



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Análisis de cuentas por cobrar en la empresa de transporte
privado, Lima 2018 – 2019**

Para optar el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría

AUTORA

Rivera Evaristo, Yaris Diana

ORCID

0000-0002-12058942

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

Mtro. Bazzetti De los Santos Ernesto Piero (ORCID: 0000-0002-8677-7552)

Secretario

Mg. Manrique Linares Cynthia Polett (ORCID: 000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático - metodólogo

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria

Se la dedico a mi padre celestial por guiarme y darme fuerzas para seguir adelante sin perder nunca la fe y la esperanza en este trabajo de investigación y a las personas cercanas a mí persona que más amo.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme guiado en todo el proyecto y desarrollo de mi tesis, también quiero agradecer a mi familia por todo el apoyo incondicional que recibí durante el desarrollo de la tesis.

Agradezco a mi asesor, por su tiempo, dedicación y apoyo que me brindó durante el desarrollo de la tesis.

Declaración de autoría

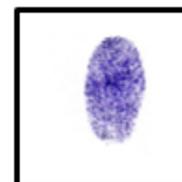
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORÍA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Yaris Diana Rivera Evaristo egresada estudiante de la escuela académica de Negocio y Competitividad de la universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis de cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019." para la obtención del Grado académico de Bachiller 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
Rivera Evaristo Yaris Diana
DNI:48113574



Huella

Lima, 21 de diciembre de 2020

Índice

	Pág.
Carátula	i
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figura	x
Resumen	xi
Resumo	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	14
1.1 Antecedentes	14
1.2 Problema de investigación	18
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Relevancia	21
1.5 Justificación de la investigación	21
1.5.1 Teórica	21

1.5.2 Metodológica	21
1.5.3 Práctica	22
1.6 Delimitaciones de la investigación	22
1.6.1 Temporal	22
1.6.2 Espacial	22
1.6.3 Recursos	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Bases teóricas	23
2.1.1 Marco fundamental	23
2.1.2 Marco conceptual	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Enfoque	30
3.3 Diseño de la investigación	30
3.4 Escenario de estudio y participantes	30
3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas	31
3.6 Estrategias de producción de datos	32
3.6.1. Técnica	32
3.6.2. Descripción	32
3.6.3. Validación	32
3.7 Análisis de datos	33
3.8 Criterios de rigor	33
3.9 Aspectos éticos	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
4.1 Resultados y Triangulación	34

4.1.1	Análisis de la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado.	35
4.1.2	Análisis de las políticas de crédito de la empresa transporte privado.	37
4.1.3	Análisis de los procedimientos de cobranza de la empresa de transporte privado.	39
4.1.4	Análisis del plazo de crédito de las cuentas por cobrar de la empresa de transp. priv.	41
4.1.5	Análisis de la red de nube de palabras de las entrevistas realizadas	42
4.1.6	Análisis de los estados financieros	43
4.2	Discusión de resultados	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		49
5.1	Conclusiones	49
5.2	Recomendaciones	50
REFERENCIAS		51
ANEXOS		54
Anexo 1: Matriz de consistencia		55
Anexo 2: Instrumento cualitativo		56
Anexo 3: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental		57
Anexo 4: Pantallazos del Atlas. Ti		61
Anexo 5: Matrices de trabajo		63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización cuentas por cobrar	31
Tabla 2 Análisis del estado de situación financiera	44
Tabla 3 Análisis del estado de resultados	46

Índice de figura

	Pág.
Figura 1. Matriz de categorización.	34
Figura 2. Red de categoría cuentas por cobrar.	35
Figura 3. Red del indicador de políticas de crédito.	38
Figura 4. Red de indicador de procedimiento de cobranza.	39
Figura 5. Red del indicador de plazo de crédito.	41
Figura 6. Red de nube de palabras	43

Resumen

En el presente estudio titulado “Análisis de cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 – 2019” Tuvo como objetivo, analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, con la finalidad de recomendar alternativas de solución para mejorar en las políticas de crédito, procedimiento de cobranza y en los plazos de crédito.

A través de la metodología aplicada del enfoque cualitativo, se utilizó el método de estudio de caso. Para ello se recopiló la información por medio de la técnica de entrevista, donde hubo 5 preguntas dirigido a cuatro unidades informantes, las respuestas recibidas fueron importantes para llevar a cabo la triangulación de datos. Además, se realizó el análisis documental. Es decir, el análisis del estado de situación financiera y el análisis del estado de resultado de la empresa.

Los resultados obtenidos respecto a la situación de las cuentas por cobrar de la empresa privada de transporte, indicaron que, no hay un adecuado procedimiento de cobranza, y tampoco un adecuado plazo de crédito.

Palabras clave: cuentas por cobrar, políticas de crédito, procedimiento de cobranza, plazos de crédito.

Resumo

Neste presente estudo intitulado "Análise de contas a receber na empresa de transporte privado, Lima 2018 – 2019". Teve como objetivo analisar a situação dos recebíveis na empresa de transporte privado, com o propósito de recomendar alternativas de solução para melhorar as políticas de crédito, o procedimento de cobrança e os prazos de crédito.

Por meio da metodologia aplicada da abordagem qualitativa, foi usado o método de estudo de caso. Para isso, as informações foram coletadas por meio da técnica de entrevista, onde foram 5 perguntas dirigidas a quatro unidades de Pessoas, as respostas recebidas foram importantes para a realização da triangulação dos dados. Além disso, foi analisado a documental foi realizada. Ou seja, a análise da demonstração financeira do Estado e a análise do status de resultado da empresa.

Os resultados obtidos em relação à situação das contas a receber da empresa de transporte privado indicaram que, não há procedimento de cobrança adequado, nem um período de crédito adequado.

Palavras-chave: contas a receber, políticas de crédito, procedimento de cobrança, prazos de crédito.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las cuentas por cobrar son importantes para las empresas porque representan sus activos exhibibles y el derecho que tiene sobre los clientes, al mismo tiempo es un elemento clave en el negocio. El presente proyecto da a conocer los datos generales de la investigación, como el título tentativo, el autor, el asesor, el tipo y la línea de investigación y la duración del proyecto que fue aproximadamente de 3 meses. Asimismo, el trabajo consta de cinco capítulos.

En el capítulo I, se presenta el plan de investigación, que está compuesto por los antecedentes, por el planteamiento y la formulación del problema, los cuales se centran en la problemática que viven actualmente en la empresa. Asimismo, se muestran los objetivos de la investigación. También se hace el anuncio de la justificación y los antecedentes.

En el capítulo II, se detalla las bases teóricas, el marco conceptual, a definir la categoría, sub categoría e indicadores. En el capítulo III, se muestra todo lo referente a la metodología de investigación. a aplicar lo que conlleva y la categorización. Asimismo, identificar las unidades informantes, el análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, trata sobre la presentación y discusión de resultados, el desarrollo del análisis y del estudio de factibilidad. finalmente, en el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones que fueron elaboradas por el investigador con el fin de dar posibles soluciones a la problemática de la empresa.

También se adjunta al presente proyecto las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Revisando las fuentes internacionales, se obtuvo los aportes de Ávila, Gil y Duque (2019) quienes sostienen que, en su investigación realizada en una empresa privada de Guayaquil, Plantearon como objetivo, evaluar el control en el área administrativo y en el área de cobranzas. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo y método descriptivo. El estudio abarcó la suma de 10 personas y utilizaron los siguientes instrumentos: Observación directa y entrevista. Los resultados sostienen que las respuestas de los entrevistados evidenciaron lo siguiente: una falta de organización y evaluación para otorgar créditos a los clientes. En conclusión, se verificó que la empresa no cuenta con un manual de políticas para el otorgamiento de créditos y tampoco cuenta con un procedimiento de cobranza para cobrar a sus respectivos clientes, tampoco tienen un manual de control interno. Por consiguiente, de la presente investigación se utilizó sus conceptos y sus categorías puesto que la empresa también tiene carencia en las políticas de crédito y cobranza. Por lo tanto, esta situación dio como resultado que, la empresa tenga deudas incobrables y por ende no tenga liquidez suficiente para solventar sus obligaciones.

Según Tapia, Reina y Duque (2019) afirman que, en su investigación realizada del análisis financiero de las cuentas por cobrar en una empresa privada ecuatoriana. Plantearon como objetivo, establecer la importancia del correcto análisis en el área de cobranzas. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, y el diseño fue descriptivo. El estudio abarcó un total de 8 personas y el instrumento utilizado fue la recolección de datos. Se concluyó que la empresa tuvo un incremento de morosidad con los clientes. Por consiguiente, de la presente investigación se consignó los conceptos de sus categorías, porque guarda relación al presente estudio, debido a que la empresa también tiene clientes morosos que se han retrasado en sus pagos por diferentes factores, esta situación conlleva que la empresa tenga deudas incobrables y por ende no tenga liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones.

Pérez (2018) declara que, en su investigación realizada en la empresa privada colombiana. planteó como objetivo, analizar el impacto que tiene la cobranza oportuna en la cartera de clientes. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, de tipo correlacional y diseño descriptivo. El estudio comprendió por medio de estudiantes deudores de la universidad y los instrumentos utilizados fueron: Entrevista, cuestionario y tablas. Los resultados obtenidos demuestran que la empresa privada colombiana es una entidad muy dependiente de la gerencia general, por cuanto tiene que ver con el uso y aplicación de sus fondos. Se concluyó que la corporación no maneja adecuadamente el procedimiento de cobranza, al mismo tiempo incumplen con las políticas de crédito, en consecuencia, trajo consigo una cartera altamente morosa y un mal flujo de caja. De modo que, de la presente investigación se utilizó sus conceptos, porque se relaciona con la tesis de investigación, debido a que la empresa también sufre de problemas del uso inadecuado de procedimientos de cobranza y tiene carencia en sus políticas de crédito.

Macías (2017) afirma que, en su investigación realizada en la empresa privada ecuatoriana. Planteó como objetivo, analizar el control en la administración de las cuentas por cobrar en una empresa privada. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, método analítico y descriptivo. El estudio abarcó la suma de 10 personas y se utilizaron los siguientes instrumentos: Análisis documental, encuesta, entrevista. Los resultados obtenidos sostienen que la liquidez se encuentra afectada. Se concluyó que la empresa carece de una proyección a largo plazo. Por lo tanto, de la presente investigación se utilizó los conceptos de su variable, porque se relaciona con la investigación dado que la empresa también sufre de liquidez inmediata debido al inadecuado procedimiento de cobranza.

Finalmente, según Arena (2016) argumenta que, en su investigación realizada en la ciudad de Córdoba. Cuyo objetivo fue, evaluar la auditoría en el contexto de las NIIF. En esta investigación se empleó el enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo experimental y diseño descriptivo. El estudio abarcó la suma de 20 personas y se utilizó el siguiente instrumento: La recolección de datos. Se concluyó que las empresas de hoy no podrán perseverar sin el adecuado procedimiento de cobranza. Ahora bien, esta tesis guarda relación con la investigación porque la empresa tampoco tiene un adecuado control en el procedimiento en de cobranza.

Dentro de los aportes nacionales Pérez (2019) argumenta que, en su investigación realizada en una empresa comercial. Planteó como objetivo, evaluar su situación actual de las cuentas por cobrar. Con la finalidad de brindar alternativas de solución para mejorar en créditos y cobranzas. Se utilizó el enfoque cualitativo, método inductivo y analítico. El estudio abarcó la suma de 4 personas y se utilizaron los siguientes instrumentos: (a) la guía de entrevista; (b) análisis documental; y (c) ficha de análisis documental. Los resultados que se obtuvo indicaron que, la empresa comercial tiene un alto porcentaje en la cuenta por cobrar, esto ocurrió, porque el encargado del área de cobranza no desarrolló un adecuado seguimiento para cobrar el crédito otorgado, por ende, la empresa se ve afectada por no tener capital para seguir con sus actividades. Se concluyó que las políticas de créditos de la empresa son de 30 días, 60 días, pero no cumplieron con los plazos establecidos para otorgar créditos lo realizan a plazos mayores de lo indicado, que son de 90 días y 120 días, el cual generó el incremento en las cuentas por cobrar, debido a esto la liquidez quedó afectado. Por lo tanto, de la presente investigación se utilizó los conceptos de las categorías, porque la investigación guarda una relación muy parecida con el presente estudio, debido a que la empresa también no cumple con las políticas de crédito y no cumple con un adecuado procedimiento de cobranza.

Igualmente, la investigación de Burga y Rodrigo (2019) sostienen que, su tesis fue realizada en el centro de aplicación imprenta Unión. Planteó como objetivo, determinar la repercusión de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez. En esta investigación se empleó el enfoque cuantitativo, de tipo experimental y el diseño fue descriptivo. El estudio abarcó la suma de 3 personas, para ello se utilizaron los siguientes instrumentos. el cuestionario; y la metodología OPS. Se concluyeron que la morosidad de la empresa no afectó significativamente en los indicadores de liquidez, debido a la buena relación comercial que tiene con clientes de una religión cristiana es decir en su mayoría los clientes que son parte de una religión cristiana son responsables con sus pagos. Finalmente, esta tesis guarda poca relación con la investigación. Sin embargo, brindó un conocimiento pleno para utilizar sus conceptos y aplicarlos en la empresa, debido a que la empresa tiene clientes morosos, porque no tienen un adecuado procedimiento de cobranza dentro del área, la cual no permite tener liquidez inmediata.

De igual manera Ortiz y Nolzco (2018) declaran que, en su tesis realizada en la empresa de Servicios, en la ciudad de Lima. Planteó como objetivo, determinar el efecto de control interno en el manejo de inventarios. El estudio comprendió un total de 29 personas que tuvieron los siguientes instrumentos: el cuestionario; y la metodología OPS. Se concluyó que la rotación de la empresa 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. Ahora bien, esta tesis guarda relación con la investigación porque en la empresa también falta un adecuado procedimiento de cobranza, el cual genera deficiencia en la liquidez inmediata.

Asimismo, el aporte de Solano (2018) sostiene que, en su tesis realizada en la Empresa privada Mercantil S.A.C. en la ciudad de Lima. Cuyo objetivo fue evaluar si las cuentas por cobrar elevan el nivel de liquidez por medio de la gestión administrativa. El estudio abarcó a un total de 20 participantes y se utilizó el siguiente instrumento: la recolección de datos. Los resultados de mayor relevancia en la problemática, son los siguientes: la política de crédito y cobranza es deficiente; los créditos otorgados no han sido cobrado en tiempo estimado y los procedimientos de cobranza no cumplen el parámetro. Se concluyó que la empresa no usa adecuadamente las políticas de cobranza y existe un retraso en sus pagos. Por consiguiente, esta tesis de investigación guarda relación con el estudio, porque la empresa también tiene dificultades en el área de cobranza, estas situaciones generan una gran desventaja ya que la empresa no será competente dentro del mercado.

Para finalizar Jaramillo (2017) afirma que, en su tesis realizada en una empresa privada GCF Holdings SAC. Planteó como objetivo, presentar un proyecto de activación del control interno para mejorar la liquidez en el área de tesorería. Se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo no experimental, diseño correlacional descriptivo y analítico. El estudio abarcó la suma de 20 participantes y se utilizaron los siguientes instrumentos: (a) el cuestionario; y (b) la ficha técnica del cuestionario. Se concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de implementación para tener un mejor control de cobranza el cual permita mejorar la efectividad a corto plazo. Finalmente, esta tesis guarda relación con la investigación porque la empresa tiene las mismas necesidades en el área de cobranza.

1.2 Problema de investigación

En la actualidad, las cuentas por cobrar son importantes para las empresas porque representan sus activos exhibibles y el derecho que tiene sobre los clientes, al mismo tiempo es un elemento clave en el negocio. A nivel internacional, en el informe de las cuentas por cobrar según las encuestas realizadas en América, se evidenció que las cuentas por cobrar empresariales se han convertido en incobrables, debido a que los clientes no cuentan con suficiente liquidez para afrontar sus obligaciones o porque están en bancarota. En 2018 el 51.0% de los encuestados en América respondieron este informe, el cual incrementó un porcentaje más comparado al año anterior, ya que en año 2017 fue el 50.0%. por consiguiente, si se hace un adecuado procedimiento de cobranza y el uso correcto de las políticas de crédito en todas las empresas, el nivel de morosidad podrá disminuir en América (Atradius, 2018).

Tapia, Reina y Duque (2019) afirman que, su investigación sobre el análisis financiero del área de cobranzas realizada en la ciudad de Guayaquil, evidenció los siguientes problemas: (a) el deterioro de las cuentas por cobrar; (b) no tienen un documento de respaldo; (c) falta de un adecuado proceso de créditos; y (d) carencia de políticas de crédito y cobranza. En consecuencia, se planteó diseñar nuevas políticas de crédito y cobranza y un manual de crédito con el fin de mejorar su rentabilidad. Asimismo, Ávila, Gil y Duque (2019) sostienen que, la investigación realizada en la empresa “Imporparis” en la ciudad de Guayaquil, se encontró los siguientes problemas: falta de liquidez; falta de reportes oportunos; incumplimiento de políticas de crédito y cobranza. En consecuencia, se planteó diseñar nuevos métodos para llevar a cabo el cobro a sus respectivos clientes, como resultado, mejoró la rentabilidad de la empresa.

Por otra parte, a nivel nacional Pérez (2019) sustenta que, en su investigación realizada en una empresa comercial en la ciudad de Lima, se encontró los siguientes problemas: las cuentas por cobrar son deficientes; la información financiera comparado del año anterior con lo actual tuvo una variación significativa en las cuentas por cobrar; y los créditos entregados pasaron a convertirse en deudas incobrables. Estos problemas son debido a que la corporación otorgó mercancías sin ningún contrato y a la vez sin orden de compra. Por consiguiente, no cuenta con un documento que le respalde para recuperar los créditos otorgados. En

consecuencia, ante este análisis, se planteó crear un manual de procedimiento de cobranza para mejorar el proceso de las cuentas por cobrar en tiempo estimado.

Ortiz, Nolazco y Carhuancho (2020) afirman que, en su investigación realizada sobre las cuentas por cobrar evidenció los siguientes problemas: retraso en el procedimiento de cobranza; carencia de políticas de crédito y cobranza; y falta de un adecuado compromiso de los trabajadores encargados con el área de cobranza. En consecuencia, ante este análisis, se planteó crear nuevas políticas de cobranzas en la empresa de servicios para conseguir el retorno óptimo del efectivo en la organización, al mismo tiempo, se planteó mejorar el compromiso en el área de administración con el fin formular nuevas estrategias, en base a lineamientos de empresas exitosas para mejorar el procedimiento de las cuentas por cobrar en tiempo estimado. Asimismo, Salinas (2019) sustenta que, en su informe de análisis financiero existe un sistema de control interno, sin embargo, no lo aplican eficientemente ya que no se está ejecutando de manera adecuada los procedimientos de cobranza, debido a que el personal de dicha área no realiza sus labores de manera eficiente y no ha sido capacitado debidamente, además, no realizan un seguimiento constante a las cuentas por cobrar, por último, no tienen establecido sus políticas de crédito y no ejecutan el análisis de riesgo a los clientes. En consecuencia, a este análisis se planteó usar de manera más eficiente el manual de procedimiento de cobranzas, capacitación constante al personal y tener un mejor control en el área de cobranzas.

Después de identificar los problemas a nivel internacional y nacional, se revisó

Ante el procedimiento inadecuado en el área de cobranzas en la empresa, se debe a la carencia de políticas de créditos y a la falta de un manual de créditos. como resultado, en esta situación no se puede cobrar de manera oportuna los créditos otorgados a sus clientes, así mismo el personal encargado de crédito y cobranza no está capacitado para asumir estas responsabilidades importantes de la empresa. Asimismo, ante el incumplimiento de pago oportuno en la empresa, se debe a la falta de un adecuado procedimiento de cobranza, la razón principal es por la insuficiencia administrativa del gerente, debido a las muchas responsabilidades que tiene en la empresa y a la falta de reporte oportuno por parte de asistente de facturación y cobranza, el cual no le permite tener claridad en la gestión del control de

cobranza. En el mismo contexto, ante la insuficiencia de liquidez se debe a demasiadas deudas que tiene la empresa con las entidades bancarias, es decir las deudas fuera de control impactan en la liquidez del negocio; así mismo otorgar crédito a los clientes sin una previa evaluación, estos a futuro llegan a ser deudas incobrables el cual genera riesgo de liquidez, por ello es muy importante tener un plan de trabajo mensual en una empresa para tener un mejor control en todo el ámbito financiero ya que si no hay un plan de trabajo mensual será muy difícil lograr las metas trazadas.

1.2.1 Problema general

¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuáles fueron las políticas de crédito de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019?

¿Cuáles fueron los procedimientos de cobranza de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019?

¿Cuál fue el plazo de crédito de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar las políticas de crédito de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.

Analizar los procedimientos de cobranza de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.

Analizar el plazo de crédito de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.

1.4 Relevancia

El presente estudio, tiene como propósito brindar nuevos conocimientos y criterios a las organizaciones, respecto a la importancia de las cuentas por cobrar. Al mismo tiempo, al término de la investigación, brinda posibles soluciones para cada problemática existente de las empresas, a través de las recomendaciones elaboradas por el investigador.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Teórica

El presente estudio se acredita a través de cuatro aportes teóricos. La teoría de contabilidad; porque argumenta que la contabilidad es una técnica de información para las empresas, también es una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio; asimismo, la teoría de economía permite estudiar la realidad económica de la empresa y tiene un efecto decisivo en la sociedad; del mismo modo, la teoría de eficiencia permite conocer la conciencia real y dominio que tienen los trabajadores y por último se planteó la teoría de administración financiera porque da a conocer que hay muchas empresas en la actualidad que no cuentan con una adecuada administración debido a problemas internos, y así afectando al capital de trabajo, liquidez, sin embargo hay entidades que sí tienen una administración financiera adecuada y son eficientes porque les permite lograr sus objetivos.

1.5.2 Metodológica

El presente estudio se acredita mediante el método cualitativo, porque la investigación se basa en profundizar cada información recibida de las unidades informantes, por medio de la ficha de entrevista y por medio de los análisis de datos. La información recopilada de la presente investigación ayudó a analizar los problemas que existen en el área de cobranzas de la empresa transporte privado. Con los resultados del análisis de la información se proyecta lograr un adecuado procedimiento de cobranzas, mejorar las políticas de crédito que ya existen en la empresa, con el fin de alcanzar el éxito esperado, asimismo buscar soluciones y recomendaciones.

1.5.3 Práctica

Todo este trabajo contribuye en mejorar los problemas existentes de la empresa, mediante un plan adecuado de políticas de créditos y mediante el un adecuado procedimiento de cobranza. Finalmente se llegó a brindar las recomendaciones elaboradas por el investigador, asimismo se cree que, con la aplicación de las recomendaciones se puede optimizar la liquidez de forma positiva y confiable en la empresa, finalmente puedan alcanzar la máxima eficiencia en los cobros.

1.6 Delimitaciones de la investigación

1.6.1 Temporal

El presente estudio se realizó en los meses de octubre, noviembre y diciembre del presente año. Para tal efecto, se realizaron las respectivas entrevistas y la documentación que fue analizada corresponde al periodo 2018 y 2019.

1.6.2 Espacial

La presente investigación se desarrolló en una empresa de transporte privado en Lima, Perú.

1.6.3 Recursos

Para el presente estudio se consideró un presupuesto de S/ 2170.00 soles. La cual fue asumida por la investigadora.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Marco fundamental

La teoría de contabilidad sostiene que, la contabilidad son proyecciones cuantitativas en los ingresos y en la acumulación de los métodos monetarios como la ciencia, arte, técnica o tecnología. En la doctrina se considera que la contabilidad es una técnica de información para la empresa como una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio (Vázquez y Bongianino, 2008). La presente teoría se aplica a la investigación, porque sustenta que, la contabilidad es un sentido de responsabilidad de una entidad. Asimismo, permite planificar, organizar, dirigir y supervisar las estrategias empresariales.

La teoría de economía sostiene, que la economía es semejante al aire que respiramos, ya que no es materia de atención para muchas personas, es decir pese a las opiniones económicas, la economía tiene una consecuencia positiva o negativa en la sociedad sabemos que es muy importante la disciplina cuando las cosas no andan bien (Astudillo, 2012). La presente teoría se aplica a la tesis, porque sustenta que la economía es un sentido de disciplina de una entidad, asimismo permite tener efectos decisivos en la sociedad.

La teoría de eficacia, según Frederick Winslow (1911) y sus seguidores sustentan que, la teoría de eficacia enfatiza que las personas poseen una conciencia real y un dominio total de sus propios conocimientos, en consecuencia, esto genera como resultado aumentar las posibilidades de ser más eficiente en cualquier organización (De Santos, 1998). La presente teoría se aplica a la empresa, porque sustenta que, las personas deben poseer una moralidad prudente y un autocontrol total de los conocimientos, los cuales aumentan las posibilidades para aplicarlos con mayor eficacia dentro de una organización.

La teoría de administración financiera, según Onitcanschi (1971) declara que, para servir los intereses de varios grupos de personas, la dirección debe encarar el hecho de que cualquier cosa que haga en favor de un grupo afectará a cada integrante del grupo. Por lo tanto, la dirección

debe esforzarse por mantener un saldo de beneficios adecuados para ellos. Es natural esperar que cada grupo guste recibir más beneficios de la empresa. Los empleados desean mayores sueldos; los accionistas dividendos más altos; los clientes precios más bajos, los proveedores utilidades más altas. La presente teoría que se aplica a la tesis, porque sustenta que, la administración financiera es un sentido de responsabilidad de una entidad.

2.1.2 Marco conceptual

Cuentas por cobrar

Según el aporte de Bernal (2016) afirma que, las cuentas por cobrar son adquiridas por entidades y son cambiados por efectivo en un tiempo de corto plazo según el acuerdo que se hayan quedado el cliente y el proveedor. Para ello es importante realizar constantemente un control interno y una auditoría anual en el área de tesorería.

Esta definición se aplicó en la empresa de transporte privado, porque sustenta que las cuentas por cobrar son parte de un área donde debe existir un control estricto y una auditoría, los cuales permiten analizar el estado de las cuentas por cobrar.

De acuerdo con el aporte de Castro (2012) sustenta que, las cuentas por cobrar es un concepto de la rama contable donde se anotan los ingresos y egresos que viene debido a la venta de bienes o debido a la prestación de servicios, este finaliza su proceso al ser documentado a favor de la empresa para sus fines convenientes.

Esta definición ayudó a los usuarios de la empresa a comprender mejor que el área de cobranza, representan los activos disponibles que serán convertidos en efectivo dentro de quince o treinta días, en algunos casos se hará efectivo en dos o tres meses generalmente, según el acuerdo que se haya quedado entre el cliente y el proveedor. No obstante, si la empresa no hace un adecuado procedimiento de cobranza a los clientes, las facturas por cobrar llegarán a convertirse en activos a largo plazo o no corrientes.

Según el aporte de Stevens (2017) manifiesta que, las cuentas por cobrar simbolizan uno de los activos más importantes dentro de la empresa, porque después del efectivo es el activo

más importante en una empresa. En conclusión, representan la adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero a corto, mediano o largo plazo.

Por lo tanto, esta definición ayudó a los usuarios de la empresa a comprender mejor la máxima importancia de las cuentas por cobrar, porque simboliza uno de los activos más importantes dentro de una empresa después del efectivo.

Según los aportes de Guajardo y Andrade (2017) manifiestan que, las cuentas por cobrar son un activo que genera recurso económico en una entidad o en una empresa; es decir, dependiendo a su origen se clasifica a corto o largo plazo que generará un beneficio. Está constituido en la clasificación de activo circulante.

Finalmente, esta definición ayudó a los usuarios de la empresa a identificar que es necesario un buen control en las cuentas por cobrar, con el fin de llevar a cabo un adecuado procedimiento de cobranza en la empresa de transporte privado.

Las categorías planteadas para esta investigación son las siguientes:

Políticas de crédito

Según los aportes de Morales y Morales (2014) sostienen que, las políticas de crédito que tienen una buena estructura en el área de cobranza, garantizan un buen rendimiento. En cambio, una estructura mal diseñada puede generar fracaso. Es decir, la categoría política de cobranza es el proceso que debe seguir cada empresa para cobrar a corto plazo los créditos que hayan sido otorgados a sus respectivos clientes.

Según el aporte de Levy (2005) define que, las políticas de crédito son el marco de referencia y a la vez son los lineamientos técnicos que permiten determinar a qué tipo de clientes se deberá otorgar los créditos. Todo ello se ha definido con la finalidad de facilitarles el pago en un tiempo determinado, según el acuerdo pactado entre la empresa y los clientes.

Las políticas de crédito son lineamientos que dispone cada organización para tomar decisiones; dependiendo al tipo de empresa y al rubro al que pertenezca, con la finalidad de otorgar crédito a los clientes. Además, con la facilidad de pago en un periodo establecido, este podrá ser a corto, mediano o largo plazo (Belaúnde, 2016).

Estos conceptos se utilizaron en la empresa para mejorar las políticas de crédito, dado que la empresa tiene carencias en esa área, asimismo, esta aplicación es utilizada con el objetivo de mejorar el plazo de crédito y la cobranza, finalmente, contar con suficiente liquidez para seguir creciendo en el ámbito del mercado.

Procedimiento de cobranza

Los procedimientos de cobranza cumplen su objetivo al ser previamente planificado, de modo que puedan seguir una serie de pasos y etapas de manera prudente, porque el objetivo del procedimiento de cobranza es el poder maximizar el cobro y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar (Créditos y Cobranzas).

Según Farje, Nuñez y Reyes (2016) afirmaron que, el proceso de procedimiento de cobranza, se realiza durante el tiempo que transcurre desde el momento que el comprobante de pago haya sido emitido hasta el momento de recuperación de la venta del producto y/o servicio. Por último, hasta que los resultados de la cobranza hayan sido registrados en la contabilidad.

Según, Cunin (2017) sostiene que, el procedimiento de cobranza es de gran importancia en las empresas, porque cumple con la finalidad de solucionar el impedimento del vencimiento de cartera. Es decir, los procedimientos de cobro se determinan por su política general de cobranza. Estos conceptos se aplicaron en la empresa para mejorar el adecuado procedimiento de cobranza con el fin de evitar clientes morosos.

Plazo de crédito

Según el aporte de Hernández (1996) sostiene que, un adecuado procedimiento de cobranzas en las empresas permite que los créditos otorgados se conviertan en efectivo a corto plazo, ya sean

a quince o treinta días, de esa manera se evita que las deudas se conviertan en una deuda incobrable.

Este concepto se aplicó al presente estudio con el fin de mejorar los procesos establecidos en el otorgamiento de crédito, al mismo tiempo subsanar las políticas ineficientes que no han dado el soporte al área de créditos y cobranzas durante mucho tiempo.

Según el aporte de Brock y Earl (1987) sostienen que, el plazo de crédito es generado después de realizar las ventas a un plazo estimado, dependiendo al plazo pactado con el cliente, puede ser a quince, treinta o sesenta días.

Estas referencias se aplicaron al estudio de investigación con el objetivo de mejorar las políticas de crédito de la empresa, el cual será utilizado en el otorgamiento de crédito a sus clientes, a la vez servirá para disminuir la morosidad de sus clientes.

Según los aportes de Van, Home y Wachowicz (2010) sostienen que, el periodo de crédito otorgado a los respectivos clientes debe ir directamente relacionado con la rotación de servicios que ofrece dicha entidad para que la liquidez no quede perjudicada en la empresa.

Estos conceptos se aplicaron en la tesis con el fin de mejorar el procedimiento correcto del otorgamiento de los plazos de crédito, de esa manera no tendrá problema de liquidez para cumplir con sus obligaciones.

Las 3 subcategorías tienen los siguientes indicadores:

Condiciones de venta

Las condiciones de venta significan términos de crédito y al mismo tiempo representan condiciones de venta que serán dirigidos a los clientes a quienes la empresa otorgará un crédito según el manual de crédito. Este procedimiento se debe utilizar con más frecuencia en una empresa a nivel de crédito (Gitman y Zutter, 2012).

Periodo promedio de cobro

Este procedimiento se utiliza con más frecuencia en la empresa, porque esta razón representa el tiempo promedio en días. Es decir, los días son lo que requiere la empresa para iniciar su respectiva cobranza (Gitman y Zutter, 2012).

Evaluación de riesgo

Este procedimiento se utiliza en la empresa para mejorar las políticas de crédito, ya que las empresas tienen sus propias políticas y un manual interno establecidas o adoptada por los propietarios dependiendo al rubro en el que se encuentren y se dediquen. Por otra parte, también se debe considerar diversos factores como plazos, intereses, descuentos y el riesgo. (Allen, Myers y Brealey, 2010).

Notificaciones por escrito

Este procedimiento se aplica a la empresa porque es una fuente muy relevante para poder cobrar a los clientes, para ello se utilizan los siguientes pasos y procesos de los comprobantes pendientes de cobro: se enviará una carta virtual al cliente para notificar el incumplimiento de pago; se enviará una notificación más exigente si el cliente no responde y se verificará la lista de clientes de la empresa por los créditos otorgados y se procederá a cobrar (Gitman y Zutter, 2012).

Llamadas telefónicas

Este procedimiento de cobro por medio de las llamadas telefónicas es muy utilizado en las organizaciones, porque es una herramienta efectiva para muchas empresas. Se debe hacer cuando la primera opción no brinda el resultado esperado, el gerente encargado de crédito tendrá que comunicarse con el cliente quien posee la deuda, si tiene razones suficientes para explicar el porqué de la demora, se considera extender el periodo de crédito (Gitman y Zutter, 2012).

Recurso legal

Tal autor nos dice que este procedimiento es una opción que se utiliza en la empresa, y se usa incluso antes de la opción anterior, sin embargo, se debe tener en cuenta que puede ser un procedimiento costoso y aun así no garantiza el cobro de las deudas pendientes. Para considerar

dicho efecto, se tiene que realizar un análisis de porcentaje de las ventas y ver si es menor a la inversión del recurso legal, para proceder con ello (Gitman y Zutter, 2012).

Crédito a 15 días

Este procedimiento se utiliza en la empresa, porque según el aporte del autor Brachfield (2009) sostiene que, antes de otorgar un crédito solicitado por el cliente, se debe revisar el contenido de las políticas de créditos con el fin de evitar clientes morosos y hacer que los clientes paguen en el plazo señalado.

Crédito a 30 días

Es un crédito comercial a 30 días que la entidad otorga a los clientes por la adquisición de bienes, sin embargo, debido a la falta de liquidez que tienen los clientes no cumplen con los pagos en la fecha establecida el cual incrementa las cuentas por cobrar (Córdoba, 2012).

Nivel de morosidad

Este procedimiento, se utiliza en la empresa, porque que la empresa también cuenta con clientes morosos, se llega al nivel de morosidad cuando los clientes no cumplen con los pagos oportunos, por lo que se convierte en clientes no confiables, debido a su incumplimiento de pago, al mismo tiempo genera problemas de liquidez en la empresa (Brachfield, 2003).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Para este estudio se utilizó el tipo de investigación básica, porque tiene como objetivo incrementar los conocimientos teóricos ya existentes. Al mismo tiempo, la investigación pura representa una sola opinión, es decir, su motivación es la simple curiosidad o el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

3.2 Enfoque

Para esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo porque ayudará a indagar, desarrollar y analizar de forma adecuada la información del área de cobranzas de la empresa privada, 2018-2019. Por consiguiente, el enfoque cualitativo es de suma importancia porque permite investigar a fondo cada problemática encontrada durante el proceso de entrevista con los representantes de la empresa (Lifeder, 2020).

3.3 Diseño de la investigación

Para esta investigación se utilizó los siguientes métodos: analíticos, inductivos y estudio de casos. El método de estudios de casos consiste en una observación a profundidad del sujeto de estudio. Además, se centra en examinar los fenómenos mediante instrumentos, es decir utiliza el instrumento de las entrevistas. Por último, las características que presenta son las siguientes: (a) variación según la disciplina; (b) búsqueda de comprensión; y (c) extensión del conocimiento (Lifeder, 2020).

3.4 Escenario de estudio y participantes

Para el presente estudio se utilizó 4 unidades informativas, quienes están conformados por los siguientes colaboradores: (a) el gerente, (b) administrador, (c) contador y (e) asistente de facturación y cobranza; de alguna manera todos ellos están vinculados con las cuentas por cobrar y es muy valioso recibir información de los integrantes seleccionados con el fin de tener información relevante del área afectado, en sentido general las responsabilidades de cada integrante son: (a) gerente: es la persona que gestiona todas las aprobaciones, toma de decisiones

también supervisa, revisa y elabora informes, analiza el desempeño de la empresa. (b) administrador: es la persona encargada de ver toda la parte del trabajo de los usuarios y evaluar, (c) contador: es la persona encargada de ver los flujos de efectivo y como está el capital de la empresa también proporciona la información de los estados financieros con sus respectivas notas para la tomar decisiones de la entidad. (d) asistente de facturación y cobranza: es la persona encargada de ver todo el tema de facturación, y a la vez hace el seguimiento a las cuentas por cobrar de las facturas emitidas.

3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas

Cuentas por cobrar

Según el aporte de Bernal (2016) afirma que, las cuentas por cobrar son adquiridas por entidades y serán cambiados por efectivo en un tiempo de corto plazo según el acuerdo pactado entre el cliente y el proveedor. Para ello es importante realizar constantemente un control interno y una auditoría anual en el área de tesorería. Es decir, la empresa que otorga un crédito de 15 días, 30 días y mayor a 30 días deben estar respaldadas por un documento de exigibilidad, por ejemplo, una letra de cambio sirve un compromiso de pago de una cantidad de dinero entre dos partes y en una fecha determinada de esa manera existe una cuenta por cobrar.

Tabla 1

Matriz de categorización cuentas por cobrar

Sub categorías	Indicadores
C1. Políticas de crédito	C1.1 Condiciones de venta
	C1.2 Periodos promedio de cobro
	C1.3 Evaluación de riesgo
C2. Procedimiento de cobranza	C2.1 Notificación por correo
	C2.2 Llamadas telefónicas
	C2.3 Recurso legal
C3. Plazo de crédito	C3.1 Crédito a 15 días
	C3.2 Crédito a 30 días
	C3.3 Nivel de morosidad

3.6 Estrategias de producción de datos

3.6.1. Técnica

Para el presente estudio se utilizó el método de la entrevista, porque faculta al entrevistador dialogar con cada uno de los 4 participantes, al mismo tiempo hacer preguntas abiertas, los cuales serán respondidos de manera liberal, en base a sus propios pensamientos y perspectivas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) Esta técnica ayudó a recopilar la información de las cuentas por cobrar de diferentes fuentes, para ser evaluada y poder aplicar en la investigación. Asimismo, se hizo uso del análisis documental, ya que este busca descubrir ideas entre principales y secundarios que sustente el texto, por lo tanto, el análisis es un conjunto de palabras que representa un documento. Esta técnica ayudó a recopilar la información de las cuentas por cobrar de diferentes fuentes para ser evaluada y poder aplicar en la investigación (Rubio, 2014). Por último, esta investigación se hizo en una empresa de transporte privado en la ciudad de Lima y en 2 días consecutivos.

3.6.2. Descripción

Para recopilar la información de esta investigación se utilizó los siguientes procedimientos:

Paso 1: se solicitó una entrevista a las unidades informantes de la empresa para brindar su apoyo a la investigación.

Paso 2 Se hizo la construcción de matrices en relación con el trabajo de investigación.

Paso 3 Durante la entrevista se utilizó la guía de entrevista.

Paso 4 Los informes recolectados fueron subidos al programa Atlas. Ti para su validación.

Paso 5 Se obtuvo los resultados mediante la triangulación de las entrevistas.

3.6.3. Validación

Para el presente estudio se utilizó la guía de entrevista, la cual tiene como objetivo principal obtener la información precisa para responder al planteamiento. Además, apoya al entrevistador para realizar las preguntas de manera detallada y así obtener respuestas requeridas sobre el tema de investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Este instrumento permitió al entrevistador, conocer más a fondo en qué situación se encuentran las cuentas por cobrar de la empresa privada de transporte.

Además, se utilizó la ficha de análisis documental es una de las operaciones más importantes de la cadena documental se hace a partir de estas listas impresas en las cuales deben estar especificadas las fuentes de información sujetos según edad, sexo, educación o cualquier variable relevante con base a las unidades informantes seleccionado. Al mismo tiempo, la ficha de análisis documental, ayuda a recopilar información y organizar datos a partir de lista impresa en las cuales deben estar especificadas las fuentes (Bonilla y Rodríguez, 2005) Este instrumento permitió al investigador obtener la información necesaria de la empresa, para detectar en qué áreas específicas tiene problemas.

3.7 Análisis de datos

Según Okuda y Gómez (2005) sostiene que, para desarrollar la triangulación de datos son necesarios los métodos utilizados durante la entrevista de las unidades informantes, al mismo tiempo debe ser de enfoque cualitativo para que de esta manera sea comparable. Es decir, al emplear en la triangulación diferentes métodos se busca analizar un mismo fenómeno a través de diversos medios. Por lo general se utilizan distintas técnicas cualitativas. Este análisis de triangulación permitió tener un mejor análisis en la investigación para buscar soluciones y recomendaciones que necesita la empresa privada.

3.8 Criterios de rigor

Para el presente estudio se tuvo en consideración el criterio de rigor, porque la investigación es cualitativa, para ello se tomó como referencia a los autores (Noreña, Moreno, Rojas y Malpica, 2012) quienes profundizan que, el rigor es una idea transversal en el desarrollo de un trabajo de investigación. Asimismo, permite valorar la aplicación usada y científica de los métodos de investigación de los métodos del análisis, para la obtención y el procesamiento de los datos.

3.9 Aspectos éticos

En el presente estudio, se utilizó el estilo APA para la redacción de los trabajos. Asimismo, en el presente trabajo de investigación se utilizaron los resultados de la entrevista y los estados financieros, los cuales serán proporcionados por el gerente encargado de la empresa

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados y Triangulación

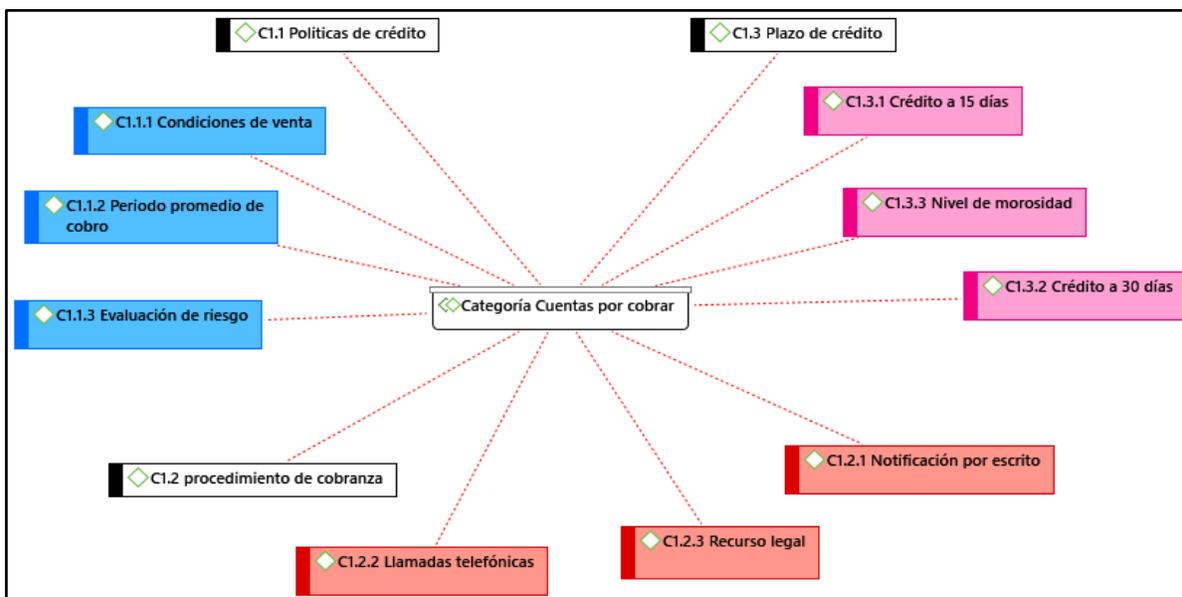


Figura 1. Matriz de categorización.

Los resultados cualitativos para el presente estudio se obtuvieron mediante la entrevista realizada a 4 unidades informantes de la empresa de transporte privado, los cargos que ocupan actualmente en la empresa son: gerente, administrador, contador y asistente de facturación y cobranza. Por consiguiente, la información obtenida fue fiable y sirve para llevar a cabo la investigación, al mismo tiempo permiten sugerir posibles alternativas de solución a la problemática. Con las respuestas obtenidas se van a responder el objetivo general, y los 3 objetivos específicos del presente trabajo

La presente investigación inició con la categoría principal denominada cuentas por cobrar. El cual se divide en tres subcategorías, y son las siguientes: políticas de crédito, procedimientos de cobranza y plazo de crédito. Luego cada subcategoría se divide en un total de 9 indicadores.

4.1.1 Análisis de la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado.

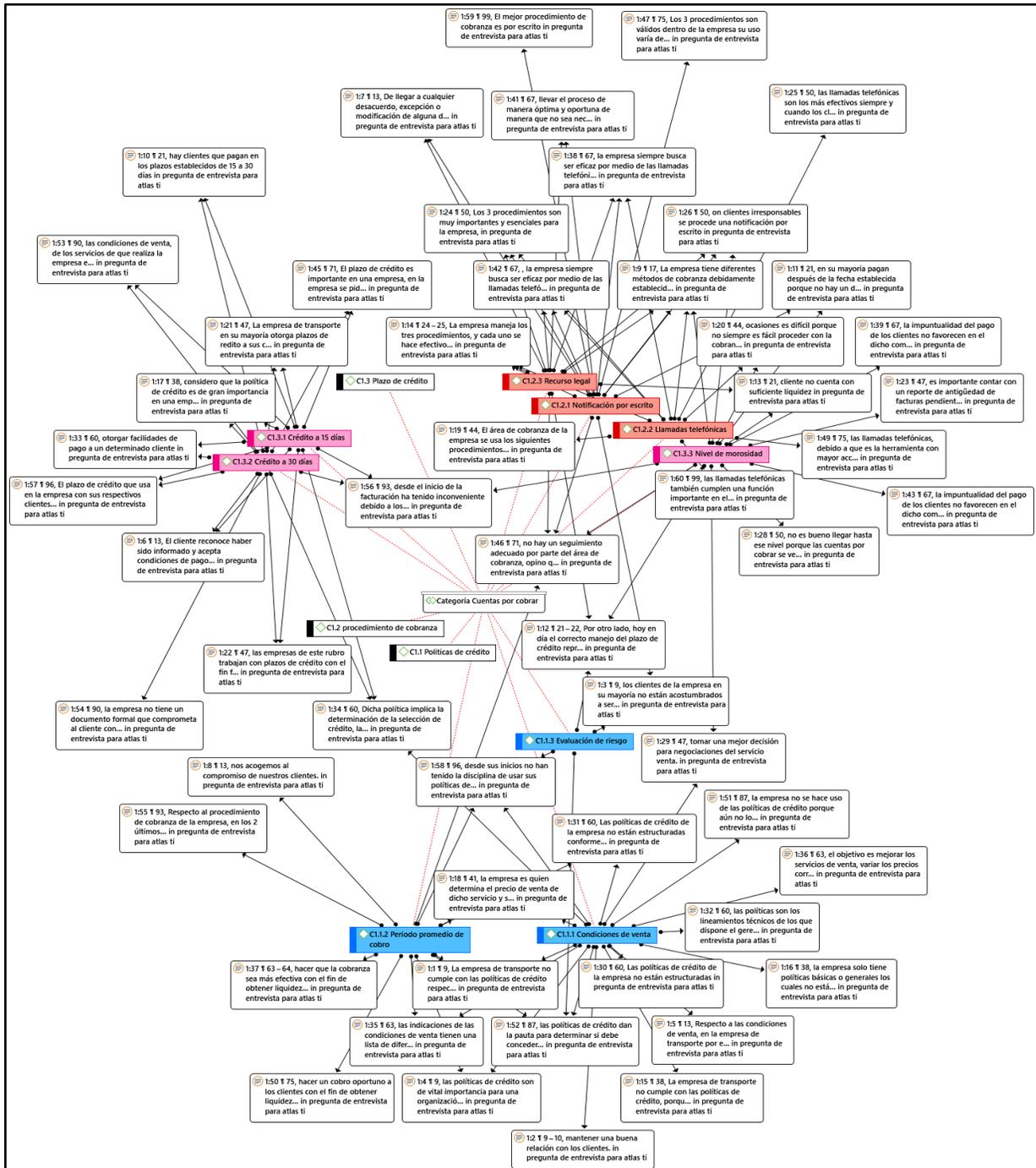


Figura 2. Red de categoría cuentas por cobrar.

En el presente estudio, se analizó la situación respecto a las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado. En base a la información recopilada mediante la entrevista al gerente, administrador, contador y al asistente de facturación y cobranza, se obtuvo el siguiente informe: en primera instancia mencionaron que, las cuentas por cobrar son los activos más representativos de la organización. Sin embargo, se analizó que existe una deficiencia en las cuentas por cobrar, no hay un adecuado procedimiento de cobranza, los plazos de crédito son otorgados de manera verbal. Además, al realizar el análisis de comparación en el estado de situación financiera del periodo 2018 al periodo 2019, se obtuvo como resultado una variación absoluta de 143,000 y una variación relativa de 250.88%; en las cuentas por cobrar los cuales representan una variación significativa. Esto se debió a la falta de un adecuado control y seguimiento en el área de cobranzas. Finalmente, hay créditos entregados que pasaron a convertirse en deudas incobrables, lo cual se debe a que la empresa de transporte privado, prestó servicios sin ningún contrato, debido a que no utilizan un documento formal que los avale. Por ende, los clientes no se sienten comprometidos en pagar en tiempo oportuno. Asimismo, Vázquez y Bongianino (2008) argumentan que, la contabilidad es una técnica de información para las organizaciones. También es una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio. La presente teoría se aplica a la investigación, porque sustenta la importancia de proyectar, orientar y controlar las estrategias empresariales.

Las políticas de créditos, según los entrevistados manifestaron que, son de vital importancia para una organización, porque ayudan a obtener más ventas y a mantener una buena relación con los clientes. Sin embargo, se analizó que en la empresa aún no hacen uso de las políticas porque carecen de ellas. Asimismo, la teoría de administración financiera, tiene como objetivo servir los intereses de varios grupos de personas. Por lo tanto, los encargados deben esforzarse por conservar un saldo de beneficios adecuados para ellos (Onitcanschi, 1971). Tal teoría ayuda a tener mayor claridad y visión para establecer de manera adecuada las políticas de crédito en la empresa de transporte privado.

Respecto al procedimiento de cobranza, según los resultados se analizó que, los clientes en su mayoría pagan sus obligaciones después de la fecha pactada debido a que el compromiso de pago fue verbal. Asimismo, hay clientes en su minoría que sí cumplen con sus respectivos

pagos, pero la mayor parte se pasan más de la fecha establecida, esto se debe a que la empresa no realiza un contrato formal, en consecuencia, se generan más cuentas por cobrar. Vázquez y Bongianino (2008) sostienen que, la teoría de contabilidad es un proyecto definido para cada ingreso. Además, se basa en la ciencia, arte, técnica o tecnología. Esta teoría ayuda a la investigación a tener un mejor sentido de planificación, dirección, supervisión y orden en el procedimiento de cobranza, al mismo tiempo, este estudio ayuda a crear las estrategias empresariales. Asimismo, Frederick Winslow (1911) sustentan que, la teoría de eficacia, direcciona a las personas a tener una conciencia realista y un autocontrol de sus propios conocimientos. Finalmente, esta teoría contribuye para crear un adecuado documento formal que comprometa a los clientes a cumplir con sus obligaciones, según el plazo de crédito acordado entre la empresa y el cliente.

4.1.2 Análisis de las políticas de crédito de la empresa transporte privado.

Respecto al análisis de las políticas de créditos, según el informe de los entrevistados se analizó que, las políticas de créditos son de vital importancia para una organización, ya que ayudan a generar más ventas y a mantener una buena relación con los clientes. Por otro lado, el administrador manifestó que sus políticas de crédito no están actualizadas a las circunstancias actuales debido a que la empresa solo tiene políticas básicas o generales. Asimismo, el gerente afirmó que, la empresa carece de las políticas de créditos. También el contador afirmó que, las políticas de crédito de la empresa no están estructuradas conforme a la circunstancia de la empresa debido a que la empresa no lo considera relevante, al mismo tiempo manifestó que, las políticas son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Por último, el asistente de facturación y cobranza considera que, las políticas de crédito son de gran importancia en una empresa porque da la pauta para determinar si debe concederse el crédito a un cliente o no.

En conclusión, la gran mayoría de los entrevistados coincidieron en sus respuestas dando a conocer que la empresa de transporte no cumple con las políticas de crédito, debido a la falta

de cultura. Por consiguiente, para la empresa es dificultoso tener un adecuado plazo de crédito y un adecuado procedimiento de cobranza para con sus clientes.

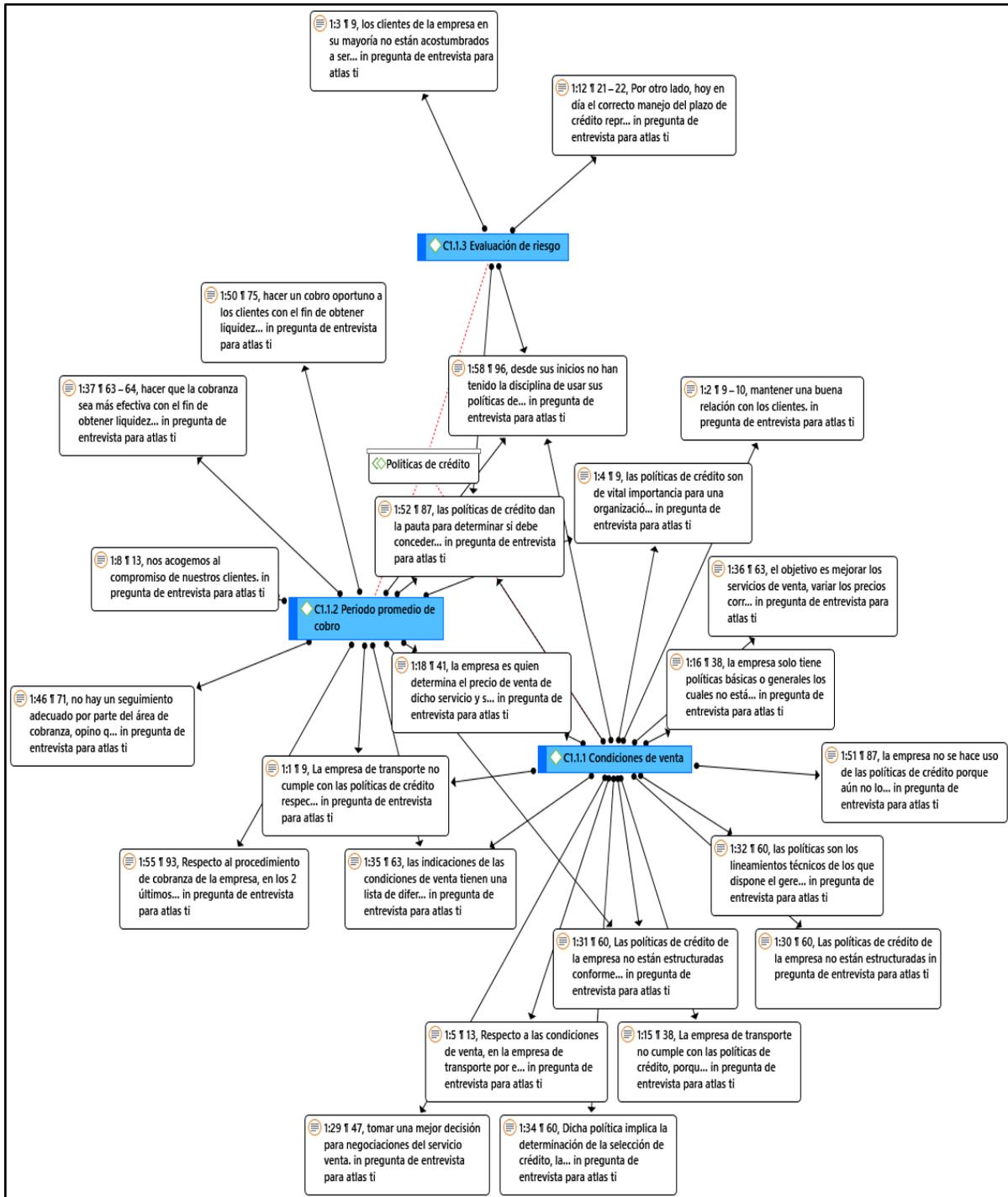


Figura 3. Red del indicador de políticas de crédito.

4.1.3 Análisis de los procedimientos de cobranza de la empresa de transporte privado.

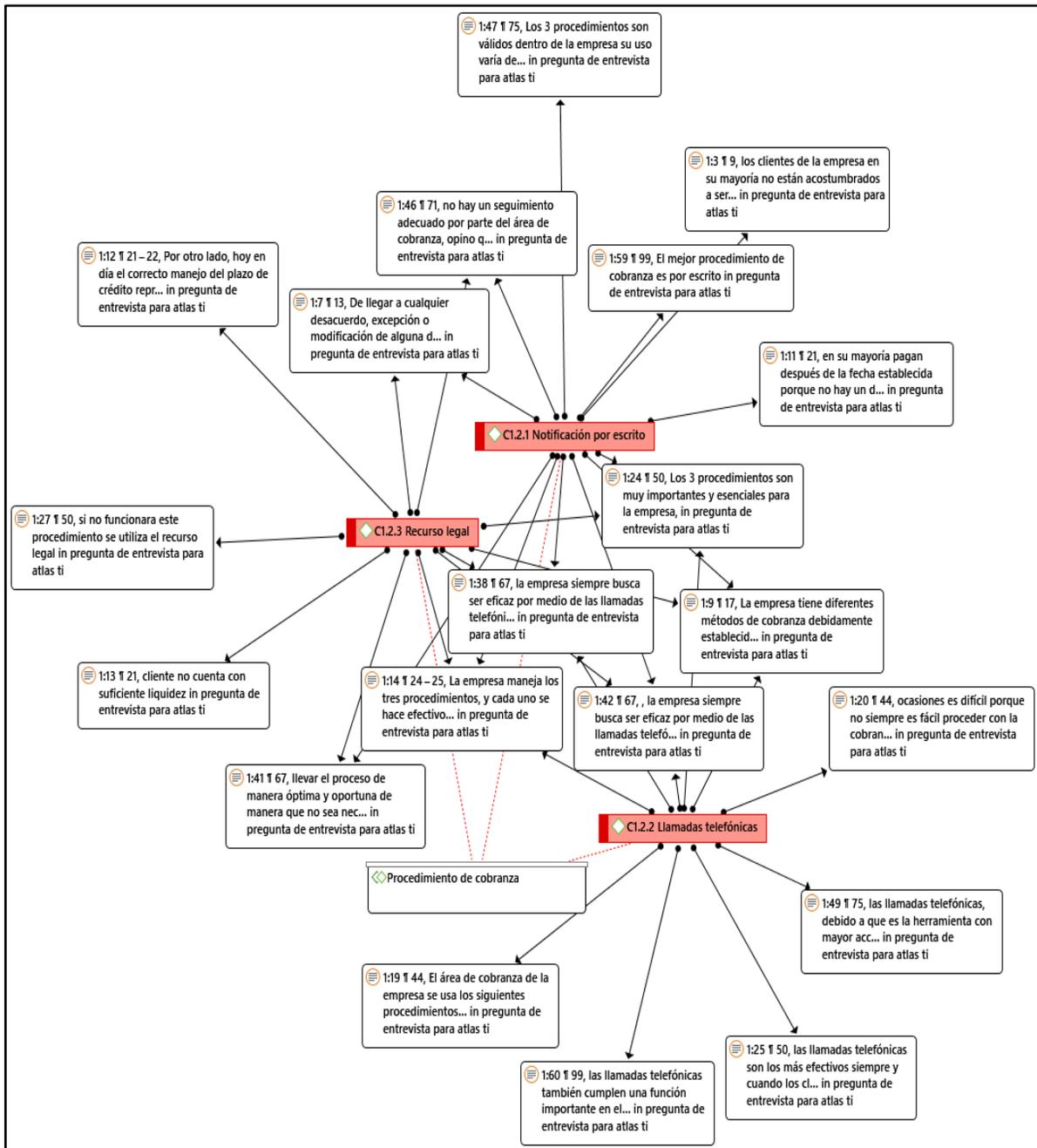


Figura 4. Red de indicador de procedimiento de cobranza.

Los resultados obtenidos para el procedimiento de cobranza según los entrevistados manifestaron lo siguiente: el gerente afirmó que, los procedimientos de cobranza que

actualmente utilizan en la empresa son: las llamadas telefónicas, notificación por escrito y el recurso legal. Todo ello con el propósito de hacer efectivo las facturas emitidas, ya que una de las responsabilidades principales del área de cobranza es asegurarse que los clientes estén pagando sus facturas en el tiempo pactado.

Asimismo, el administrador manifestó que, la empresa utiliza los tres procedimientos de cobranza, dependiendo al tipo del cliente, es decir hay clientes que solo necesitan una previa llamada para cumplir con sus obligaciones, otros necesitan las llamadas, notificación por escrito y el recurso legal para recién cumplir con sus obligaciones de pago. Por otro lado, el contador indicó que, en ocasiones es difícil realizar el procedimiento de cobranza porque muchas veces el cliente simplemente responde que no cuenta con suficiente liquidez y que están en bancarrota.

Por último, el asistente de facturación y cobranza afirma que, la empresa siempre busca ser eficaz por medio de las llamadas telefónicas, notificación por escrito y el recurso legal. Sin embargo, la impuntualidad de pago de los clientes, debilita la eficiencia de cobranza. En conclusión, la gran mayoría de los entrevistados coincidieron en sus respuestas dando a conocer que el procedimiento de cobranza busca la recuperación del crédito otorgado, sin afectar la relación con los clientes. Asimismo, tiene cuidado de llevar el proceso de cobranza de forma óptima para que la cobranza no sea agresiva.

4.1.4 Análisis del plazo de crédito de las cuentas por cobrar de la empresa de transp. priv.

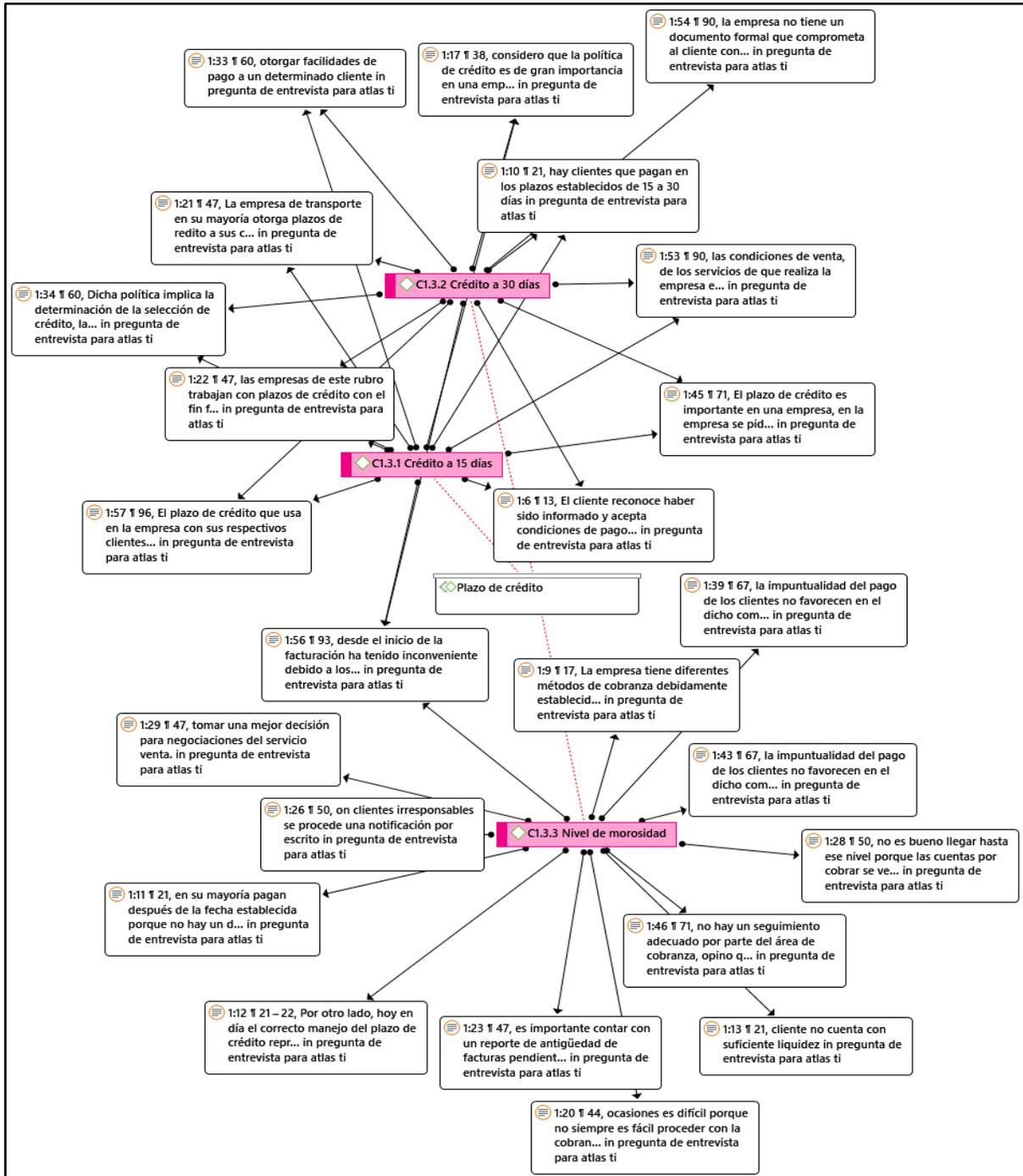


Figura 5. Red del indicador de plazo de crédito.

Las respuestas obtenidas para el plazo de crédito, según el informe de los entrevistados fueron los siguientes: el gerente afirmó que, en la empresa de transporte los plazos de crédito que otorgan a sus clientes son de 15 a 30 días solo de manera verbal, sin un documento formal, cabe indicar que en la actualidad la mayoría de las empresas de este rubro trabajan con plazos de crédito, con el fin de fidelizar a sus clientes. Por otra parte, el administrador manifestó que, la empresa no cuenta con un reporte mensual de facturas que se encuentran pendientes por cobrar, Asimismo, el contador afirmó que el plazo de crédito es importante en una empresa, este cumple con su objetivo si se hace un seguimiento adecuado. Además, se debe establecer un límite de crédito y no asumir riesgos innecesarios para la empresa. Porque a la larga se convierten en deudas incobrables, lo cual genera una pérdida de liquidez, ya que no se puede salvaguardar los riesgos con los clientes.

Por último, el asistente de facturación y cobranza mencionó que, el plazo de crédito que aplica la empresa con sus clientes es de 15 días a 30 días y de forma verbal de haber presentado la facturación emitida. En conclusión, los entrevistados coincidieron en sus respuestas ya que todos mencionaron que los plazos de crédito en la empresa de transporte son de 15 días a 30 días, asimismo, existen deficiencias al momento de realizar las cobranzas, porque desde sus inicios no han tenido la disciplina de usar sus políticas de crédito, sin embargo, en la actualidad se requiere la utilización correcta de las políticas de crédito mediante un documento formal, para que los riesgos de cobranza sean menores y pueda generar mayores utilidades.

4.1.5 Análisis de la red de nube de palabras de las entrevistas realizadas

Según los resultados de la red de nube de palabras, se obtuvo las palabras más utilizadas que se usaron durante la investigación, las cuales fueron: la empresa, el transporte, las políticas, el crédito, el procedimiento, los clientes etc. Asimismo, este resultado permite identificar ideas para cumplir con los objetivos del estudio y obtener posibles sugerencias para dar solución a la problemática.

Tabla 2

Análisis del estado de situación financiera

Empresa de Transporte Privado						
Estado de Situación Financiera						
al 31 de diciembre de 2018 y 2019						
(en soles)						
Activos	Análisis horizontal				Análisis vertical	
			variación			
Activos corrientes	2019	2018	Absoluta	Relativa	2019	2018
Efectivo y equivalente de efectivo	292,108.00	50,161.00	241,947.00	482.34%	48.81%	29.82%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	200,000.00	57,000.00	143,000.00	250.88%	33.42%	33.88%
Otras cuentas por cobrar (neto)	6,402.00	9,514.00	-3,112.00	-32.71%	1.07%	5.66%
Existencias (neto)	10,169.00	10,169.00			1.70%	6.04%
Total activo corriente	508,679.00	126,844.00	381,835.00	301.03%	85.00%	75.40%
Activos no corrientes						
Otras cuentas por cobrar (neto)	69,096.00	-	69,096.00	0.00%	11.55%	0.00%
Inmuebles, maquinaria y equipo (neto)	103,475.00	103,475.00	-	0.00%	17.29%	61.51%
Intangibles (neto)	-82,780.00	-62,085.00	-20,695.00	0.00%	-13.83%	-36.90%
Total activo no corriente	89,791.00	41,390.00	48,401.00	116.94%	0.15	24.60%
Total activo	598,470.00	168,234.00	430,236.00	255.74%	100%	100.00%
Pasivo						
Pasivo corriente						
Sobregiros bancarios	331,887.00	-	331,887.00		55.46%	0.00%
Otras cuentas por pagar	16,611.00	2,957.00	13,654.00	461.75%	2.78%	1.76%
Total pasivo corriente	348,498.00	2,957.00	345,541.00	11685.53%	58.23%	1.76%
Total pasivo	348,498.00	2,957.00	345,541.00	11685.53%	0.58	1.76%
Patrimonio						
Capital	205,000.00	205,000.00	-	0.00%	34.25%	121.85%
Reserva legal	84,695.00	8,591.00	76,104.00	885.86%	14.15%	5.11%
Resultados acumulados	-39,723.00	-48,314.00	8,591.00	-17.78%	-6.64%	-28.72%
Total patrimonio	249,972.00	165,277.00	84,695.00	51.24%	0.42	98.24%
Total pasivo y patrimonio	598,470.00	168,234.00	430,236.00	255.74%	100%	100.00%

Análisis horizontal del estado de situación financiera

Cuentas por cobrar: al realizar el análisis de comparación en el estado de situación financiera del periodo 2018 al periodo 2019, se obtuvo como resultado una variación absoluta de 143,000 y una variación relativa de 250.88%; en las cuentas por cobrar, los cuales representan una variación significativa. Esto se debió a la falta de un adecuado control y seguimiento en el área de cobranzas

Análisis vertical del estado de situación financiera

Cuentas por cobrar: según el resultado obtenido se puede visualizar que las cuentas por cobrar para el periodo 2018 representan un 33.42% del total de activos, para el periodo 2019 representa un 33.88% del total de activos. Hubo una variación leve de 0.46% debido a un incremento en las ventas, también porque no tuvieron un adecuado procedimiento de cobranza y los plazos de crédito fueron de manera verbal, lo cual no compromete al cliente a cumplir con sus obligaciones de pago.

Tabla 3

Análisis del estado de resultados

Empresa de Transporte Privado							
Estado de Resultado							
al 31 de diciembre de 2018 – 2019							
(en soles)							
	2019	2018	Análisis horizontal		Análisis vertical		
			Variación		2019	2018	
Estados de resultados y ganancias			Absoluta	Relativa	%	%	
Ventas netas e ingresos por servicios	1,202,096	610,667	591,429	97%	100.00	100.00	
Ventas netas e ingresos por servicios	1,202,096	610,667	591,429	97%	100.00	100.00	
Costo de ventas	-952,912	-492,229	-460,683	94%	79.27	80.61	
Resultado bruto	249,184	118,438	130,746	110%	20.73	19.39	
Gastos de ventas	-46,195		(46,195)		-3.84		
Gastos de administración	-85,719	108,892	23,173	-21%	-7.13	17.83	
Resultado de operación	117,270	9,546	107,724	1128%	9.76	17.83	
Gastos financieros	(13,428)		(13,428)	0%	-1.12		
Ingresos financieros gravados							
Gastos diversos	(1,133)		(1,133)	0%	-0.09		
Resultado antes de participación utilidad	102,709	9,546	93,163	976%	8.54	1.56	
Resultado antes de impuesto impuesto a la renta							
Resultado del ejercicio	102,709	9,546	93,163	976%	8.54	1.56	

Análisis horizontal del estado de resultado

Ventas: al realizar una comparación de la información del estado de resultado del año 2018 con el año 2019 mediante el análisis horizontal, se puede visualizar que hubo una variación absoluta de 591,429 y una variación relativa del 97% lo cual representa una variación significativa de incremento en las ventas lo cual es bueno, sin embargo se observa en el análisis horizontal que las cuentas por cobrar tienen un indicador de porcentaje alto debido a que no han tenido un adecuado procedimiento de cobranza, el cual pone en riesgo la liquidez de la empresa.

Análisis vertical del estado de resultado

Resultado del ejercicio: según el resultado obtenido se puede visualizar que el resultado del ejercicio para año 2018 representa un 1.56% porcentualmente del total de ventas y para el año 2019 representa un 8.54% porcentualmente del total de ventas. Hubo una variación positiva debido a que incrementaron las ventas, se sugiere hacer un adecuado procedimiento de cobranza para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones.

4.2 Discusión de resultados

El presente estudio de investigación titulado, análisis de cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 – 2019, se realizó mediante la técnica de la entrevista dirigido a cuatro personas de la empresa: al gerente, administrador, contador y al asistente de facturación y cobranzas, quienes brindaron la información necesaria para realizar el trabajo.

De acuerdo al resultado obtenido de la situación de cuentas por cobrar de la empresa, se evidencio que existen los siguientes problemas: deficiencia en el área de cobranzas, carecen de políticas de crédito, no hay un adecuado procedimiento de cobranza y los plazos de crédito son otorgados de manera verbal, lo cual no compromete al cliente a cumplir con sus obligaciones de pago. Asimismo, al realizar el análisis de comparación en el estado de situación financiera del periodo 2018 al periodo 2019, se obtuvo como resultado una variación absoluta de 143,000 y una variación relativa de 250.88%; en las cuentas por cobrar, los cuales representan una variación significativa. Esto se debió a la falta de un adecuado control y seguimiento en las cobranzas de la empresa. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Pérez (2019) quien argumenta que, la empresa tuvo un incremento en las cuentas por cobrar, esto

ocurrió, porque el asistente de facturación y cobranza no realizó un adecuado seguimiento, para proceder con el cobro del crédito otorgado. Es por ello, que la empresa se ve afectado en su liquidez, lo cual no permite continuar con sus actividades.

De acuerdo al resultado de las políticas de crédito de la empresa, se obtuvo que sus políticas de crédito son deficientes porque no están estructuradas de acuerdo a las circunstancias reales y es por eso que no hacen uso de ellas. De igual manera, existe una similitud con la tesis de Solano (2018) quien sostuvo en su investigación que, las políticas de crédito y cobranzas son deficientes; los créditos otorgados no han sido cobrado en tiempo estimado y los procedimientos de cobranza no cumplen el parámetro. Por último, existe un retraso en sus pagos.

En el mismo contexto, de acuerdo a los resultados obtenidos de los procedimientos de cobranza, se evidencio que existe el incumplimiento de pago de parte de los clientes, lo cual hace que la empresa no tenga suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones. Este resultado coincide con la investigación de Pérez (2018) quien afirmó que tuvo los siguientes problemas: la empresa no maneja adecuadamente el procedimiento de cobranza, al mismo tiempo incumplen con las políticas de crédito, en consecuencia, trajo consigo una cartera altamente morosa y un mal flujo de caja. En este mismo contexto, coincide con la tesis de Tapia, Reina y Duque (2019) quienes manifestaron que, la empresa tuvo un incremento de morosidad con los clientes.

Por último, de acuerdo a los resultados del plazo de crédito, se obtuvo que en la empresa los plazos de crédito son de 15 días y 30 días de manera verbal, sin un documento formal. Este resultado tiene una similitud con la investigación de Pérez (2019) quien argumenta que, las políticas de créditos de la empresa son de 30 días, 60 días, sin embargo, el personal encargado, no cumple con los plazos establecidos para otorgar el crédito, lo hacen a un plazo mayor de lo indicado, los cuales son de 90 días y 120 días, el cual generó el incremento de las cuentas por cobrar, debido a esto la liquidez quedó afectado. En este mismo contexto, coincide con la tesis de Ortiz y Nolazco (2018) quienes afirmaron que, la rotación de la empresa para el periodo 2018 fue de 22.62 días, lo cual refleja un incremento en días a diferencia de años anteriores por la falta de un adecuado procedimiento en las cobranzas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera : Para concluir el presente estudio, se analizó la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado. Se evidencio que tiene deficiencias en las cuentas por cobrar lo cual se verifica en los estados financieros. Esto sucedió porque no hubo un adecuado procedimiento de cobranza en la empresa y los plazos de crédito fueron de manera verbal, lo cual no compromete al cliente a cumplir con sus obligaciones.

Segunda : Se concluyó con el análisis de las políticas de crédito de la empresa, las cuales evidenciaron lo siguiente: (a) no están estructuradas conforme a la circunstancia de la empresa, (b) no existe la disciplina de usar las políticas de crédito. Es por ello que la empresa carece de un adecuado plazo de crédito y de un adecuado procedimiento de cobranza para con sus clientes.

Tercera : Se concluyó con el análisis de los procedimientos de cobranza de la empresa, los cuales evidenciaron lo siguiente: el área de cobranza no es eficiente en el proceso de cobro, los clientes no son puntuales con el pago de los créditos otorgados. por lo que el gerente muchas veces se ve obligado a cobrar de forma legal, para no perjudicar la liquidez de la empresa.

Cuarta : Por último, se concluyó con el análisis del plazo de crédito de la empresa, los cuales evidenciaron lo siguiente: (a) los plazos de crédito son de 15 a 30 días y lo hace de manera verbal, (b) no existe un documento formal que los respalde, (c) no hay un seguimiento adecuado y no existe un límite de crédito. Debido a ello, se incrementaron las cuentas por cobrar del periodo 2018 al periodo 2019 de S/ 143,000.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Teniendo en cuenta la situación de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte privado, se recomienda al gerente implementar un software de control interno, el cual genera control, orden, organización y el adecuado procedimiento de cobranza que necesita la empresa principalmente.
- Segunda** : Se recomienda al administrador diseñar nuevos lineamientos de política de crédito, por medio de una consultoría en gestión de crédito y cobro. Los cuales deben ser específicos, acorde con la situación de la empresa y del mercado; todo ello con el fin de optimizar el riesgo y mejorar los sistemas de cobro.
- Tercera** : Se recomienda al gerente, administrador y al contador crear un plan de trabajo trimestral para cumplir con un adecuado procedimiento de cobranza y ver otros asuntos importantes de la empresa.
- Cuarta** : Por último, se recomienda al gerente conjuntamente con el asistente de facturación y cobranza implementar una letra de cambio para cada crédito otorgado ya sean de 15 días o 30 días, porque este documento es de carácter formal y garantiza el cumplimiento de los créditos otorgados. Además, compromete a los clientes a cumplir con sus respectivas obligaciones.

REFERENCIAS

- Allen, F., Myers, S., & Richard, B. (2010). *Principios de finanzas corporativas, novena ed.* México.
- Arena, S. (2016). Análisis del rubro cuentas por cobrar, desde el punto de vista contable, auditoría interna y auditoría externa en el contexto de las normas internacionales. su aplicación en pymes. *Trabajo final de especialidad.* Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina.
- Arturo, M., & José, M. (2014). *Crédito y Cobranza.* México: Primera edición.
- Astudillo, M. (2012). *Fundamentos de la economía.*
- Atradius. (2018). *Aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas.* (B. d. Atradius, Ed.) América.
- Avila, Gil, & Duque. (Abril de 2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Observatorio de la Economía Latinoamericana.*
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación.* (Cuarta ed. ed.). México: Pearson.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos.* Bogotá.
- Burga, O., & Rodrigo, A. (2019). Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima. *Tesis para contador público.* Universidad Peruana Unión, Lima.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación y tecnológica Madrid.* Diaz de Santos S.A.
- Corral, M. (Marzo de 2015). Análisis documental. *Gestión de la información.*
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional.* Edimburgo: Escuela de Negocios de Edimburgo.

- De Santos, D. (1998). *Gestión eficaz del trabajo en equipo*.
- Farge, C., Núñez, D., & Reyes, E. (2016). *Cobranza de cuentas*.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración financiera*. México: decimosegunda edición.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación quinta ed.* México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de Investigación sexta ed.* México.
- Jaramillo, L. (2017). Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC. *Tesis*. Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Lifeder. (2020). *Metodología de investigación*.
- Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: Iberico Europea de ediciones.
- Macías, P. (2017). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp S.A.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza* (primera edición ed.). México: Grupo editorial patria.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Guillermo, J., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Colombia.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a. Edición. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Okuda, M., & Gómez, C. (Marzo de 2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.
- Onitcanschi. (1971). *Teoría administración financiera*.

- Ortiz, Nolazco, & Carhuacho. (enero de 2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu emprendedor TES*.
- Perez, A. (2018). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana. *Proyecto de grado*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia.
- Perez, L. (2019). Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial. *repositorio Universidad Norber Wiener*.
- Romero, H., Ñaupá, H., Valdivia, M., & Palacios, J. (2016). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª Edición ed.). Ediciones de la U.
- Rubio, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. España: Ed IEGE-publicaciones.
- Salinas. (2019). el Control Interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015–2017.
- Solano, L. (Septiembre de 2018). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Mercantil S.A.C. *Trabajo de investigación*. Universidad las Américas, Lima.
- Tamayo, A. (1999). *Teoría General de Sistemas*. Colombia.
- Tapia, Reina, & Duque. (enero de 2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Tapia, Reina, & Duque. (2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Toledo, N. (2010). Población y muestra.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de la administración financiera* (decimotercera edición ed.). México: Pearson educación.
- Vázquez, R., & Bongianino, C. (2008). *Principios de teoría contable* (1ª.ed. ed.). Buenos Aires, Argentina.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Título: análisis de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1: Cuentas por cobrar				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.	Políticas de crédito	1. Condiciones de venta			
			2. Periodo promedio de cobro			
			3. Evaluación de riesgo			
		Procedimiento de cobranza	4. Notificación por escrito			
			5. Llamadas telefónicas			
			6. Recurso legal			
Plazo de crédito	7. Crédito a 15 días					
	8. Crédito a 30 días					
	9. Nivel de morosidad					
Problemas específicos	Objetivos específicos					
¿Cuáles son las políticas de crédito de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019?	Analizar las políticas de crédito de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.					
¿Cuáles son los procedimientos de cobranza de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019?	Analizar los procedimientos de cobranza de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.					
¿Cuál es el plazo de crédito de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte privado, Lima 2018-2019?	Analizar el plazo de crédito de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.					
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos			
Enfoque: Cualitativo Tipo: Básica Método: Estudio de caso, Analítico e Inductivo	Unidad informante: Gerente General, Administrador, Contador, Asistente de facturación y cobranza	Técnicas: Entrevista, análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista, ficha de análisis documental	Procedimiento: se utilizó 5 pasos Análisis de datos: Triangulación			

Anexo 2: Instrumento cualitativo

<u>GUÍA DE ENTREVISTA</u>
Fecha:
Cargo:
Apellidos y Nombres:
1.- ¿Cuál es su opinión respecto al uso de las políticas de crédito de la empresa de transporte? ¿Por qué?
2.- ¿Cuál es su opinión respecto a las condiciones de venta de la empresa de transporte? ¿Por qué?
3.- ¿Cuál es su opinión respecto al procedimiento de cobranza de la empresa de transporte? ¿Por qué?
4.- ¿Cuál es su opinión respecto al plazo de crédito otorgado de 15 días y 30 días de la empresa de transporte? ¿Por qué?
5.- ¿Cuál es el procedimiento de cobranza más efectivo entre las llamadas telefónicas, notificación por escrito y el recurso legal? ¿Por qué?

Anexo 3: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

GUÍA DE ENTREVISTA N°1

Fecha:28/10/2020

Cargo: gerente

Apellidos y Nombres: Entrevistado 1

1.- ¿Cuál es su opinión respecto al uso de las políticas de crédito de la empresa de transporte? ¿Por qué?

La empresa de transporte no cumple con las políticas de crédito respecto a lapsos de tiempo para el cobro definido; sin embargo, no se hace uso de ellas. Porque los clientes de la empresa en su mayoría no están acostumbrados a ser parte de la política de crédito ya que lo consideran mucha documentación. En mi opinión personal, considero que las políticas de crédito son de vital importancia para una organización ya que ayudan a generar más ventas y a mantener una buena relación con los clientes.

2.- ¿Cuál es su opinión respecto a las condiciones de venta de la empresa de transporte? ¿Por qué?

Respecto a las condiciones de venta, en la empresa de transporte por el momento todos los contratos de servicios de venta con los clientes se vienen manejando de manera verbal, dado que nos acogemos al compromiso de nuestros clientes. El cliente reconoce haber sido informado y acepta condiciones de pago en un tiempo referido de 15 o 30 días después de haber presentado la factura emitida desde el momento de formalizar cualquier pedido en firme a la empresa. De llegar a cualquier desacuerdo, excepción o modificación de alguna de las condiciones de venta, deberá ser negociada y aprobada por escrito por ambas partes.

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al procedimiento de cobranza de la empresa de transporte? ¿Por qué?

La empresa tiene diferentes métodos de cobranza debidamente establecidos : las llamadas telefónicas, por escrito y el recurso legal todo esto con un propósito planificado, con el fin de hacer efectivo las facturas emitidas, a veces es crucial monitorear de cerca las cuentas por cobrar para minimizar el riesgo de pérdidas de ganancia de la empresa, porque una de las responsabilidades principales del área de cobranza es asegurarse que los clientes estén pagando sus facturas en el tiempo pactado de manera verbal.

4.- ¿Cuál es su opinión respecto al plazo de crédito otorgado de 15 días y 30 días de la empresa de transporte? ¿Por qué?

Efectivamente, hay clientes que pagan en los plazos establecidos de 15 a 30 días, sin embargo, en su mayoría pagan después de la fecha establecida porque no hay un documento formal que comprometa al cliente pagar en tiempo oportuno, debido a que todo trato se hace de manera verbal el cual no brinda suficiente compromiso, otras veces porque el cliente no cuenta con suficiente liquidez. Por otro lado, hoy en día el correcto manejo del plazo de crédito representa la diferencia entre ganar mayores utilidades o perder.

5.- ¿Cuál es el procedimiento de cobranza más efectivo entre las llamadas telefónicas, notificación por escrito y el recurso legal? ¿Por qué?

La empresa maneja los tres procedimientos, y cada uno se hace efectivo dependiendo al tipo del cliente, porque algunos clientes solo necesitan que se les haga recordar previamente mediante una llamada telefónica que tiene una la factura pendiente por pagar y lo pagan a tiempo, sin embargo, cuando no funciona la primera opción se aplica el segundo y así sucesivamente hasta llegar al recurso legal.

GUÍA DE ENTREVISTA N°2

Fecha: 28/10/2020

Cargo: administrador

Apellidos y Nombres: Entrevistado 2

1.- ¿Cuál es su opinión respecto al uso de las políticas de crédito de la empresa de transporte? ¿Por qué?

La empresa de transporte no cumple con las políticas de crédito, porque no están actualizadas sus políticas de crédito para adaptarlas a las circunstancias actuales ya que la empresa solo tiene políticas básicas o generales los cuales no están siendo aplicados, sin embargo, considero que la política de crédito es de gran importancia en una empresa porque da la pauta para determinar si debe concederse el crédito a un cliente o no.

2.- ¿Cuál es su opinión respecto a las condiciones de venta de la empresa de transporte? ¿Por qué?

Respecto a las condiciones de venta, la empresa es quien determina el precio de venta de dicho servicio y su forma de pago, ambos son de manera verbal para con sus clientes, no hay precios fijos, estos varían de acuerdo a la mercadería y al destino de viajes que realizan la empresa, muchas veces las condiciones de venta se ven afectado de manera radical porque los clientes no cumplen con su compromiso de pago pactado.

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al procedimiento de cobranza de la empresa de transporte? ¿Por qué?

El área de cobranza de la empresa se usa los siguientes procedimientos: las llamadas telefónicas, por escrito y el recurso legal; en ocasiones es difícil porque no siempre es fácil proceder con la cobranza porque se hace cargo de todo lo que salió ya sea bien o mal del área de ventas y facturación, si el vendedor se comprometió a algo que no podía cumplir, eso será una razón para que el cliente detenga su pago y si la factura está mal hecha, lo mismo.

4.- ¿Cuál es su opinión respecto al plazo de crédito otorgado de 15 días y 30 días de la empresa de transporte? ¿Por qué?

La empresa de transporte en su mayoría otorga plazos de crédito a sus clientes porque en la actualidad la mayoría de las empresas de este rubro trabajan con plazos de crédito con el fin fidelizar a sus clientes, por otra parte, es importante contar con un reporte de antigüedad de facturas pendientes por cobrar de los clientes con sus respectivos adeudos y el tiempo de vencimiento, con esta información se puede tomar una mejor decisión para negociaciones del servicio venta.

5.- ¿Cuál es el procedimiento de cobranza más efectivo entre las llamadas telefónicas, notificación por escrito y el recurso legal? ¿Por qué?

Los 3 procedimientos son muy importantes y esenciales para la empresa, para mí, las llamadas telefónicas son los más efectivos siempre y cuando los clientes sean responsables con sus pagos, ya que con una llamada telefónica se le recuerda el pago pendiente, por otro lado con clientes irresponsables se procede una notificación por escrito y por último si no funcionara este procedimiento se utiliza el recurso legal, sin embargo, no es bueno llegar hasta ese nivel porque las cuentas por cobrar se ven afectado.

GUÍA DE ENTREVISTA N°3

Fecha: 28/10/2020

Cargo: contador

Apellidos y Nombres: Entrevistado 3

1.- ¿Cuál es su opinión respecto al uso de las políticas de crédito de la empresa de transporte? ¿Por qué?

Las políticas de crédito de la empresa no están estructuradas conforme a la circunstancia de la empresa, porque no lo consideran relevante, sin embargo, las políticas son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

2.- ¿Cuál es su opinión respecto a las condiciones de venta de la empresa de transporte? ¿Por qué?

Básicamente las indicaciones de las condiciones de venta tienen una lista de diferentes precios, varía según la mercadería de traslado y el destino, pero no son comprometedoras; el objetivo es mejorar los servicios de venta, variar los precios correspondientes y hacer que la cobranza sea más efectiva con el fin de obtener liquidez oportuna.

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al procedimiento de cobranza de la empresa de transporte? ¿Por qué?

Respecto al procedimiento de cobranzas, la empresa siempre busca ser eficaz por medio de las llamadas telefónicas, por escrito y el recurso legal, sin embargo, la impuntualidad del pago de los clientes no favorece en el dicho cometido, porque el procedimiento de cobranza permite buscar la recuperación de la cartera sin afectar la relación con el cliente teniendo cuidado de llevar el proceso de manera óptima y oportuna de manera que no sea necesario aplicar una cobranza agresiva.

4.- ¿Cuál es su opinión respecto al plazo de crédito otorgado de 15 días y 30 días de la empresa de transporte? ¿Por qué?

El plazo de crédito es importante en una empresa, en la empresa se pide de manera verbal a los clientes que el plazo de crédito para su respectivo pago de facturación sea entre 15 a 30 días, sin embargo, no se cumple este pedido porque no hay un seguimiento adecuado por parte del área de cobranza, opino que se debe establecer un límite de crédito y no asumir riesgos innecesarios para la empresa. Porque a la larga se convierten en deudas incobrables, lo cual genera una pérdida de liquidez, pese a los límites de crédito no se puede salvaguardar los riesgos con los clientes.

5.- ¿Cuál es el procedimiento de cobranza más efectivo entre las llamadas telefónicas, notificación por escrito y el recurso legal? ¿Por qué?

Los 3 procedimientos son válidos dentro de la empresa su uso varía de acuerdo al estado en el que se encuentre cada cliente, porque todos ellos buscan maximizar la rentabilidad sin embargo el más utilizado son las llamadas telefónicas, debido a que es la herramienta con mayor acceso y más fácil para hacer un cobro oportuno a los clientes con el fin de obtener liquidez inmediata para seguir operando en la empresa.

GUÍA DE ENTREVISTA N°4

Fecha: 28/10/2020

Cargo: asistente de facturación y cobranza

Apellidos y Nombres: Entrevistado 4

1.- ¿Cuál es su opinión respecto al uso de las políticas de crédito de la empresa de transporte? ¿Por qué?

En la empresa no se hace uso de las políticas de crédito porque aún no lo consideran como una herramienta relevante, sin embargo, por teoría sé que las políticas de crédito dan la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

2.- ¿Cuál es su opinión respecto a las condiciones de venta de la empresa de transporte? ¿Por qué?

En mi opinión respecto a las condiciones de venta, de los servicios de que realiza la empresa exige al cliente que los pagos sean de 15 a 30 días, sin embargo, solo el 50 % cumple con dicha condición porque la empresa no tiene un documento formal que comprometa al cliente con la responsabilidad de sus pagos, hasta ahora todo se ha realizado de manera verbal. Además, los costos de servicio no son fijos varía de acuerdo a la mercadería y al destino de traslado que se realiza.

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al procedimiento de cobranza de la empresa de transporte? ¿Por qué?

Respecto al procedimiento de cobranza de la empresa, en los 2 últimos años no han sido muy eficientes con las llamadas telefónicas, por escrito y el recurso legal, porque desde el inicio de la facturación ha tenido inconveniente debido a los plazos de crédito, en su mayoría han sido verbales, en tal sentido los clientes olvidan su fecha de pago oportuno el cual perjudica en la obtención de liquidez inmediato después de la venta al crédito.

4.- ¿Cuál es su opinión respecto al plazo de crédito otorgado de 15 días y 30 días de la empresa de transporte? ¿Por qué?

El plazo de crédito que usa en la empresa con sus respectivos clientes es de forma verbal, ya sea a 15 días o 30 días de haber presentado la facturación emitida del flete realizado, porque desde sus inicios no han tenido la disciplina de usar sus políticas de crédito, en la actualidad se requiere la utilización correcta de las políticas de crédito para que los riesgos de cobranza sean menores y pueda generar mayores utilidades.

5.- ¿Cuál es el procedimiento de cobranza más efectivo entre las llamadas telefónicas, notificación por escrito y el recurso legal? ¿Por qué?

El mejor procedimiento de cobranza es por escrito, porque se adecua a todas las necesidades según el estado en el que se encuentre las cuentas por cobrar de la empresa, las llamadas telefónicas también cumplen una función importante en el procedimiento de cobranza ya que sirven para los clientes pagadores para hacerles recordar las facturas pendientes de pago con la empresa privada de transporte.

Anexo 4: Pantallazos del Atlas. Ti

The screenshot displays the ATLAS.ti software interface, specifically the 'Administrador de códigos' (Code Administrator) window. The window is titled 'Administrador de códigos' and shows a list of codes under the category 'Categoría Cuentas por cobrar (12)'. The codes are listed in a table with columns for 'Nombre', 'Enraizamiento', 'Densidad', and 'Grupos'. Below the table is a 'Comentario' field.

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
● C1.1 Políticas de crédito	0	0	[Categoría Cuentas por cobrar]
● C1.1.1 Condiciones de venta	17	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Políticas de cré
● C1.1.2 Periodo promedio de cobro	12	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Políticas de cré
● C1.1.3 Evaluación de riesgo	4	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Políticas de cré
● C1.2 procedimiento de cobranza	0	0	[Categoría Cuentas por cobrar]
● C1.2.1 Notificación por escrito	13	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Procedimiento
● C1.2.2 Llamadas telefónicas	10	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Procedimiento
● C1.2.3 Recurso legal	12	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Procedimiento
● C1.3 Plazo de crédito	0	0	[Categoría Cuentas por cobrar]
● C1.3.1 Crédito a 15 días	11	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Plazo de crédito
● C1.3.2 Crédito a 30 días	12	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Plazo de crédito
● C1.3.3 Nivel de morosidad	13	0	[Categoría Cuentas por cobrar] [Plazo de crédito

The interface also shows the 'Explorador del proyecto' (Project Explorer) window on the left, which displays a tree view of the project structure. The 'Administrador de documentos' (Document Administrator) window is visible at the bottom, showing a document titled 'GUÍA DE ENTREVISTA Nº1' with text and code annotations.

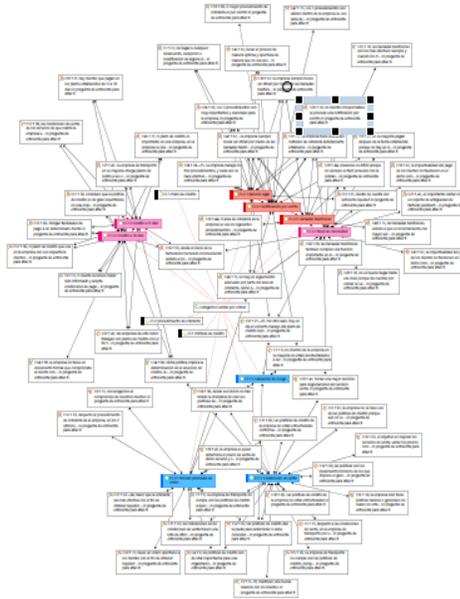
Categoría Cuentas por cobrar

Red Nodos Exportar Vista

Guardar Crear un derivado de la red Crear códigos Crear grupo Editar comentario de la red Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Vincular Cortar Invertir Administrador de relaciones Rutas Diseño Ajustar a la ventana

Rótulo del vínculo: Nombre Comentarios Estilo del nodo: Plano Mostrar conexiones código-docu

Nuevo Red Entidades Vínculos Presentación/Estilo



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Escribe aquí para buscar

Windows taskbar icons: File Explorer, PowerPoint, Chrome, Spotify, Edge, Word, Outlook, Teams, Excel

System tray: ESP, 17:25, 5 nov. 2020, 25%

Anexo 5: Matrices de trabajo

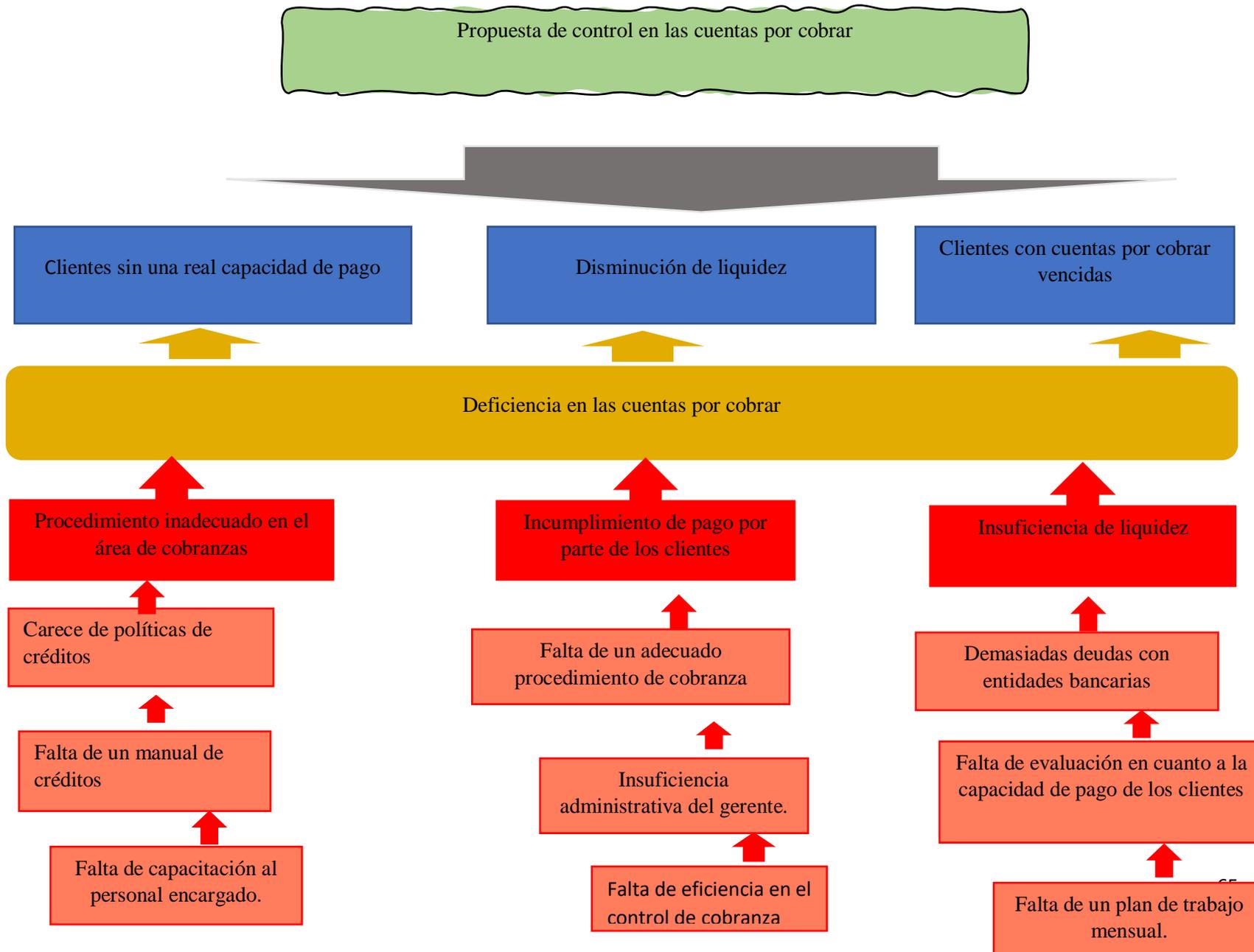
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar
Título del informe	aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en América 2018	Título del informe	Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa	Título del informe	Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa
A nivel internacional, en el informe de las cuentas por cobrar según las encuestas realizadas en América, se evidenció que las cuentas por cobrar empresariales se han convertido en incobrables, debido a que los clientes no cuentan con suficiente liquidez para afrontar sus obligaciones o porque están en bancarota. En 2018 el 51.0% de los encuestados en América respondieron este informe, el cual incrementó un porcentaje más comparado al año anterior, ya que en año 2017 fue el 50.0%. por consiguiente, si se hace un adecuado procedimiento de cobranza y el uso correcto de las políticas de crédito en todas las empresas, el nivel de morosidad podrá disminuir en América (Atradius, 2018).		A nivel internacional en el informe se analizó que los deterioros de las cuentas por cobrar son importantes para las empresas porque representan sus activos exhibibles al mismo tiempo son un factor clave en el negocio. A nivel internacional, en el informe del análisis financiero de las cuentas por cobrar en una empresa privada ecuatoriana, se encontró los siguientes problemas: (a) el deterioro de las cuentas por cobrar; (b) no tienen un documento de respaldo; (c) falta de un adecuado proceso de créditos; y (d) carencia de políticas de crédito y cobranza. En consecuencia, se planteó diseñar un manual de créditos, también se planteó diseñar nuevas políticas de crédito y cobranza adaptado a la circunstancia de la empresa, con el fin de tomar mejores decisiones que ayudarán a recuperar la liquidez de la empresa (Tapia, Reina y Duque, 2019).		A nivel internacional en el informe se analizó que las cuentas por cobrar en la empresa Imporparis en la ciudad de Guayaquil, se encontró los siguientes problemas: (a) falta de liquidez; (b) falta de reportes oportunos; (c) incumplimiento de políticas de crédito y cobranza. En consecuencia, se planteó diseñar nuevos métodos para llevar a cabo el cobro a sus respectivos clientes, en consecuencia, mejoró la rentabilidad de la empresa. Asimismo, Macías (2017) afirma en su informe, que el análisis financiero llevado a cabo en la ciudad de Guayaquil evidenció los siguientes problemas: (a) descuido en los cobros de los créditos aprobados a clientes diversos; (b) falta del registro en el procedimiento de cobranza; (c) falta de un manual de créditos en el área; y (d) liquidez negativa en sus estados financieros. En consecuencia, se planteó diseñar nuevas políticas y procedimientos de cobranza con el fin de mejorar su rentabilidad Ávila, Gil, y Duque (2019)	
Evidencia del registro en Ms Word	Atradius. (2018). América: Aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas. Barómetro de prácticas de pago Atradius.	Tapia, Reina, & Duque. (enero de 2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. <i>Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> .		Avila, Gil, & Duque. (Abril de 2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. <i>Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> .	

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

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar
Título del informe	Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019	Título del informe	Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018.	Título del informe	el Control Interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015–2017
A nivel nacional en lima en la investigación de análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial en la ciudad de Lima, evidenció los siguientes problemas: (a) las cuentas por cobrar son deficientes (b) la información financiera comparado del año anterior con lo actual tuvo una variación significativa en las cuentas por cobrar; y (c) los créditos entregados pasaron a convertirse en deudas incobrables. Estos problemas son debido a que la corporación otorgó mercancías sin ningún contrato y a la vez sin orden de compra. Por lo tanto, no cuenta con un documento que le respalde para recuperar los créditos otorgados. En consecuencia, se planteó crear un manual de procedimiento de cobranza para mejorar el proceso de las cuentas por cobrar en tiempo estimado Perez (2019)		A nivel nacional en el informe se analizó que las cuentas por cobrar, evidenció los siguientes problemas: (a) retraso en el procedimiento de cobranza; (b) carencia de políticas de crédito y cobranza; y (c) falta de un adecuado compromiso de los trabajadores encargados con el área de cobranza. En consecuencia, ante este análisis se planteó crear nuevas políticas de cobranzas en la empresa de servicios para conseguir el retorno óptimo del efectivo en la organización, asimismo, se planteó mejorar el compromiso en el área de administración con el fin formular nuevas estrategias, en base a lineamientos de empresas exitosas para mejorar el procedimiento de las cuentas por cobrar en tiempo estimado Ortiz, Nolzaco, y Carhuancho (2020)		A nivel nacional en el informe se analizó que actualmente esta empresa cuenta con un sistema de control interno, pero no lo aplican eficientemente ya que no se están ejecutando de manera adecuada los procedimientos en el área de cobranza, debido a que el personal de dicha área no está realizando sus labores adecuadamente y no está siendo debidamente capacitado, además de ello no se está realizando el seguimiento constante de las cuentas por cobrar, por último no están estableciendo políticas eficientes para los otorgamientos de crédito ni se está ejecutando un análisis de riesgos. En consecuencia, a este análisis se planteó usar de manera más eficiente el manual de procedimiento de cobranzas, capacitación constante al personal y tener un mejor control en el área de cobranzas. Finalmente, como resultado, la empresa mejoró en el proceso de las cuentas por cobrar en tiempo estimado Salinas (2019)	
Evidencia del registro en Ms Word	Perez, L. (2019). Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial,. <i>repositorio Universidad Norber Wiener.</i>	Ortiz, Nolzaco, & Carhuancho. (enero de 2020). <i>Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. Espíritu emprendedores .</i>		Salinas. (2019). <i>el Control Interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015–2017.</i>	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			Deficiencia en las cuentas por cobrar
Causa 1 Procedimiento inadecuado en el área de cobranzas	Sub causa 1 Carece de políticas de créditos	porque no consideran que las políticas de crédito y cobranza son una de las herramienta principales para otorgar crédito a clientes	<p>En la empresa privada dedicada al servicio de transporte, se identificaron diferentes causas que conllevaron al problema principal de la investigación, es decir, deficiencia en las cuentas por cobrar esto corresponde a las siguientes causas:</p> <p>(a) Procedimiento inadecuado en el área de cobranzas (b) Incumplimiento de pago oportuno (c) Insuficiencia de liquidez.</p> <p>Ante el procedimiento inadecuado en el área de cobranzas de la empresa, se debe a la carencia de políticas de créditos y a la falta de un manual de créditos, como resultado, en esta situación no se puede cobrar de manera oportuna los créditos otorgados a sus clientes, así mismo el personal encargado de crédito y cobranza no está capacitado para asumir estas responsabilidades importantes de la empresa. Asimismo, ante el incumplimiento de pago oportuno en la empresa, se debe a la falta de un adecuado procedimiento de cobranza, la razón principal es por la insuficiencia administrativa del gerente debido a las muchas responsabilidades que tiene en la empresa y a la falta de reporte oportuno el cual no le permite tener claridad en la gestión del control de cobranza. En el mismo contexto, ante la insuficiencia de liquidez se debe a demasiadas deudas que tiene la empresa con las entidades bancarias, es decir las deudas fuera de control impactan en la liquidez del negocio; así mismo la falta de evaluación a los clientes a futuro se convertirá en facturas incobrables generando riesgo de liquidez, por ello es muy importante tener un plan de trabajo mensual en una empresa para tener un mejor control porque si no hay un plan de trabajo mensual será muy difícil lograr las metas trazadas de la empresa.</p>
	Sub causa 2 Falta de un manual de créditos	Porque hay falta de interés por el bienestar de la empresa.	
	Sub causa 3 Falta de capacitación al personal encargado.	Porque no hay un programa de capacitación sobre la importancia de las cuentas por cobrar en el área.	
Causa 2 Incumplimiento de pago oportuno	Sub causa 4 Falta de un adecuado procedimiento de cobranza	Porque hay falta de organización en los reportes diarios de ventas	
	Sub causa 5 Insuficiencia administrativa del gerente.	Porque hay falta de compromiso con el trabajo	
	Sub causa 6 Falta de eficiencia en el control de cobranza	Falta de control oportuno por parte del gerente, Falta de compromiso del personal en entregar los reportes del día.	
Causa 3 Insuficiencia de liquidez	Sub causa 7 Demasiadas deudas con entidades bancarias	Porque no consideran que esta sea una de las herramientas principales que ayudan a evitar el riesgo de clientes morosos a futuro.	
	Sub causa 8 Falta de evaluación en cuanto a la capacidad de pago de los clientes	Porque no hay un verdadero interés por la visión empresarial para cumplir sus objetivos	
	Sub causa 9 Falta de un plan de trabajo mensual.	Porque no hay reuniones planificadas para evaluar y verificación de trabajo semanal, quincenal o mensual	

Matriz 5. Antecedentes internacionales y nacionales

Datos del antecedente Internacional I			
Título	Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa.	Metodología	
Autor	Néstor Michael Ávila Anastacio Ronald Fabricio Gil Caamaño Ángela Duque González	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Guayaquil, Ecuador	Tipo	No experimental
Año	2019		
Objetivo	Evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A.	Diseño	Descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que la relación que existe con las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez sostienen que, las respuestas de los entrevistados dejaron en evidencia que existe lo siguiente: falta de organización respecto a las condiciones de crédito, Existe una planificación presupuestaria que exige que haya un ingreso de ventas determinado, a lo cual, los analistas comerciales atienden. Asimismo, los entrevistados manifestaron que, no se aplica el indicador financiero de liquidez, por lo cual, la empresa no está en capacidad de documentar la falta y proponer mejoras para los futuros períodos.	Método	Analítico
		Población	gerencia general 1 contador 1 sub-contadores 4 analista de crédito y cobranza 4 Total 10
		Muestra	30% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, tampoco para los procesos de recuperación de cartera vencida, no 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 son poco beneficiosos para la empresa.	Técnicas	Observación directa y entrevista.
		Instrumentos	Se utilizó el método analítico, histórico y documental.
		Método de análisis de datos	la recolección de datos y la información proporcionada por parte de la empresa debidamente evidenciados
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes internacionales, se obtuvo el aporte de Ávila, Gil y Duque (2019) sostienen que, en su investigación realizada en una empresa privada de Guayaquil, Plantearon como objetivo, evaluar el control en el área administrativo y en el área de cobranzas. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo y método descriptivo. El estudio abarcó la suma de 10 personas y utilizaron los siguientes instrumentos: Observación directa y entrevista. Los resultados sostienen que las respuestas de los entrevistados evidenciaron lo siguiente: una falta de organización y evaluación para otorgar créditos a los clientes. En conclusión, se verificó que la empresa no cuenta con un manual de políticas para el otorgamiento de créditos y tampoco cuenta con un procedimiento de cobranza para cobrar a sus respectivos clientes, tampoco tienen un manual de control interno. Por consiguiente, de la presente investigación utilizaré sus conceptos y sus categorías puesto que la empresa también tiene carencia en las políticas de crédito y cobranza.		
Referencia	Avila, Gil, & Duque. (Abril de 2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. <i>Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> .		

Datos del antecedente Internacional II			
Título	Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez	Metodología	
Autor	Evelyn Nathaly Tapia Soledispa Bethsabe Mariela Reina Minda Ángela Duque González	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Guayaquil, Ecuador	Tipo	No experimental
Año	2019		
Objetivo	Establecer la importancia del correcto análisis de las cuentas por cobrar con el fin de no afectar la liquidez de la misma.	Diseño	Descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que la relación que existe con los análisis de las cuentas por cobrar sostienen que se pueden identificar los siguientes aspectos: Se evidencia la falta de políticas adecuadas para mejorar las cuentas por cobrar, así como la inexistencia de un manual de proceso para la gestión del departamento de crédito y cobranza, el personal no se encuentra capacitado para gestionar un proceso de cobranza basado en resultados, el plazo de pago que otorga la empresa a los clientes es de 60 días, pero estos se toman un tiempo de 90 a 120 días.	Método	Inductivo deductivo
		Población	En el caso de la empresa ABC la población se determina por 50 personas que laboran en la compañía..
		Muestra	Contabilidad 4 Crédito y Cobranzas 4 Total 8
		Unidades informantes	
Conclusiones	En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que la empresa ABC ha tenido complicaciones en su cuenta por cobrar, debido a un incremento de los niveles de morosidad de los clientes, quienes se han atrasado por diversos factores, entre los que se podría suponer la recesión económica que está afectando al país. Sin embargo, para reducir el riesgo de crédito se pudo establecer que el análisis financiero de las cuentas por cobrar a través de la aplicación de los ratios, se convierte en una herramienta útil para la toma decisiones.	Técnicas	Observación directa y entrevista.
		Instrumentos	El presente trabajo de investigación se realizará mediante la recolección de datos.
		Método de análisis de datos	se analizan a través de métodos estadísticos,
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes internacionales, se revisó la investigación de los autores Tapia, Reina, Duque (2019 afirman que, en su investigación realizada del análisis financiero de las cuentas por cobrar en una empresa privada ecuatoriana. Plantearon como objetivo, establecer la importancia del correcto análisis en el área de cobranzas. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, y el diseño fue descriptivo. El estudio abarcó un total de 8 personas y el instrumento utilizado fue la recolección de datos. Se concluyó que la empresa tuvo un incremento de morosidad con los clientes. Por consiguiente, de la presente investigación consignare los conceptos de sus categorías porque guardan relación al presente		
Referencia	Tapia, Reina, & Duque. (enero de 2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. Observatorio de la Economía Latinoamericana.		

Datos del antecedente Internacional III			
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana.	Metodología	
Autor	Arley Santiago Pérez Dávila	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Medellín, Colombia	Tipo	No experimental
Año	2018		
Objetivo	Analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana.	Diseño	Descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que la relación que existe con las cuentas por cobrar sostienen que la universidad Corporación Universitaria Americana es una entidad que depende funcionalmente y administrativamente de la gerencia general o financiera, por cuanto tiene que ver con el uso y aplicación de sus fondos y el recaudo del mismo. En el área de cartera se ha identificado una gran falencia en su metodología de percibir el recaudo del servicio de crédito aplicado a los estudiantes que no cuentan con una solvencia ligera para cumplir con el pago inmediato de las matrículas y conceptos.	Método	Inductivo
		Población	Estudiantes deudores de la universidad
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que el área de cartera no tiene una buena gestión de cobro, incumplimiento de las políticas y una mala estructuración; esto trayendo consigo una cartera altamente castigada y un mal flujo de caja, ya que solo el 23% de sus deudores cumple con los pagos, es por esto que se debería aplicar la segmentación de los créditos.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	se realizaron estadísticas y tablas para el mejoramiento del seguimiento de los deudores
		Método de análisis de datos	por bases de datos que contienen cada estudiante que pago por concepto matrícula
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes internacionales, se revisó la investigación del autor Arley Pérez (2018) declara que, en su investigación realizada en la empresa privada colombiana. planteó como objetivo, analizar el impacto que tiene la cobranza oportuna en la cartera de clientes. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, de tipo correlacional y diseño descriptivo. El estudio comprendió por medio de estudiantes deudores de la universidad. los instrumentos utilizados fueron: Entrevista, cuestionario y. Los resultados obtenidos demuestran que, la empresa privada colombiana es una entidad muy dependiente de la gerencia general, por cuanto tiene que ver con el uso y aplicación de sus fondos. Se concluyó que la corporación no maneja adecuadamente el procedimiento de cobranza, al mismo tiempo incumplen con las políticas de crédito, en consecuencia, trajo consigo una cartera altamente morosa y un mal flujo de caja. De modo que, del presente estudio utilizaré sus conceptos porque se relaciona con la tesis de investigación, debido a que la empresa también sufre de problemas del uso inadecuado de procedimientos de cobranza y tiene carencia en sus políticas de crédito.		
Referencia	Perez, A. Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana. <i>Proyecto de grado</i> . Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia.		

Datos del antecedente Internacional IV			
Título	Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A.	Metodología	
Autor	Porfiria Belén Macías Calderón	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Guayaquil, Ecuador	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A.	Diseño	Descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que la relación que existe con las cuentas por cobrar sostienen que, en el análisis efectuado, se evidencia que la empresa se encuentra afectada en la liquidez debido a que la recuperación de la cartera de los clientes no se efectúa más rápido, esto obedece a la clase de negocio que maneja que su mayor parte es al exterior. Operativamente cuando se concreta una exportación, el cliente del exterior debe ratificar la compra pendiente un enganche del 40%.	Método	Analítico
		Población	Está compuesto por 10 personas de la siguiente manera: en el área contable, 2 personas, área de comercialización y ventas conformadas por 6 personas y en el área de gerencia 2 personas con esta información se pudo resolver el problema de la empresa Globalolimp S.A
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	En la conclusión de la presente investigación, sostuvo la importancia de analizar que la empresa carece de una proyección a largo plazo de los flujos, por lo cual, se puede financiar sanamente si coloca sus flujos en inversión corto plazo cuyo vencimiento sea la fecha de pago de sus obligaciones y así no generar gastos financieros para pedir préstamos y sobregiros.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Análisis de la información, encuesta, entrevista.
		Método de análisis de datos	se analizan a través de métodos estadísticos,
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación del autor Macías, Belén (2017) afirma que, en su investigación realizada en la empresa privada ecuatoriana. Planteó como objetivo, analizar el control en la administración de las cuentas por cobrar en una empresa privada. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, método analítico y descriptivo. El estudio abarcó la suma de 10 personas y se utilizaron los siguientes instrumentos: Análisis documental, encuesta, entrevista. Los resultados obtenidos sostienen que la liquidez se encuentra afectada. Se concluyó que la empresa carece de una proyección a largo plazo. Por lo tanto, de la presente investigación utilizaré los conceptos de su variable porque se relaciona con la investigación dado que la empresa también sufre de liquidez inmediata debido al inadecuado procedimiento de cobranza.		
Referencia	Macías. (2017). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp S.A.		

Datos del antecedente Internacional V			
Título	Análisis del Rubro Cuentas por Cobrar, desde el punto de vista Contable, Auditoría Interna y Auditoría Externa en el contexto de las Normas Internacionales. Su aplicación en PyMEs	Metodología	
Autor	Silvana Arena	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Córdoba, Argentina	Tipo	No experimental
Año	2016		
Objetivo	Analizar la auditoría en el contexto de las Normas Internacionales, enfocándose para ello, en un rubro muy importante de los Estados Financieros como lo son las Cuentas por Cobrar.	Diseño	Descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que la relación que existe con el análisis de las cuentas por cobrar sostienen que se pretende arribar en este proceso de convergencia de normas, es que cada entidad, más allá de su ubicación geográfica, publique un solo conjunto de estados financieros que sean válidos en todos los lugares y circunstancias, y se encuentren auditados según Normas Internacionales de Auditoría. Esto deja en evidencia la obligación del diálogo, de la actualización y de la especialización profesional constante, debido a que los estándares de contabilidad y auditoría, se mueven según las condiciones y situaciones del entorno internacional.	Método	Análítico
		Población	Se conforma la población y muestra de 20 participantes de distintas áreas de la empresa.
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las organizaciones de hoy difícilmente lograrán subsistir sin un manejo adecuado de los datos y la información. Es aquí donde el control interno juega un papel fundamental en la entidad, y en el que los trabajos de auditoría, tanto interna como externa, se vuelven necesarios y son esenciales para aportar a aquella, el valor agregado que necesita para sobrevivir en un mercado cada vez más competitivo	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	El presente trabajo de investigación se realizará mediante la recolección de datos.
		Método de análisis de datos	se analizan a través de métodos estadísticos.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes internacionales, se revisó la investigación del autor Arena, Silvana (2016) argumenta que, en su investigación realizada en la ciudad de Córdoba. Cuyo objetivo fue, evaluar la auditoría en el contexto de las NIIF. En esta investigación se empleó el enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo experimental y diseño descriptivo. El estudio abarcó la suma de 20 personas y se utilizó el siguiente instrumento: La recolección de datos. Se concluyó que las empresas de hoy no podrán perseverar sin el adecuado procedimiento de cobranza. Ahora bien, esta tesis guarda relación a la investigación porque la empresa tampoco tiene un adecuado control en el procedimiento en de cobranza.		
Referencia	Arena, S. Análisis del rubro cuentas por cobrar, desde el punto de vista contable, auditoría interna y auditoría externa en el contexto de las normas internacionales. su aplicacion en pymes. <i>Trabajo final de especialidad</i> . Universidad Nacional de Cordova, Córdoba, Argentina.		

Datos del antecedente Nacional I			
Título	Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima	Metodología	
Autor	Pérez Sullcaray Lucy	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Experimental
Año	2019		
Objetivo	Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, con la finalidad brindar alternativas de solución para mejorar en créditos y cobranzas.	Diseño	Descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que las cuentas por cobrar en la empresa comercial tienen un alto porcentaje en la cuenta por cobrar esto debido que el encargado del área de cobranza no desarrolla un adecuado seguimiento para cobrar el crédito otorgado por ende la empresa se ve afectada por no tener capital para seguir con sus actividades esto pasa al tener exceso en cobranza. Asimismo, nos indican que la entidad no cumple con las políticas de crédito respecto a los lapsos de tiempo para el cobro, y para otorgar créditos ya que por generar incrementar sus ventas otorgan créditos a mayor de 60 días.	Método	Analítico inductivo
		Población	La población será de 3 unidades informantes de la empresa comercial, cargos ocupados actualmente son: Gerente financiero, Contador y Asistente de cobranzas.
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que la política de crédito de la empresa es de 30 días, 60 días, pero no cumplen con los plazos establecidos para otorgar créditos lo realizan a plazos mayores de lo indicado como 90, 120 días así generando el incremento de cuentas por cobrar lo cual afecta a liquidez.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	guía de entrevista, análisis documental y ficha de análisis documental
		Método de análisis de datos	la triangulación con la ayuda del software Atlas Ti 8.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación del autor Pérez, (2019) quien argumenta que, en su investigación realizada en una empresa comercial. Planteó como objetivo, evaluar su situación actual de las cuentas por cobrar. Con la finalidad de brindar alternativas de solución para mejorar en créditos y cobranzas. Se utilizó el enfoque cualitativo, método inductivo y analítico. El estudio abarcó la suma de 4 personas y se utilizaron los siguientes instrumentos: La guía de entrevista; análisis documental; y ficha de análisis documental. Los resultados que se obtuvo indicaron que, la empresa comercial tiene un alto porcentaje en la cuenta por cobrar, esto ocurrió, porque el encargado del área de cobranza no desarrolló un adecuado seguimiento para cobrar el crédito otorgado, por ende, la empresa se ve afectada por no tener capital para seguir con sus actividades. Se concluyó que las políticas de créditos de la empresa son de 30 días, 60 días, pero no cumplieron con los plazos establecidos para otorgar créditos lo realizan a plazos mayores de lo indicado, que son de 90 días y 120 días, el cual generó el incremento en las cuentas por cobrar, Por lo tanto, de la presente investigación utilizaré los conceptos de las categorías porque la investigación guarda una relación con el presente estudio, debido a que la empresa también no cumple con las políticas de crédito y no cumple con un adecuado procedimiento de cobranza.		
Referencia	Perez, Arley. «Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana.» Tecnológico de Atioquía Institución Universitaria. <i>Proyecto de grado</i> . Medellín, 2018.		

Datos del antecedente Nacional II			
Título	Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017	Metodología	
Autor	Heyner Omar Burga Julca Santiago Aurelio Rodrigo Laurente	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2019		
Objetivo	Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, periodos 2013-2017.	Diseño	descriptivo
Resultados	Los resultados obtenidos indican que la relación a las cuentas por cobrar de la Imprenta Unión, en el periodo 2013 al 2017. Se observa que el primer indicador es la Rotación de cuentas por cobrar, que el promedio más alto es de 4.2 en el año 2013 y fue disminuyendo hasta llegar el año 2017 a 1.7. Mientras que el indicador periodo promedio de cobranza, tiene un promedio máximo de 32.7 en el año 2016 y como promedio mínimo de 1.7 el año 2017. Finalmente, el indicador Morosidad tiene como promedio mínimo la cantidad de 0.5, en el año 2013 y el promedio máximo de 1.1, el año 2016.	Método	Deductivo
		Población	La población será de 3 unidades informantes de la empresa comercial, cargos ocupados actualmente son: Gerente financiero, Contador y asistente de cobranzas.
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que la morosidad no incide significativamente en los indicadores de liquidez, debido a la relación comercial con instituciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, donde el centro de aplicación Imprenta Unión, al momento de realizar el pacto comercial, con 59 el cliente da la facilidad que el consumidor fije las condiciones y el plazo de pago, permitiendo que el cliente cumpla el pago en la fecha acordada.	Técnicas	Técnica de recolección de datos
		Instrumentos	Análisis descriptivo: Análisis inferencial: análisis de correlación:
		Método de análisis de datos	Se utilizará el paquete estadístico SPSS22.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación de los autores Burga y Aurelio (2019) sostienen que, su tesis fue realizada en el centro de aplicación imprenta Unión. Planteó como objetivo, determinar la repercusión de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez. En esta investigación se empleó el enfoque cuantitativo, de tipo experimental y el diseño fue descriptivo. El estudio abarcó la suma de 3 personas, para ello se utilizaron los siguientes instrumentos. el cuestionario; y la metodología OPS. Se concluyeron que la morosidad de la empresa no afectó significativamente en los indicadores de liquidez, debido a la buena relación comercial que tiene con clientes de una religión cristiana es decir en su mayoría los clientes que son parte de una religión cristiana son responsables con sus pagos. Finalmente, esta tesis guarda poca relación con la investigación, el cual brinda un conocimiento pleno para utilizar sus conceptos y aplicarlos en la empresa debido a que la empresa tiene clientes morosos porque no tienen un adecuado procedimiento de cobranza dentro del área, el cual no permite tener liquidez inmediata.		
Referencia	Burga, O., & Rodrigo, A. Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima. <i>Tesis para contador público</i> . Universidad Peruana Unión, Lima.		

Datos del antecedente Nacional III			
Título	Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018	Metodología	
Autor	Irma Lucila Ortiz Taipe Fernando Alexis Nolazco Labajos Nolazco Carhuancho	Enfoque	Cualitativo y cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Experimental
Año	2018		
Objetivo	Determinar los efectos del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.	Diseño	Holístico
Resultados	Los resultados obtenidos en relación a las cuentas por cobrar se obtuvo mediante el ratio de liquidez, ejecutado a los últimos tres periodos, se observa que en el año 2016 representa el -504% del total del pasivo corriente, un resultado negativo en la cuenta de tributos por pagar, en el año 2017 la liquidez inmediata fue más favorable, el cual representa el 97%, en el año 2018, el resultado de liquidez el porcentaje descendió en 94%, esto indica que la entidad solo puede cumplir sus obligaciones corrientes al 94% solo con los efectivos más líquidos en el año 2018.	Método	inductivo y deductivo
		Población	6 licenciadas en enfermería y 23 técnicos de enfermería. Igual a 29 Personas
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que, de acuerdo al análisis de las ratios de periodo de cobranza, debe ser oportuno, y el tiempo debe ser lo más corto posible y con el seguimiento, asimismo, puede ser medido mediante la división de las cuentas por cobrar y ventas anuales al crédito por 365 días. 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.	Técnicas	La encuesta y la entrevista no están estructuradas.
		Instrumentos	el procesamiento de los datos Excel y SPSS, las técnicas de organización y presentación de datos, mediante el empleo de cuadros unidimensionales y bidimensionales.
		Método de análisis de datos	Estadística descriptiva e inferencial correlación de Spearman Spss 23
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación de los autores Ortiz (2018) declaran que, en su tesis realizada en la empresa de Servicios, en la ciudad de Lima. Planteó como objetivo, determinar el efecto de control interno en el manejo de inventarios. El estudio comprendió un total de 29 personas que tuvieron los siguientes instrumentos: el cuestionario; y la metodología OPS. Se concluyó que la rotación de la empresa 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. Ahora bien, esta tesis guarda relación con la investigación porque en la empresa también falta un adecuado procedimiento de cobranza, el cual genera deficiencia en la liquidez inmediata.		
Referencia	Ortiz , Nolazco, & Carhuancho. (enero de 2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. <i>Espiritu emprendedor tes.</i>		

Datos del antecedente Nacional IV			
Título	Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C.	Metodología	
Autor	Solano Duran, Luisa Gladys	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	lima	Tipo	Experimental
Año	2018		
Objetivo	Analizar cómo las cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativa, eleva el nivel de liquidez en la empresa Mercantil S.A.C 2018.	Diseño	Descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que la relación que existe con las cuentas por cobrar sostienen que la política de crédito incide en los fondos de maniobra en la empresa Mercantil S.A.C año 2018, consideramos que el presente trabajo es preciso porque las cuentas que no han sido cobradas aún no es deficiente y permita cumplir con lo requerido por cada empresa para alcanzar la eficiencia y la efectividad en las procedimientos y así adquirirla liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones en un tiempo determinado.	Método	Analítico
		Población	Se conforma la población y muestra de 20 participantes de distintas áreas de la empresa.
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	En la conclusión de la presente investigación, sostuvo la importancia de analizar cómo la política de Cobranza incide en el riesgo financiero de la empresa Mercantil S.A.C año 2018, por no tomar precauciones se ve en riesgo financiero y tanto en la liquidez de la empresa, el retraso en sus pagos, es de un importancia que se asigne al personal que este apto para esta área, no se está enviando facturas de inmediato, no se da el seguimiento meticoloso, no actualiza sus bases de datos el cual conlleva a riesgo financiero.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	El presente trabajo de investigación se realizará mediante la recolección de datos.
		Método de análisis de datos	se analizan a través de métodos estadísticos.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación del autor Solano, Luisa (2018). sostiene que, en su tesis realizada en la Empresa privada Mercantil S.A.C. en la ciudad de Lima. Cuyo objetivo fue evaluar si las cuentas por cobrar elevan el nivel de liquidez por medio de la gestión administrativa. El estudio abarcó a un total de 20 participantes y se utilizó el siguiente instrumento: la recolección de datos. Los resultados de mayor relevancia en la problemática, son los siguientes: la política de crédito y cobranza es deficiente; los créditos otorgados no han sido cobrado en tiempo estimado y los procedimientos de cobranza no cumplen el parámetro. Se concluyó que la empresa no usa adecuadamente las políticas de cobranza y existe un retraso en sus pagos. Por consiguiente, esta tesis de investigación guarda relación con el estudio, porque la empresa también tiene dificultades en el área de cobranza, estas situaciones generan una gran desventaja ya que la empresa no será competente dentro del mercado		
Referencia	Solano, L. Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Mercantil S.A.C. <i>Trabajo de investigación</i> . Universidad las Américas, Lima.		

Datos del antecedente Nacional V			
Título	Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017	Metodología	
Autor	Jaramillo Castillo, Ledy Agustina	Enfoque	Cualitativo y cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Proponer un plan de implementación de control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holdings SAC.	Diseño	descriptiva, analítica y proyectiva
Resultados	Los resultados obtenidos indican que, la relación que existe entre el control interno y la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar comprenden que reducirá el nivel de morosidad de los clientes, incrementará la efectividad de la gestión de las cobranzas y de las cuentas por pagar, además que otorgará mayor visibilidad a los procesos desarrollados tanto en el área de cobranzas con en el área pagos, además de contar con una información constante y oportuna. Con la implementación de control interno en las cuentas por cobrar y por pagar se pretende llegar a una efectividad del 90% en dichas cuentas, ya que lo que se pretende es lograr que todas las obligaciones por pagar se realicen dentro de los plazos establecidos o pactados.	Método	Holística
		Población	la población será de 20 personas de la empresa entre ellos están: gerente general, contador general y coordinadora de ventas.
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que ante la falta de control interno sólido en las cuentas por cobrar y pagar y en los procesos de cobranzas y pagos que vayan de la mano con los objetivos de la empresa, se consideró la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que permita mejorar la efectividad para la recuperación de las cuentas por cobrar y la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones.	Técnicas	La encuesta, cuestionarios, la escala, prueba de conocimiento, test.
		Instrumentos	Ficha técnica del cuestionario Nombre: COCPOCO
		Método de análisis de datos	-Análisis de datos, análisis descriptivo Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación del autor Jaramillo, Ledy (2017) afirma que, en su tesis realizada en una empresa privada GCF Holdings SAC. Planteó como objetivo, presentar un proyecto de activación del control interno para mejorar la liquidez en el área de tesorería. Se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo no experimental, diseño correlacional descriptivo y analítico. El estudio abarcó la suma de 20 participantes y se utilizaron los siguientes instrumentos: (a) el cuestionario; y (b) la ficha técnica del cuestionario. Se concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de implementación para tener un mejor control de cobranza la cual permita mejorar la efectividad a corto plazo. Finalmente, esta tesis guarda relación con la investigación porque la empresa tiene las mismas necesidades en el área de cobranza.		
Referencia	Jaramillo, L. Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC. Tesis. Universidad Norbert Wiener, Lima.		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías de Contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teorías de Contabilidad	Mattessich Alvarus, Richard Víctor. (1964)	La teoría contable son proyecciones cuantitativas en los ingresos y en la acumulación de los métodos monetarios como la ciencia, arte, técnica o tecnología siempre es tomada por la empresa y se presenta para los usuarios. En la doctrina se considera que la contabilidad es una técnica de información para la empresa como una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio. (Lucas 1992)	Porque la categoría denominada cuentas por cobrar, guarda relación con la teoría de la contabilidad propuesta por Mattessich Alvarus. La teoría de contabilidad sostiene que, la contabilidad son proyecciones cuantitativas en los ingresos y en la acumulación de los métodos monetarios como la ciencia, arte, técnica o tecnología. En la doctrina se considera que la contabilidad es una técnica de información para la empresa como una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio (Vázquez y Bongianino, 2008). La presente teoría que será aplicada a la investigación, porque sustenta que la contabilidad es un sentido de responsabilidad de una entidad. Asimismo, permite planificar, organizar, dirigir y supervisar las estrategias empresariales.
2. Teoría económica	Adam Smith (1776)	La economía, al igual que el aire que respiramos, no es objeto de gran atención de las personas, pese a que muchas cuestiones económicas tienen un efecto decisivo en la sociedad. Nos damos cuenta de la importancia de esta disciplina sólo cuando algo anda mal (Astudillo, 2012).	Porque la categoría denominada control interno, guarda relación con la teoría de económica propuesta por Adam Smith, La teoría de economía sostiene, que la economía es semejante al aire que respiramos, ya que no es materia de atención para muchas personas, es decir pese a las opiniones económicas, la economía tiene una consecuencia positiva o negativa en la sociedad sabemos que es muy importante la disciplina cuando las cosas no andan bien (Astudillo, 2012) la presente teoría que será aplicada a la tesis, porque sustenta que la economía es un sentido de disciplina de una entidad, asimismo permite tener efectos decisivos en la sociedad.
3. Teoría de eficacia	Frederick Winslow (1911)	Cuando se posee conciencia real y dominio total de los conocimientos, aumentan las posibilidades de aplicarlos con mayor eficacia (De Santos, 1998).	Porque la categoría cuentas por cobrar guarda relación con la teoría propuesta por Frederick Winslow, la teoría de eficacia, según Frederick Winslow (1911) y sus seguidores sustentan que, la teoría de eficacia enfatiza que las personas poseen una conciencia real y un dominio total de sus propios conocimientos, en consecuencia, esto genera como resultado aumentar las posibilidades de ser más eficiente en cualquier organización (De Santos, 1998). La presente teoría será aplicada a la empresa porque sustenta que las personas deben poseer una moralidad prudente y un autocontrol total de los conocimientos, los cuales aumentan las posibilidades para aplicarlos con mayor eficacia dentro de una organización.

Teorías de administración

Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de Sistemas	Claude Lévi Strauss (1941)	La Teoría General de Sistemas, es más que teoría se trata de una concepción estructurada o metodología que tiene como propósito estudiar el sistema como un todo, de forma íntegra, tomando como base sus componentes y analizando las relaciones e interrelaciones existentes entre éstas y mediante la aplicación de estrategias científicas, conducir al entendimiento globalizante y generalizado del sistema (Tamayo 1999).	Porque mi categoría denominada cuentas por cobrar, guarda relación con la teoría propuesta por Claude Lévi Strauss, sobre sistemas. El sistema es más que teoría se trata de una concepción estructurada o metodología que tiene como propósito estudiar el sistema como un todo, de forma íntegra, tomando como base sus componentes y analizando las relaciones e interrelaciones existentes entre éstas y mediante la aplicación de estrategias científicas, conducir al entendimiento globalizante y generalizado del sistema.
2. Teoría de comportamiento organizacional	Abraham Maslow (1947)	El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización (ventaja competitiva nuevamente (Dailey, 2012)	Porque mi categoría denominada cuentas por cobrar, guarda relación con la teoría propuesta por Abraham Maslow sobre el comportamiento organizacional. Este tema del comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. En tal sentido el comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización (ventaja competitiva nuevamente
3. Teoría de administración financiera	Guillermo Gustavo, Onitcanschi (1971)	Onitcanschi (1971), para servir a los intereses de varios grupos de personas, la dirección debe encarar el hecho de que cualquier cosa que haga en favor de un grupo, afectará a cada uno de los otros. Por lo tanto, la dirección debe esforzarse por mantener un saldo de beneficios adecuados para ellos. Es natural esperar que cada grupo guste recibir más beneficios de la empresa. Los empleados desean mayores Sueldos; los accionistas más altos dividendos; los clientes, precios más bajos, los proveedores más altas utilidades; y la comunidad más ocupada.	Porque la categoría cuentas por cobrar, guarda relación con. la teoría de administración financiera, según Onitcanschi (1971) declara que, para servir los intereses de varios grupos de personas, la dirección debe encarar el hecho de que cualquier cosa que haga en favor de un grupo afectará a cada integrante del grupo. Por lo tanto, la dirección debe esforzarse por mantener un saldo de beneficios adecuados para ellos. Es natural esperar que cada grupo guste recibir más beneficios de la empresa. Los empleados desean mayores sueldos; los accionistas dividendos más altos; los clientes precios más bajos, los proveedores utilidades más altas. La presente teoría que será aplicada a la tesis, sustenta que la administración financiera es un sentido de responsabilidad de una entidad.

Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Contabilidad			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según Claude Lévi Strauss y sus seguidores sustentan que la Teoría de contabilidad son proyecciones cuantitativas en los ingresos y en la acumulación de los métodos monetarios como la ciencia, arte, técnica o tecnología siempre es tomada por la empresa y se presenta para los usuarios. En la doctrina se considera que la contabilidad es una técnica de información para la empresa como una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio (Lucas 1992).	Según Adam Smith. y sus seguidores sustentan que la economía, al igual que el aire que respiramos, no es objeto de gran atención de las personas, pese a que muchas cuestiones económicas tienen un efecto decisivo en la sociedad. Nos damos cuenta de la importancia de esta disciplina sólo cuando algo anda mal (Astudillo, 2012)	Según Frederick Winslow y sus seguidores sustentan que la teoría de eficacia es Cuando se posee conciencia real y dominio total de los conocimientos, aumentan las posibilidades de aplicarlos con mayor eficacia (De Santos, 1998)
Parafraseo	Según Lucas (1992) sostiene que, la teoría de contabilidad se fundamenta que son proyecciones cuantitativas en los ingresos y en la acumulación de los métodos monetarios como la ciencia, arte, técnica o tecnología siempre es tomada por la empresa y se presenta para los usuarios. En la doctrina considera que la contabilidad es una técnica de información para la empresa como una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio	Según (Astudillo, 2012) sostiene que, la teoría económica al igual que el aire que respiramos, no es objeto de gran atención de las personas, pese a que muchas cuestiones económicas tienen un efecto decisivo en la sociedad. Nos damos cuenta de la importancia de esta disciplina sólo cuando algo anda mal. Es decir, debe existir un control interno dentro de una organización para el proceso administrativo donde se constituye un desarrollo armónico, donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control.	Según (Astudillo, 2012) Cuando se posee conciencia real y dominio total de los conocimientos, aumentan las posibilidades de aplicarlos con mayor eficacia. es decir, la eficacia es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos. con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos y de conocimientos).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word		Astudillo, M. (2012). Fundamentos de la economía.	De Santos, D. (1998). Gestión eficaz del trabajo en equipo.
Relación de la teoría con el estudio	Según Lucas (1992) Sostienen que la contabilidad es un sentido de responsabilidad de una entidad, este permite planificar, organizar, dirigir y supervisar las estrategias empresariales al servicio de la toma de decisiones. Es decir, guarda una estrecha relación con uno de los principios de la teoría de contabilidad propuesta por Claude Lévi Strauss.Según Astudillo (2012) sostiene que, la teoría de economía sostiene, que al igual que el aire que respiramos, no es objeto de gran atención de las personas, pese a que muchas cuestiones económicas tienen un efecto decisivo en la sociedad. Es decir, debe existir un control interno dentro de una organización para el proceso administrativo donde se constituye un desarrollo armónico, donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control. Este estudio guarda relación con la teoría de economía propuesta por Adam Smith. Este estudio guarda relación con la teoría de partida doble propuesta por Fray Luca Bartolomeo de Pacioli Según (Astudillo, 2012), Cuando se posee conciencia real y dominio total de los conocimientos, aumentan las posibilidades de aplicarlos con mayor eficacia. es decir, la eficacia es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que		

	hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos. con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos y de conocimientos). Este estudio guarda relación con la teoría de eficacia propuesta por Frederick Winslow
Redacción final	Revisando las bases teóricas que dan soporte a la investigación. Tenemos el aporte de los siguientes autores: Lucas (19922) y De Santos (1998); donde sostienen que las cuentas por cobrar es un sentido de responsabilidad de una entidad, este permite planificar, organizar, dirigir y supervisar las estrategias empresariales al servicio de la toma de decisiones , por ello debe existir un control interno dentro de una organización para el proceso administrativo donde se constituye un desarrollo armónico, donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control, por otra parte es fundamental incluir la eficacia porque tiene gran capacidad o calidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos. con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos y de conocimientos).

Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: Administración financiera	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Onitcanschi (1971), para servir a los intereses de varios grupos de personas, la dirección debe encarar el hecho de que cualquier cosa que haga en favor de un grupo, afectará a cada uno de los otros. Por lo tanto, la dirección debe esforzarse por mantener un saldo de beneficios adecuados para ellos. Es natural esperar que cada grupo guste recibir más beneficios de la empresa. Los empleados desean mayores Sueldos; los accionistas más altos dividendos; los clientes, precios más bajos, los proveedores más altas utilidades; y la comunidad más ocupación (p. 36).
Parfraseo	Según. En esta teoría según el autor la gerencia financiera debe direccionar para servir los intereses de los diferentes grupos que forman parte y que contribuyan en el desarrollo. Asimismo, la dirección debe esmerarse para brindar los beneficios adecuados de manera igualitaria para todos los grupos. La gerencia debe enfocarse en trabajar de manera correcta para lograr sus objetivos (Onitcanschi 1971).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Onitcanschi. (1971). Teoría admistración financiera.
Relación de la teoría con el estudio	Según, (Onitcanschi, 1971). Sostienen que la teoría la gerencia financiera debe direccionar para servir los intereses de los diferentes grupos que forman parte y que contribuyen en el desarrollo. Asimismo, la dirección debe esmerarse para brindar los beneficios adecuados de manera igualitaria para todos los grupos. Y enfocarse que trabajen de manera correcta para lograr sus objetivos
Redacción final	las bases teóricas que dan soporte a la presente investigación, la teoría administración financiera aportó en el trabajo dando a conocer que hay empresas actualmente que no cuentan con una adecuada administración debido a problemas internos, y así afectando al capital de trabajo, liquidez, sin y entidades que sí tienen una administración financiera adecuada y son eficientes porque les permite lograr sus objetivos.

Matriz 7: Construcción de la categoría

Categoría: Análisis de cuentas por cobrar					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Las cuentas por cobrar es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo.	De acuerdo a Farge, Nuñez y Reyes (2016) “las cuentas por cobrar es un concepto de la rama contable donde se anotan los incrementos y reducciones derivados de la venta de bienes o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado a favor de la empresa” (p.24).	Según Bernal (2010) Las cuentas por cobrar son adquiridas por la empresa y serán cambiados por efectivo o bienes y servicios otorgados por la empresa. Es importante controlar y auditar las “Cuentas por Cobrar”, pues el auditor financiero es el responsable de establecer los objetivos y procedimientos y planeación de las auditorías a estas cuentas. (p.v1)	Según Stevens (2017) representa uno de los activos más importantes, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico. Representan la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero. (s/n)	Según Guajardo y Andrade (2017) las cuentas por cobrar son un activo, recurso económico, propiedad de una organización, que genera algún beneficio a largo plazo. Esta constituido en la clasificación de activo circulante. Entre las principales cuentas que se encuentran dentro de este rubro.
Parfraseo	Por lo tanto, las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo a su disponibilidad como de exigencia inmediata, ya sea a corto o largo plazo.	Por lo tanto, las cuentas por cobrar son activos disponibles en menos de doce meses, generalmente, sin embargo, si no se cumple con las políticas de cobranza llegarán a convertirse como activos a largo plazo o no corrientes	Por lo tanto las cuentas por cobrar en una empresa debe ser un área donde debe existir un control estricto ya que cobrar en la fecha pactada es un objetivo importante,	Por lo tanto las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes dentro de una empresa después del efectivo.	Por lo tanto es necesario que las cuentas por cobrar en el departamento de créditos y cobranzas lleven un buen control de las obligaciones que tienen los clientes con la entidad.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Perez, A. (2016) las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana. <i>Proyecto de grado</i> . Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia.	Farge, C., Nuñez, D., & Reyes, E. (2016). <i>Cobranza de cuentas</i> .	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de investigación</i> (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson Educación.	Stevens R. (2017) Cuentas por cobrar y cuál es su importancia. Recuperado.	Guajardo G. Andrade N.E. (2008) <i>Contabilidad Financiera</i> . Quinta edición. México.
Utilidad/ aporte del concepto	Los conceptos recopilados ayudarán a comprender mejor sobre las cuentas por cobrar en la empresa privada de transporte además me servirá para fundamentar mi marco conceptual sobre las cuentas por cobrar, porque representan uno de los activos más importantes dentro de una empresa después del efectivo, así como promover la eficiencia en las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar.				

Redacción final	Según los aportes Castro (2019); las cuentas por cobrar es un concepto de la rama contable donde se anotan los incrementos y reducciones derivados de la venta de bienes o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado a favor de la empresa, Por lo tanto, las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes dentro de una empresa después del efectivo. Evaluación de los riesgos Políticas de crédito Procedimiento de cobranza Plazo de crédito					
Redacción de la categoría de estudio	La cuenta por cobrar consta de 4 categorías son las siguientes: Políticas de crédito; Procedimiento de cobranza; Plazo de crédito. Es decir, las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes dentro de una empresa después del efectivo, así como promover la eficiencia en las políticas de cobranza y como resultado de un crédito permite conseguir bienes y servicios a través de un pacto oral o escrito que genera activos a las empresas.					
Construcción de las categorías						
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:	
	Políticas de crédito		procedimiento de cobranza		Plazo de crédito	
Construcción de los indicadores	I1	Condiciones de venta	I5	Notificación por correo	I8	Crédito a 15 días
	I2	Periodo promedio de cobro	I6	Llamadas telefónicas	I9	Crédito a 30 días
	I3	Evaluación de riesgo	I7	Recurso legal	I10	Nivel de morosidad
Cita textual de la subcategoría	Según Carlos (2014), las políticas de cobranza son los procesos que debe seguir la empresa para cobrar los créditos que les ha otorgado a sus clientes, para que tenga éxito debe recibir dinero, analizar de manera seguida de acuerdo a las condiciones y necesidades de la situación en que se desarrollan las operaciones. (p.01)		“Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.” (Créditos y Cobranzas, s.f.)		El adecuado y exhaustivo manejo de las cobranzas las empresas podrán lograr que los créditos otorgados se cumplan en los plazos de crédito, ya sea a 15, 30 días para evitar que se prolongue a una fecha mayor y no se recupere el dinero invertido y financiado (Hernández, 1996).	
	Según Levy (2005) “Define que será el marco de referencia para otorgar las políticas de cobranza de una empresa”. (p. 212)		Según Farje, Nuñez & Eduardo (2018) señalan que este proceso se realiza durante el tiempo que transcurre desde la emisión del comprobante de pago hasta el recupero del importe de la venta del		En tal sentido realizar ventas a un plazo de crédito dependiendo lo solicitado por el cliente conlleva a que se pueda contar con liquidez o se estime las cuentas incobrables o de cobranza dudosa lo cual	

		producto y/o servicio, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.	afecta la economía de la empresa (Brock & Earl, 1987).
	Son lineamientos que dispone la organización para tomar decisiones con la finalidad de otorgar la facilidad de pago a un determinado cliente en un periodo establecido ya sea a corto, mediano, largo plazo (Belaúnde, 2016).	Según, Cunin (2017) refiere que es de gran importancia que las empresas se acojan a un sistema de cobro donde debe tener sus procedimientos con la finalidad de solucionar el impedimento del vencimiento de cartera.	Los plazos de créditos otorgados a los clientes, tienen que ir relacionado directamente con la rotación de los bienes que ofrece la empresa, para que su liquidez no perjudique las diversas líneas de productos con el que cuenta y sus cobranzas no sean recuperadas adecuadamente (Van Home & Wachowicz, 2002)
Parfraseo	Condiciones de venta: Este procedimiento se emplea más frecuentemente a nivel de crédito, por consiguiente son términos de crédito y condiciones de venta para clientes a quienes la empresa otorga un crédito (Gitman, 2012).	Crédito a 15 días: Este procedimiento se emplea en la empresa porque ahora antes de otorgar un crédito solicitado por un cliente, se maneja una política basada en los posibles riesgos que puede generar un cliente si este no cumple con el pago en el plazo que se le otorga (Brachfield, 2009).	Notificaciones por escrito: Este procedimiento es una fuente muy relevante para poder cobrar a los clientes, el primer paso en procesos de cobro de cuentas pendientes. Se ejecuta en los días posteriores al vencimiento de la cuenta, donde se envía una carta al cliente para notificar el incumplimiento de pago, si el cliente no responde se enviará una notificación más exigente. Por otra parte, verificar la lista de clientes de la empresa por los créditos otorgados y proceder a cobrar (Gitman, 2012).
	Periodo promedio de cobro: Este procedimiento se emplea más frecuente en la empresa porque esta razón refleja el tiempo promedio (en días) que la empresa requiere para cobrar sus cuentas, por lo que generalmente se prefieren los valores más bajos de esta razón (Gitman, 2012).	Crédito a 30 días. Es un crédito comercial a 30 días que la entidad otorga a los clientes por la adquisición de bienes, pero por motivos hay clientes que no cumplen con pagos en fecha establecida generando las cuentas por cobrar (Córdoba ,2012).	Llamadas telefónicas: Este procedimiento, de cobro se debe hacer cuando la primera opción no da resultado esperado en cuyo caso, el gerente de crédito tendrá que comunicarse con el cliente que posee la deuda, si tiene razones suficientes para explicar el porqué de la demora, se considera extender el periodo de crédito, por ende, nos ayudará exigir los pagos pendientes del cliente hacia la empresa (Gitman, 2012).
	Evaluación de riesgo: Por último este procedimiento se emplea en la empresa para mejorar las políticas de	Nivel de morosidad: La morosidad se da cuando el cliente no cumple con su	Recurso legal: Tal autor nos dice que este procedimiento, es una opción muy

	crédito ya que las empresas tienen sus propias políticas, manual interno establecidas, adoptada por los propietarios dependiendo al rubro que se dedican para las cuentas por cobrar, y debe considerarse diversos factores plazos, intereses, descuentos, el riesgo, según Allen, Myers y Brealey (2010).	programación de pago en el plazo otorgado, por lo que se convierte en un cliente no confiable, debido a su incumplimiento y de generar a la empresa problemas de liquidez, pero en ocasiones cumplen con el pago en un tiempo posterior (Brachfield, 2003).	extrema, y usar incluso antes de la opción anterior, pero debe tenerse en cuenta que puede ser un procedimiento costoso y aun no garantiza el cobro de deudas pendientes, y se tiene que realizar un análisis de porcentaje de ventas (Gitman, 2012).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word Redacción final	Morales, A., & Morales, J. (2014). <i>Crédito y cobranza</i> (primera edición ed.). México: Grupo editorial patria.	Farge, C., Núñez, D., & Reyes, E. (2016). <i>Cobranza de cuentas</i> .	Van, J., & Wachowicz, J. (2010). <i>Fundamentos administración financiera</i> (decimotercera edición ed.). México: Pearson educación
	Este concepto se emplea en la empresa para mejorar las políticas de crédito dado que la empresa tiene carencias en esa área, esta aplicación será con el objetivo de para mejorar el plazo de crédito y la cobranza, finalmente contar con suficiente liquidez para seguir creciendo en el ámbito del mercado.	Estos conceptos se aplicarán en la empresa para mejorar el adecuado procedimiento de cobranza finalmente subsanar aquellas políticas ineficientes que no dan soporte al área de créditos y cobranzas de la empresa.	Estas referencias se aplicarán en la tesis para mejorar los procesos establecidos en la empresa para mejorar el plazo de crédito y la cobranza, finalmente subsanar aquellas políticas ineficientes que no dan soporte al área de créditos y cobranzas.

Matriz 8. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> Teoría de contabilidad; Esta teoría aporta de manera significativa porque permite conocer las técnicas de información para la empresa como una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio Teoría de economía; Esta teoría aporta de manera significativa porque permite estudiar la realidad económica de la empresa y tiene un efecto decisivo en la sociedad. Teoría de eficiencia; Esta teoría aporta de manera significativa porque permite conocer la conciencia real y dominio que tienen los trabajadores y aumentan las posibilidades de aplicarlos con mayor eficacia con el fin de alcanzar metas u objetivos de la empresa Teoría de administración financiera; Esta teoría aporta de manera significativa porque da a conocer que hay muchas empresas en la actualidad que no cuentan con una adecuada administración debido a problemas internos, y así afectando al capital de trabajo, liquidez, sin embargo hay entidades que sí tienen una administración financiera adecuada y son eficientes porque les permite lograr sus objetivos. 	<p>Las 4 teorías son muy importantes para este trabajo de investigación porque ayudará a tener conocimientos más claros durante el desarrollo del trabajo, al tener claro la importancia de cada teoría se podrá analizar si las cuentas por cobrar de la empresa se realizan de forma adecuada y oportuna, asimismo tener en cuenta que la teoría de contabilidad es de mayor relevancia porque aporta mucho al tema para llevar un control adecuado en la organización a base de los estados financieros, en crédito y cobranza, y a cumplir con sus obligaciones, tributarias, laborales y ser más competitivo en el mercado.</p>
Redacción final	<p>La presente investigación se acredita mediante el aporte de la teoría de contabilidad, porque argumenta que la contabilidad es una técnica de información para las empresas también es una ciencia de control económico, ciencia administrativa y ciencia del patrimonio; asimismo la teoría de economía permite estudiar la realidad económica de la empresa y tiene un efecto decisivo en la sociedad; del mismo modo la teoría de eficiencia permite conocer la conciencia real y dominio que tienen los trabajadores y por último se planteó la teoría de administración financiera porque da a conocer que hay muchas empresas en la actualidad que no cuentan con una adecuada administración debido a problemas internos, y así afectando al capital de trabajo, liquidez, sin embargo hay entidades que sí tienen una administración financiera adecuada y son eficientes porque les permite lograr sus objetivos.</p>
Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<p>Se realiza este trabajo de investigación para generar conocimientos, ideas nuevas, también ayuda a buscar diferentes alternativas de solución para la empresa de transporte privada. Principalmente sobre las cuentas por cobrar para mejorar la deficiencia.</p>	<p>Este estudio aporta a la organización permitiendo profundizar conocimientos sobre la importancia de las cuentas por cobrar mediante las políticas de créditos y cobranza y la gestión de cobranza, así mismo permite</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. porque falta un Manual de políticas de crédito y cobranza. 2. Porque no cuenta con manual de procedimientos para evaluar la calificación del crédito. 3. porque hay muchos clientes morosos con deudas mayores a 90 días. 4. Falta de capacitación a los empleados. 	<p>analizar por qué existe la variación o el exceso en las cuentas por cobrar en la empresa comercial.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aporta permitiendo llevar correctamente el manual de políticas de créditos y cobranza 2. Aporta permitiendo llevar correctamente el manual de procedimientos para evaluar la calificación del crédito. 3. Aporta permitiendo decidir que se debe descartar a los clientes morosos. 4. Aporta permitiendo tener capacitación trimestral a los empleados
Redacción final	<p>El presente estudio, se basará en profundizar cada información recibida por medio de las unidades informantes, por medio de la ficha de entrevista y por medio de los análisis de datos. Todo este trabajo contribuirá en mejorar los problemas existentes de la empresa, mediante un plan adecuado de políticas de créditos y mediante el un adecuado procedimiento de cobranza. Finalmente se llegará a brindar las recomendaciones elaboradas por el investigador, asimismo se cree que se optimizará la liquidez de forma positiva y confiable, finalmente puedan alcanzar la máxima eficiencia en los cobros.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cualitativo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico?
<p>El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo el método cualitativo porque se basa en desarrollar preguntas antes, durante o después de la recolección de datos, por otro lado, para descubrir las preguntas más importantes se centran en la experiencia social.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porque permitirá analizar en qué estado se encuentra las cuentas por cobrar de la empresa 2. Porque permitirá sugerir posibles soluciones de las cuentas por cobrar a la empresa 3. Porque permitirá conocer el nivel de satisfacción de las cuentas por cobrar de la empresa. 4. Porque permitirá evaluar el nivel de procedimiento de cobranza de la empresa 	<p>Por consiguiente, el método cualitativo se basa en la recolección, observación y análisis de datos; mediante entrevista para descubrir las preguntas más importantes del problema de la investigación.</p>
Redacción final	<p>La información recopilada de la presente investigación, ayudará a analizar los problemas que existen en el área de cobranzas de la empresa transporte privado. Con los resultados del análisis de la información se proyecta lograr un adecuado procedimiento de cobranzas, mejorar las políticas de crédito que ya existen en la empresa, con el fin de alcanzar el éxito esperado, asimismo buscar soluciones y recomendaciones.</p>

Matriz 9. Matriz de problemas y objetivos

Análisis de cuentas por cobrar en la empresa de transporte privada, Lima 2018 - 2019

Problema general	Objetivo general	Hipótesis
Problema general: ¿Cuáles es la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019??	Objetivo general: Analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte privado, Lima 2018-2019.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	
¿Cuáles son las políticas de crédito de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.?	Objetivo específico 1: Analizar las políticas de crédito de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.	
¿Cuáles son los procedimientos de cobranza de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019??	Objetivos específicos 2: analizar los procedimientos de cobranza de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.	
Problema específico 3: ¿Cuál es plazo de crédito de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019??	Objetivo especificar 3: Analizar el plazo de crédito de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte privado, Lima 2018 - 2019.	

Matriz 10. Método - cualitativo

Enfoque de investigación cualitativo			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Un enfoque cualitativo de la investigación permite alcanzar un análisis sistemático de información más subjetiva. A partir de ideas y opiniones sobre un determinado asunto, se abre el análisis no estadístico de los datos, que luego son interpretados de una forma subjetiva pero lógica y fundamentada. Sus características son: – Sus planteamientos son más generales. – Las preguntas de investigación se descubren y se refinan en el transcurso de estudio.	Hernández, Fernández y Baptista (2010), El enfoque cualitativo es capaz de desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos, utilizando la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Asimismo, Sigue el razonamiento inductivo, el objetivo no suele ser probar una hipótesis, la recolección de datos no sigue procedimientos estandarizados y su análisis no es estadístico.	Los métodos de investigación cualitativa se orientan a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es medir, sino cualificar y describir el fenómeno social objeto de estudio a partir de rasgos determinantes. Asimismo, Entre los métodos de investigación con enfoque cualitativo, los más mencionados suelen ser: la investigación acción participativa y la investigación etnográfica
Parfraseo	La investigación cualitativa permite profundizar, interpretar y analizar de forma sistemática la información. Tiene como características: (a) es subjetiva; (b) es inductiva; (c) basada en casos; y (d) no prueba hipótesis. Por lo tanto, en el presente estudio se utilizará el enfoque cualitativo, porque me permitirá, analizar e interpretar los resultados de la entrevista que se llevará a cabo con los gerentes y funcionarios de la empresa.	El enfoque cualitativo permite emplear la utilización de diferentes métodos para ir comprendiendo profundamente el tema que estamos analizando e interpretando el contexto en que se encuentran para entender las experiencias de cada grupo al cual se relacionan en todo el proceso de la investigación, aportando a la solución de cada interrogante encontrada (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).	El enfoque cualitativo busca entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, mientras en la investigación cuantitativa se parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en la investigación cualitativa se conceptualiza sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(2020). <i>Metodología de investigación</i> .	ez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la Investigación quinta ed.</i> México.	C. (2010). <i>Metodología de investigación</i> (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
Utilidad/ aporte del concepto	El enfoque cualitativo será útil para realizar un estudio analítico de la variable encontrada que son las cuentas por cobrar, analizando los procesos de la empresa de decoraciones y poder brindar soluciones concisas, investigar a fondo cada consulta encontrada durante el proceso de evaluación. En el presente trabajo de investigación permite profundizar, interpretar y analizar de forma sistemática la información de las cuentas por cobrar de la empresa Transporte privado, 2018-2019. Por consiguiente el enfoque cualitativo es de suma importancia porque se hará cruce de información entre las áreas de la empresa; área de cobranza y contabilidad.		
Redacción final	Según los autores Lifeder.(2020); Hernández, Fernández y Baptista, (2010) y Bernal (2010) El un enfoque cualitativo permite desarrollar las preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recopilación y análisis de datos. Entre los hechos y su interpretación. Se podrá cruzar información entre las áreas de la empresa cobranza y contabilidad siempre haya una literatura para respaldar los datos del problema hasta que se envíe el informe final .		

Método de investigación 1 : Estudio de caso

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según los autores afirman que consiste en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición de una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas. Este diseño no cumple con los requisitos de un experimento puro. No hay manipulación de la variable independiente niveles o grupos de contraste (ni siquiera el mínimo de presencia-ausencia). no hay una referencia previa de cuál era el nivel que tenía el grupo en las variables dependientes antes del estímulo. No es posible establecer causalidad con certeza ni se controlan las fuentes de invalidación interna.	Las investigaciones que se relacionan por examinar las dificultades sobre el estudio en su propio contexto son llamadas estudio de caso, el cual consiste en la recaudación de todo tipo de información necesaria para su escrutinio de sus variables y así poder obtener soluciones benéficas para la organización	el método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios
Parafraseo	Consiste en administrar un incentivo o tratamiento para un grupo y luego aplicar una medición de uno o más variables para verificar el nivel de grupo de estas. Este diseño no cumple con los requisitos de una experiencia pura. No hay manipulación de variables independientes (ni siquiera la ausencia mínima. No existe una referencia previa sobre cuál era el nivel de grupo en variable antes de tratamiento no puede establecerse la causalidad con certeza y la fuente de invalidación interna no están controladas (Hernández Fernández, & Baptista, 2010).	Para la investigación se ejecutó el estudio de caso, para poder promover una argumentación inductiva, examinando la problemática, así poder programar interrogaciones de las entrevistas de una forma mucho más eficaz y así tener los beneficios ideales para la organización.	Es decir, en el método de estudio de caso los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la Investigación quinta ed.</i> México.	Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación quinta ed.</i> México.	Carazo, M., & Piedad, C. (2006). <i>el método de estudio.</i> Barranquilla, Pensamiento y Gestión, Colombia: Pensamiento y Gestión

Utilidad/ aporte del concepto	En el presente trabajo de investigación se aplicará el método estudio de caso para tener información necesaria por medio de entrevista así aportar ideas para la mejora de la empresa.
Redacción final	Según los autores Según lifeder (2020); Hernández, Fernández y Baptista, (2014) y Carazo y Piedad (2006). El estudio de casos consta en administrar un incentivo o tratamiento para un grupo y luego aplicar una medición de uno o más variables para verificar el nivel de grupo de estas. Este diseño no cumple con los requisitos de una experiencia pura. No hay manipulación de variables independientes tampoco existe una referencia previa sobre cuál era el nivel de grupo en variable dependiente, antes de tratamiento no puede establecerse la causalidad con certeza y la fuente de invalidación interna no están controladas (Hernández Fernández, y Baptista 2010). Por consiguiente, en mi tesis se aplicará el método estudio de caso para tener información necesaria por medio de entrevista así aportar ideas para la mejora de la empresa.