la empresa deudora. En una entidad se evalúa mediante la disposición que tiene para responder ante las deudas pendientes, se menciona que una liquidez decreciente indica dificultades en la empresa y se vincula con la quiebra de la empresa, por esta razón se debe tener muy en cuenta medir la liquidez a través de los ratios financieros en tiempos indicados (Guajardo &amp; Andrade, 2008; Herz, 2018; Morales &amp; Morales, 2014).</p>
--	--	---	---

### Matriz. Justificación

<b>Justificación teórica</b>	
<b>¿Qué teorías sustentan la investigación?</b>	<b>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teoría clásica de la administración</li> <li>2. Teoría de la contabilidad y control</li> <li>3. Teoría organizacional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La teoría clásica de la administración aporta en esta investigación principios relacionados con la gestión administrativa de la empresa, funcionalidad de los gerentes para optimizar los procesos de la organización.</li> <li>2. La teoría de la contabilidad y control contribuye en la investigación porque ofrece bases contables que permiten la evaluación medición y distribución de los procedimientos que se ejecutan comúnmente en las organizaciones.</li> <li>3. La teoría organizacional aporta a la investigación por medio de sus conceptos organizacionales, ayuda a identificar a la entidad investigada como un sistema organizado, partiendo del control de sus procesos y procedimientos, en este caso particular estudio de los factores influyentes en las cuentas por cobrar.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	<p>La investigación se justifica teóricamente, basada en diferentes teorías como la teoría clásica de la administración aporta en esta investigación principios relacionados con la gestión administrativa de la empresa, funcionalidad de los gerentes para optimizar los procesos de la organización, también la teoría de la contabilidad y control contribuye en la investigación porque ofrece bases contables que permiten la evaluación medición y distribución de los procedimientos que se ejecutan comúnmente en las organizaciones y para finalizar la teoría organizacional aporta a la investigación por medio de sus conceptos organizacionales, ayuda a identificar a la entidad investigada como un</p>

sistema organizado, partiendo del control de sus procesos y procedimientos, en este caso particular estudio de los factores influyentes en las cuentas por cobrar.

### Justificación práctica

¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por qué en la realización del trabajo de investigación se propondrá estrategias para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora</li> <li>2. Por qué al realizar esta investigación se podrá analizar las cuentas por cobrar de una entidad comercializadora</li> <li>3. Por qué permite explicar los factores que inciden en las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar, la organización implementará nuevos procesos o serán reforzados los factores que generen más inconvenientes en los procesos de cobranza y así ayuden a disminuir las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora.</li> <li>2. La realización del análisis de las cuentas por cobrar, podrá determinar su composición y los elementos que influyen en su incremento, como también identificar indicadores que emergerán luego de realizar el análisis correspondiente.</li> <li>3. Al realizar esta investigación se puede explicar los elementos que determinan el incremento de las cuentas por cobrar y poder dar solución mediante la regulación de los procesos de la gestión de cobranza y procedimientos contables.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	<p>Por otra parte, esta investigación según su justificación práctica, será realizada para estrategias que reduzcan las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, ya que, al proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar, la organización implementará nuevos procesos o serán reforzados los factores que generen más inconvenientes en los procesos de cobranza y así ayuden a disminuir las cuentas por cobrar de la entidad; otro motivo de su realización es por qué al elaborar esta investigación se podrá analizar las cuentas por cobrar, en donde se puede determinar su composición y los elementos que influyen en su incremento, como también identificar indicadores que emergerán luego de realizar el análisis correspondiente; otro punto es que permite explicar los factores que inciden en las cuentas por cobrar de una empresa, facilitando la interpretación de los elementos que determinan el incremento de las cuentas por cobrar y poder dar solución mediante la regulación de los procesos de la gestión de cobranza y procedimientos contables de la entidad comercializadora.</p>

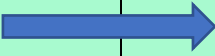
### Justificación metodológica

¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
--	---

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la investigación desde un enfoque mixto-proyectivo permitirá obtener resultados, mediante la búsqueda de errores para que estos puedan ser subsanados</li> <li>2. Aplicar el enfoque mixto aportará en la investigación en la obtención de resultados numéricos plasmándolo en presupuestos con el enfoque cuantitativo, y también se implementará con el análisis ya sea documental, o realizando entrevistas a las unidades informantes, lo antes mencionado es gracias al enfoque cualitativo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En esta investigación serán aplicadas las técnicas de la entrevista, el análisis documental y ratios financieros, los instrumentos utilizados serán la guía de entrevista, guía de análisis documental, análisis de estados financieros, así como también será aplicada la triangulación de la información obtenida a través de las entrevistas, con la ayuda del programa Atlas.ti. Estas técnicas permitirán realizar el diagnóstico viable que permita identificar lo más resaltante de la investigación para poder generar una propuesta eficiente.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	<p>Concerniente a la justificación metodológica, realizar la investigación desde un enfoque mixto- proyectivo permitirá obtener resultados, mediante la búsqueda de errores para que estos puedan ser subsanados. Aplicar el enfoque mixto aportará en la investigación en la obtención de resultados numéricos plasmándolo en presupuestos con el enfoque cuantitativo, y también se complementará con el análisis, ya sea documental o realizando entrevistas a las unidades informantes, lo antes mencionado es gracias al enfoque cualitativo. En esta investigación serán aplicadas las técnicas de la entrevista, el análisis documental y ratios financieros, los instrumentos utilizados serán la guía de entrevista, guía de análisis documental, análisis de estados financieros, así como también será aplicada la triangulación de la información obtenida a través de las entrevistas, con la ayuda del programa Atlas.ti. Estas técnicas permitirán realizar el diagnóstico viable que permita identificar lo más resaltante de la investigación para poder generar una propuesta eficiente.</p>

### Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿De qué manera se puede reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019?	Proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>





¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019?	Analizar las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019.
¿Cuáles son factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima 2019?	Explicar los factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima 2019.

### Matriz Método - mixto

#### Enfoque de investigación: MIXTO

Crterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	Arias, Johnson, Onwuegbuzie, & Turner citados en Carhuanchu, Nolzco Sicheri, Guerrero & Casana (2019) señalan que este enfoque es definido como la sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación.	El propósito de esta investigación es obtener información completa del fenómeno en estudio, evidenciándose datos numéricos, porcentuales en complemento o integrados con datos verbales, textuales o visuales, los mismos que luego son triangulados.
<b>Parfraseo</b>	El enfoque de investigación mixto es utilizado generalmente para obtener respuestas y soluciones a lo planteado en el estudio a realizar, para ello es conveniente aplicar la unión de técnicas, procedimientos y nociones cualitativas y cuantitativas (Carhuanchu, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	El objetivo de este enfoque es recabar los datos necesarios del objeto de la investigación, reflejando información estadística, numérica suplementando e incorporando datos conceptuales o información textual (Carhuanchu, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuanchu, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .	Carhuanchu, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Este enfoque permite recabar información de los dos enfoques el cualitativo y cuantitativo, siendo estos datos numéricos, presupuestales como análisis de los estados financieros, análisis documental y los datos textuales, conceptos, opiniones de unidades encuestadas, estos datos antes mencionados proporcionan información pertinente para la obtención de resultados, utilizados para dar un diagnóstico preciso y así proponer estrategias que permitan reducir las cuentas por cobrar en la empresa comercializadora.	

<b>Redacción final</b>	El enfoque de investigación mixto es utilizado generalmente para obtener respuestas y soluciones a lo planteado en el estudio a realizar, para ello es conveniente aplicar la unión de técnicas, procedimientos y nociones cualitativas y cuantitativas. El objetivo de este enfoque es recabar los datos necesarios del objeto de la investigación, reflejando información estadística, numérica suplementando e incorporando datos conceptuales o información textual, los datos adquiridos proporcionan información pertinente para la obtención de resultados, utilizados para dar un diagnóstico preciso y así proponer estrategias que permitan reducir las cuentas por cobrar en la empresa comercializadora, permite recabar información de los dos enfoques el cualitativo y cuantitativo, siendo estos datos numéricos, presupuestales como análisis de los estados financieros, análisis documental y los datos textuales, conceptos, opiniones de unidades encuestadas (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).
------------------------	--

### Tipo de investigación: PROYECTIVA

Crterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio.	Esta investigación concluye con una propuesta o alternativa de solución, basada en un diagnóstico profundo de la realidad problemática o del contexto en estudio, y que responde a una estructura factible, con fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuesto y opinión de expertos
<b>Parfraseo</b>	El tipo de investigación Proyectiva se vincula con el planteamiento, elaboración de métodos y técnicas utilizadas para el tipo de investigación elegido. (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	También facilita a la investigación con el planteamiento de la propuesta que, de soluciones o respuestas, probadas mediante un diagnóstico preciso del problema investigado, estructurado por objetivos, fundamentos, planteamientos, resultados numéricos y conocimientos de autores (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .	Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El tipo de investigación proyectiva su aplicación favorece a esta investigación, por la facilidad para solucionar los problemas identificados a través de un diagnóstico, mediante una propuesta, es esta investigación es muy conveniente su aplicación ya que, conociendo las inconsistencias resaltantes en las cuentas por cobrar, se puede implementar políticas o estrategias que mejoren los procesos y procedimientos de cobranza y así reducirlas.	
<b>Redacción final</b>	El tipo de investigación Proyectiva se vincula con el planteamiento, elaboración de métodos y técnicas utilizadas para el tipo de investigación elegido. También facilita a la investigación con el planteamiento de la propuesta que, de soluciones o respuestas, probadas mediante un diagnóstico preciso del problema investigado, estructurado por objetivos, fundamentos, planteamientos, resultados numéricos y conocimientos de autores. El tipo de investigación proyectiva su aplicación favorece a esta investigación, por la facilidad para solucionar los problemas identificados a través de un diagnóstico, mediante una propuesta, es esta investigación es muy conveniente su aplicación ya que, conociendo las inconsistencias resaltantes en las cuentas por cobrar, se puede implementar políticas o estrategias que mejoren los procesos y procedimientos de cobranza y así reducirlas (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	

### Nivel de investigación: COMPRENSIVO

Crterios	Fuente 1	Fuente 2

<b>Cita textual</b>	Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana (2019) sustentan que el nivel comprensivo es “aquel nivel en donde se mezcla la interpretación con el análisis para comprender un contexto.	
<b>Parafraseo</b>	El nivel de la investigación comprensivo está vinculado con el tipo de investigación proyectiva, siendo su objetivo principal proponer mejoras eficaces que den solución a las inconsistencias identificadas en la organización, con ayuda de la información obtenida de la experiencia y conocimientos adquiridos (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuacho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El nivel comprensivo será aplicado en la investigación con la finalidad de proponer estrategias o políticas que permitan la disminución de las cuentas por cobrar, con la ayuda de las opiniones y experiencias de los involucrados en la gestión y administración de las cuentas por cobrar, permitirá comprender el problema minuciosamente y así obtener propuestas eficaces para bien de la organización investigada.	
<b>Redacción final</b>	El nivel de la investigación comprensivo está vinculado con el tipo de investigación proyectiva, siendo su objetivo principal proponer mejoras eficaces que den solución a las inconsistencias identificadas en la organización, con ayuda de la información obtenida de la experiencia y conocimientos adquiridos, se debe agregar que este nivel será aplicado en la investigación con la finalidad de proponer estrategias o políticas que permitan la disminución de las cuentas por cobrar, con la ayuda de las opiniones y experiencias de los involucrados en la gestión y administración de las cuentas por cobrar, permitirá comprender el problema minuciosamente y así obtener propuestas eficaces para bien de la organización investigada (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	

<b>Diseño de investigación: EXPLICATIVO SECUENCIAL</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	El diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos.	Un propósito frecuente de este modelo es utilizar resultados cualitativos para auxiliar en la interpretación y explicación de los descubrimientos cuantitativos iniciales, así como profundizar en éstos. Ha sido muy valioso en situaciones donde aparecen resultados cuantitativos inesperados o confusos.
<b>Parafraseo</b>	El nivel explicativo secuencial señala que en primera instancia se obtiene y analiza la información cuantitativa y secuencialmente la información cualitativa. La unión de los dos enfoques empieza cuando los resultados cuantitativos se vinculan a la información cualitativa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	Es común que los resultados identificados en un enfoque cuantitativo complementen o ayude en el entendimiento y explicación de los hallazgos encontrados en los datos cuantitativos, asiste de gran manera al momento de interpretar la información cuantitativa ilegible e imprevista (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill education .	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill education .
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El aporte brindado por el nivel explicativo secuencial es la facilidad que ofrece para entender y esclarecer los datos cuantitativos, como los datos numéricos, presupuestales y estados financieros de difícil comprensión, para ello se necesitan los resultados cualitativos, conceptos y datos textuales adquiridos de en la aplicación de técnicas como la entrevista realizada a los participantes para la investigación de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora.	
<b>Redacción final</b>	El nivel explicativo secuencial señala que en primera instancia se obtiene y analiza la información cuantitativa y secuencialmente la información cualitativa. La unión de los dos enfoques empieza cuando los resultados cuantitativos se vinculan a la información cualitativa, es común que los resultados identificados en un enfoque cuantitativo complementen o ayude en el entendimiento y explicación de los hallazgos encontrados en los datos cuantitativos, asiste de gran manera al momento de interpretar la información cuantitativa ilegible e imprevista, el aporte brindado por el nivel explicativo secuencial es la facilidad que ofrece para entender y esclarecer los datos cuantitativos, como los datos numéricos, presupuestales y estados financieros de difícil comprensión, para ello se necesitan los resultados cualitativos, conceptos y datos textuales adquiridos de en la aplicación de técnicas como la entrevista realizada a los participantes para la investigación de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	

<b>Método de investigación 1: INDUCTIVO</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.	
<b>Parfraseo</b>	El método inductivo emplea la deducción para conseguir conclusiones partiendo de sucesos específicos, para así alcanzar conclusiones de utilización habitual, este método parte con la investigación de incidentes individualmente y se expresan conclusiones generales pretendidas como normativas o políticas (Bernal, 2010).	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Colombia : Pearson.	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La utilidad brindada por la aplicación del método inductivo es poder determinar conclusiones y resultados generales que ayudaran no solo a solucionar la problemática de la organización estudiada, si no todas las entidades similares, iniciando con la adquisición de conclusiones obtenidas de acontecimientos específicos o propios de la empresa comercializadora investigada.	

<b>Redacción final</b>	El método inductivo emplea la deducción para conseguir conclusiones partiendo de sucesos específicos, para así alcanzar conclusiones de utilización habitual, este método parte con la investigación de incidentes individualmente y se expresan conclusiones generales pretendidas como normativas o políticas, La utilidad brindada por la aplicación del método inductivo es poder determinar conclusiones y resultados generales que ayudaran no solo a solucionar la problemática de la organización estudiada, si no todas las entidades similares, iniciando con la adquisición de conclusiones obtenidas de acontecimientos específicos o propios de la empresa comercializadora investigada (Bernal, 2010).
------------------------	--

### Método de investigación 2: DEDUCTIVO

Crterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	
<b>Parafraseo</b>	El método deductivo radica en adoptar conclusiones genéricas para conseguir descripciones específicas, este método parte analizando las normas principios o legislaciones generales usados mundialmente validados, para que sean usados en sucesos propios o específicos (Bernal, 2010).	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Colombia : Pearson.	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La aplicación de este método permite obtener conclusiones específicas y propias de la empresa u organización investigada como es la empresa comercializadora, utilizando las normas y leyes generales en este caso serán utilizadas las normas internaciones de información financieras que ayuda en la interpretación y entendimiento al momento de realizar el análisis de los estados financieros y las cuentas por cobrar de la entidad comercializadora en estudio.	
<b>Redacción final</b>	El método deductivo radica en adoptar conclusiones genéricas para conseguir descripciones específicas, este método parte analizando las normas principios o legislaciones generales usados mundialmente validados, para que sean usados en sucesos propios o específicos, la aplicación de este método permite obtener conclusiones específicas y propias de la empresa u organización investigada como es la empresa comercializadora, utilizando las normas y leyes generales en este caso serán utilizadas las normas internaciones de información financieras que ayuda en la interpretación y entendimiento al momento de realizar el análisis de los estados financieros y las cuentas por cobrar de la entidad comercializadora en estudio (Bernal, 2010).	

### Método de investigación 3: Analítico / explicativo

Crterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.	
<b>Parafraseo</b>	El método Analítico en la investigación está basado en dividir el fenómeno investigado, desglosando los elementos de un todo para que sean investigadas e indagadas individualmente (Bernal, 2010).	

<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Colombia : Pearson.	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La utilización del método analítico en la investigación, favorecerá para mejorar el entendimiento y orientación de la información que son algo tediosas de comprender, ya que al descomponer el problema a investigar, se puede reunir datos individuales por separado y una vez obtenido el concepto claro se procede a unir lo extraído para formar un resultado que favorezca y de solución a la problemática de la entidad comercializadora.	
<b>Redacción final</b>	El método Analítico en la investigación está basado en dividir el fenómeno investigado, desglosando los elementos de un todo para que sean investigadas e indagadas individualmente, la utilización del método analítico en la investigación, favorecerá para mejorar el entendimiento y orientación de la información que son algo tediosas de comprender, ya que al descomponer el problema a investigar, se puede reunir datos individuales por separado y una vez obtenido el concepto claro se procede a unir lo extraído para formar un resultado que favorezca y de solución a la problemática de la entidad comercializadora (Bernal, 2010).	

<b>Categorización de la categoría (ver matriz de categorías)</b>		
<b>Sub categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Gestión de cobranza	Políticas de cobro	
	Otorgamiento de créditos	
Periodo de cobranza	Rotación de cuentas por cobrar	
	Incumplimiento de pagos	
Liquidez	Ratio de liquidez	
	disponibilidad de dinero	

<b>Escenario de estudio</b>	
<b>Criterios</b>	
<b>Lugar geográfico</b>	San Luis
<b>Provincia/Departamento</b>	Lima/ Lima
<b>Descripción del escenario vinculado al problema</b>	Empresa comercializadora, ubicada en una avenida principal del distrito de San Luis, en la provincia de Lima, departamento de Lima. En el área administrativa se identificó el escenario que tiene más participación y está más involucrada con el problema de la investigación.

### Población – muestra - muestreo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	La población es “el conjunto de datos de una característica medida en cada individuo del universo”. sostuvo que “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, la población de estudio estará integrada por el conjunto de personas o empresas que comparten características comunes y que es medible.	la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El muestreo consecutivo “consiste en reclutar a todos los individuos de la población accesible que cumplan con los criterios de selección durante el periodo de reclutamiento fijado para el estudio”
<b>Parafraseo</b>	La población es la agrupación de datos informativos representativos de los sujetos que integran al universo los cuales pueden ser medidos y evaluado. Esta agrupación puede estar compuesta por grupos de personas, entidades que guarden propiedades habituales y que sean evaluables (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	La muestra es un pequeño conjunto elegido para obtener la información y datos requeridos para realizar la investigación, el cual se tiene que precisar y definir, este subgrupo pertenece a la población. En esta investigación se aplicará el muestro por conveniencia porque en ella se puede escoger a los participantes o unidades informantes de la población que abastezcan con información y satisfagan los requisitos del estudio (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .	Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill education .
<b>Indicar el tamaño de la población de estudio</b>	La población determinada para esta investigación abarca a los 61 trabajadores de la empresa comercializadora ubicada en Lima, distrito de San Luis.	
<b>Indicar el método de muestreo, pegar la fórmula</b>	Muestreo por conveniencia	
<b>Tamaño de la muestra</b>	El tamaño de la muestra fijada para esta investigación es de 4 individuos que participan y que se relacionan con la problemática del incremento de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora de Lima del año 2018.	
<b>Redacción final</b>	La población es la agrupación de datos informativos representativos de los sujetos que integran al universo los cuales pueden ser medidos y evaluado. Esta agrupación puede estar compuesta por grupos de personas, entidades que guarden propiedades habituales y que sean evaluables. La población determinada para esta investigación abarca a los 61 trabajadores de la empresa comercializadora ubicada en Lima, distrito de San Luis (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). La muestra es un pequeño conjunto elegido para obtener la información y datos requeridos para realizar la investigación, el cual se tiene que precisar y definir, este subgrupo pertenece a la población. En esta investigación se aplicará el muestro consecutivo porque en ella se puede escoger a los participantes o unidades informantes de la población que abastezcan con información y satisfagan los requisitos del estudio. El tamaño de la muestra fijada para esta investigación es de 4 individuos que participan y que se relacionan con la problemática del incremento de las cuentas por cobrar de la entidad comercializadora de Lima del año 2018 (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	

<b>Participantes</b>				
<b>Criterios</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>
<b>Género</b>	Mujer	Varón	Varón	Varón
<b>Edad</b>	45 años	52 años	38 años	26 años
<b>Profesión/ocupación</b>	Administradora	Contador General	Analista contable	Asistente contable
<b>Funciones</b>	Administrar los fondos de la empresa, distribución y gestión del efectivo disponible en la entidad.	Elaborar e interpretar los estados financieros de la entidad comercializadora.	Analizar las partidas contables, contabilización de los ingresos y egresos de la empresa, realiza gestión de créditos y cobranza de las cuentas por cobrar.	Emisión de facturas de ventas y procesos de cobranza, como envío de facturas a los clientes por correo o físicamente según lo requerido por el cliente, verificación de la recepción de los documentos.
<b>Justificar por qué se seleccionó a los sujetos</b>	Se selecciono a la administradora, al contador general, al analista contable y asistente contable porque están involucrados directamente o indirectamente con el fenómeno de la investigación, y con su aporte mediante las entrevistas se puede obtener la información requerida para dar solución al problema planteado, gracias a su aporte basado en su experiencia en la entidad comercializadora referente a los procesos administrativos y de gestión de las cuentas por cobrar, esta información recopilada será triangulada y procesada, evidenciando un mejor resultado y diagnóstico de la problemática.			

<b>Técnica de recopilación de datos cuantitativa: ANALISIS DOCUMENTAL</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	El análisis documental es un método que busca descubrir la significación de un mensaje, ya sea este un discurso, una historia de vida, un artículo de revista, un texto escolar, un decreto ministerial. Más concretamente, se trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de las mejores maneras el sentido.	
<b>Parfraseo</b>	El análisis documental es una técnica que sirve para reunir datos de diversas fuentes permitiendo interpretar y encontrar el significado de lo mencionado en citas revistas, informes, documentación. En general esta técnica permite descifrar y organizar los componentes de los datos documentales con la finalidad de entender y captar la información obtenida (Carhuanchu, Nolazco, Siche, & Guerrero, & Casana, 2019).	



<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La aplicación de esta técnica de recopilación de datos, el análisis documental permite a través del análisis, comprender la información brindada por los documentos, en esta investigación se analizarán los estados financieros de la entidad comercializadora, realizando análisis vertical y horizontal, ratios financieros que ayudan en el entendimiento e interpretación.	
<b>Redacción final</b>	El análisis documental es una técnica que sirve para reunir datos de diversas fuentes permitiendo interpretar y encontrar el significado de lo mencionado en citas revistas, informes, documentación. En general esta técnica permite descifrar y organizar los componentes de los datos documentales con la finalidad de entender y captar la información obtenida, La aplicación de esta técnica de recopilación de datos permite a través del análisis, comprender la información brindada por los documentos, en esta investigación se analizarán los estados financieros de la entidad comercializadora, realizando análisis vertical y horizontal, ratios financieros que ayudan en el entendimiento e interpretación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	

<b>Técnica de recopilación de datos cualitativos: ENTREVISTA</b>		
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. Tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.	
<b>Parfraseo</b>	La entrevista en una técnica de reunión de datos cualitativos, donde se trata directamente con los sujetos con gran posibilidad que brinden datos importantes. Su finalidad de adquirir información improvisada y clara, en la ejecución de la entrevista se puede ahondar en la información deseada para la investigación (Bernal, 2010)	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Colombia : Pearson.	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La realización de la técnica cualitativa la entrevista, proporciona información fehaciente, a través de opiniones y comentarios obtenidos por la experiencia y preparación de los participantes de la entidad comercializadora, con los datos e información adquirida se puede triangular y hacer un diagnóstico preciso permitiendo solucionar la problemática de la entidad en estudio.	
<b>Redacción final</b>	La entrevista en una técnica de reunión de datos cualitativos, donde se trata directamente con los sujetos con gran posibilidad que brinden datos importantes. Su finalidad de adquirir información improvisada y clara, en la ejecución de la entrevista se puede ahondar en la información deseada para la investigación. La realización de la técnica cualitativa la entrevista, proporciona información fehaciente, a través de opiniones y comentarios obtenidos por la experiencia y preparación de los participantes de la entidad comercializadora, con los datos e información adquirida se puede triangular y hacer un diagnóstico preciso permitiendo solucionar la problemática de la entidad en estudio (Bernal, 2010).	

<b>Instrumento de recopilación de datos cuantitativo: REGISTRO DOCUMENTAL</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Bernal citado en Carhuacho, Nolazco Sicheri, Guerrero & Casana (2019) indica que la ficha de análisis documental tiene por finalidad registrar información sobre documentos o procesos que realiza y que guardan relación con los documentos.	
<b>Parafraseo</b>	La ficha del registro documental, su fin es anotar la información que describa el contenido o procedimientos realizados y estén relacionados con los documentos elegidos para el análisis (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuacho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La aplicación de este instrumento en la investigación facilitará la recopilación de la información de los documentos, ya que gracias a la ficha de análisis documental se mantiene un orden y se tiene conocimiento del contenido de la documentación a analizar, para obtener información concerniente a las cuentas por cobrar se debe analizar los ratios financieros extraídos y elaborados de los estados financieros de la empresa comercializadora, el registro del contenido específico de las cuentas por cobrar, como las notas de los estados financieros y anexos de la cuenta contable es beneficioso para la aplicación del estudio.	
<b>Redacción final</b>	La ficha del registro documental, su fin es anotar la información que describa el contenido o procedimientos realizados y estén relacionados con los documentos elegidos para el análisis, La aplicación de este instrumento en la investigación facilitará la recopilación de la información de los documentos, ya que gracias a la ficha de análisis documental se mantiene un orden y se tiene conocimiento del contenido de la documentación a analizar, para obtener información concerniente a las cuentas por cobrar se debe analizar los ratios financieros extraídos y elaborados de los estados financieros de la empresa comercializadora, el registro del contenido específico de las cuentas por cobrar, como las notas de los estados financieros y anexos de la cuenta contable es beneficioso para la aplicación del estudio (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	
<b>Ficha técnica del instrumento</b>	Nombre: Autor: Año: Subcategorías – ítems/preguntas:x	

<b>Instrumento de recopilación de datos cualitativo: GUÍA DE ENTREVISTA</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación” (Hurtado, 2000, p. 463). Este documento previamente debe ser revisado y confrontado con el objetivo de la investigación.	

<b>Parafraseo</b>	El instrumento de la guía de entrevista contiene los datos básicos del sujeto a entrevistar, sexo, edad, nombres, apellidos, ocupación y funciones intervenidas en el problema de investigación, el instrumento debe ser cotejado para adquirir la información necesaria tras su ejecución (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuacho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística.</i>	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La utilidad que brinda el instrumento de recopilación de datos, es que facilitara al momento de la confrontación con el entrevistado, con preguntas ya formuladas, datos personales para ser llenados, y así obtener información eficaz y acertada. Al preparar la guía de entrevista puede pasar por varios borradores, en la búsqueda de una mejor incógnita que proporcione los datos esperados sobre las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora.	
<b>Redacción final</b>	El instrumento de la guía de entrevista contiene los datos básicos del sujeto a entrevistar, sexo, edad, nombres, apellidos, ocupación y funciones intervenidas en el problema de investigación, el instrumento debe ser cotejado para adquirir la información necesaria tras su ejecución, la utilidad que brinda el instrumento de recopilación de datos, es que facilitara al momento de la confrontación con el entrevistado, con preguntas ya formuladas, datos personales para ser llenados, y así obtener información eficaz y acertada. Al preparar la guía de entrevista puede pasar por varios borradores, en la búsqueda de una mejor incógnita que proporcione los datos esperados sobre las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	
<b>Ficha técnica del instrumento</b>	Nombre: Autor: Año: Subcategorías – ítems/preguntas:	

<b>Validez del instrumento</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos.	
<b>Parafraseo</b>	Para dar validez a un instrumento de la investigación, este debe evaluar el tema por el que fue realizado, la validez señala el nivel para argumentar conclusiones con los resultados obtenidos en su realización (Bernal, 2010).	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Colombia : Pearson.	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La validez del instrumento, es de utilidad para conocer si un instrumento está elaborado correctamente y se puede ser medido para obtener información correcta, en esta investigación se realizará los instrumentos de la guía de entrevista y guía de revisión documental, los componentes correctamente integrados en los instrumentos influirán en las conclusiones rescatadas partiendo de los resultados adquiridos, será revisada por un especialista en la materia mas no será validada.	

<b>Redacción final</b>	Para dar validez a un instrumento de la investigación, este debe evaluar el tema por el que fue realizado, la validez señala el nivel para argumentar conclusiones con los resultados obtenidos en su realización, La validez del instrumento, es de utilidad para conocer si un instrumento está elaborado correctamente y se puede ser medido para obtener información correcta, en esta investigación se realizará los instrumentos de la guía de entrevista y guía de revisión documental, los componentes correctamente integrados en los instrumentos influirán en las conclusiones rescatadas partiendo de los resultados adquiridos, , será revisada por un especialista en la materia mas no será validada (Bernal, 2010).		
<b>Expertos que validaron el instrumento</b>	<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>

<b>Confiabilidad del instrumento</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos instrumentos.	
<b>Parfraseo</b>	La confiabilidad del instrumento obtiene valoraciones coherentes evaluado por el mismo validador, en distintas oportunidades del análisis, pero con los instrumentos idénticos (Bernal, 2010).	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Colombia : Pearson.	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	En esta investigación no será calculado el valor obtenido de los resultados, ya que al ser instrumentos como el análisis documental solo será revisado por un especialista en la materia y tema de investigación.	
<b>Redacción final</b>	La confiabilidad del instrumento obtiene valoraciones coherentes evaluado por el mismo validador, en distintas oportunidades del análisis, pero con los instrumentos idénticos. En esta investigación no será calculado el valor obtenido de los resultados, ya que al ser instrumentos como el análisis documental solo será revisado por un especialista en la materia y tema de investigación (Bernal, 2010).	
<b>Confiabilidad del instrumento</b>	Valor calculado: Print pantalla del cálculo en Ms Excel o SPSS:	

<b>Procedimiento</b>	
<b>Paso 1:</b>	Se solicitó a la entidad investigada el permiso para obtener información real y confiable.
<b>Paso 2:</b>	Se planteó la elaboración de la guía de entrevista y la guía de revisión documental.
<b>Paso 3:</b>	Programación con el personal a entrevistar, pactando hora y fecha para su realización
<b>Paso 4:</b>	Se requirió los documentos y datos para la revisión documental
<b>Paso 5:</b>	Se ejecutaron las entrevistas a la administradora, contador general, analista contable y el asistente contable en la fecha programada.
<b>Paso 6:</b>	Se reunió la información obtenida por los entrevistados y la revisión documental para su análisis y triangulación para exhibir un diagnostico pertinente.

<b>Método de análisis de datos cualitativo: ATLAS TI 8</b>		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	En el análisis de datos cualitativos el proceso esencial consiste en que recibimos datos no estructurados y los estructuramos e interpretamos. Los datos cualitativos son muy variados, pero en esencia son narraciones de los participantes.	
<b>Parfraseo</b>	El método de análisis cualitativo su función principal radica en que la información reunida individualmente mediante técnicas como la entrevista, generalmente son descripciones u opiniones de los entrevistados, estos datos serán organizados y ordenados para darle un sentido a lo obtenido (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill education .	
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El aporte que ofrece el método de análisis cualitativo, fundamentalmente es la integración de la información obtenida por los participantes, en otras palabras, los entrevistados, esos datos serán reagrupados y analizados mediante el método de la triangulación, una herramienta indispensable en el Atlas. Ti, donde se puede cruzar la información adquirida con los conceptos investigados en búsqueda de disponer un diagnostico pertinente.	
<b>Redacción final</b>	El método de análisis cualitativo su función principal radica en que la información reunida individualmente mediante técnicas como la entrevista, generalmente son descripciones u opiniones de los entrevistados, estos datos serán organizados y ordenados para darle un sentido a lo obtenido. El aporte que ofrece el método de análisis cualitativo, fundamentalmente es la integración de la información obtenida por los participantes, en otras palabras, los entrevistados, esos datos serán reagrupados y analizados mediante el método de la triangulación, una herramienta indispensable en el Atlas. Ti, donde se puede cruzar la información adquirida con los conceptos investigados en búsqueda de disponer un diagnostico pertinente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	

### Método de análisis de datos mixtos: ATLAS TI 8 Y TRIANGULACIÓN

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
<b>Cita textual</b>	Para el análisis de los datos mixtos se debe de añadir en el software Atlas.ti los resultados cuantitativos y proceder a realizar una segunda triangulación (entrevista, análisis documental y encuestas) para abordar en el diagnóstico real	Es un excelente programa, creado para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos (en ambos planos) y construir teoría (relacionar conceptos y categorías y temas). El investigador agrega los datos o documentos primarios (que pueden ser textos, fotografías, segmentos de audio o video, diagramas, mapas y matrices) y con el apoyo del programa los codifica de acuerdo con el esquema que se haya diseñado. Cita 3
<b>Parfraseo</b>	En el método de análisis mixto, para evidenciar un diagnostico verídico, se debe importar en la herramienta Atlas.Ti el resultado de utilizar las técnicas cuantitativas, para ejecutar una vez más la triangulación, en estas técnicas incluye las entrevistas y análisis de documentos (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	El Atlas.ti es un sistema, que tiene como principal finalidad dividir la información en conceptos individuales, recopila datos y vincula las categorías con los conceptos y teorías. Se incorpora los datos obtenidos e investigados, y el sistema arroja mediante una codificación según el diagrama elegido para dar interpretación a la información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Parfraseo 3
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> .	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill education .
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La aplicación del método de análisis mixto en la investigación es de gran utilidad porque brinda herramientas y sistemas que ayudan en el procesamiento de la información obtenida, donde se triangula los datos extraídos del análisis documental y las entrevistas con los conceptos y teorías, con el programa atlas.ti se facilita y codifica la información ya que una vez con los datos procesados e interpretados, se genera un diagnostico asertivo, y con ello dar solución a la problemática planteada en la investigación.	
<b>Redacción final</b>	En el método de análisis mixto, para evidenciar un diagnostico verídico, se debe importar en la herramienta Atlas.Ti el resultado de utilizar las técnicas cuantitativas, para ejecutar una vez más la triangulación, en estas técnicas incluye las entrevistas y análisis de documentos. El Atlas.ti es un sistema, que tiene como principal finalidad dividir la información en conceptos individuales, recopila datos y vincula las categorías con los conceptos y teorías. Se incorpora los datos obtenidos e investigados, y el sistema arroja mediante una codificación según el diagrama elegido para dar interpretación a la información, la aplicación del método de análisis mixto en la investigación es de gran utilidad porque brinda herramientas y sistemas que ayudan en el procesamiento de la información obtenida, donde se triangula los datos extraídos del análisis documental y las entrevistas con los conceptos y teorías, con el programa atlas.ti se facilita y codifica la información ya que una vez con los datos procesados e interpretados, se genera un diagnostico asertivo, y con ello dar solución a la problemática planteada en la investigación (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	

<b>Aspectos éticos</b>	
<b>APA</b>	La aplicación de la norma APA en la investigación permite ejecutar el estudio mediante los formatos establecidos en la actualidad, en la forma de citar y referenciar a los autores de esta investigación, gracias a su correcto uso facilita la presentación de los fundamentos del estudio.
<b>Muestra</b>	La información obtenida por la muestra precisada, se obtuvo aplicando los mejores valores éticos en la confrontación con los entrevistados, la información se obtuvo de manera correcta para que la información sea fiable y veraz para resolver el problema que recae en la entidad comercializadora.
<b>Data</b>	Todo los procesos y estudios realizados en la investigación fueron correctamente ejecutados con la mayor transparencia posible, para la extracción verídica de los datos, registros y fundamentos que permitirán dar solución al problema que acontece en el objeto de estudio.