



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía  
Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018**

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

**AUTORA**

Br. Naccha Hinojosa, Melicia

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**“Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía  
Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018”**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Dr. Segundo Waldemar Rios

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Dr. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

**Dedicatoria**

Este trabajo de tesis se lo dedico a mi hija, y a mi esposo por brindarme su amor, cariño, comprensión y sobretodo darme las fuerzas necesarias para culminar mi objetivo.

## **Agradecimiento**

En primer, mi gratitud a Dios, por forjar mi camino y permitir sonreír antes todos mis logros.

A mi madre, a mis hermanas y sobrina por su apoyo incondicional y paciencia.

A mi casa de estudio Norbert Wiener por todos los conocimientos que me brindaron, y fortalecer mi profesionalismo.

A mi asesora de tesis el Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza y a mi Asesor metodólogo Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos por brindarme sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de este proyecto.

### **Declaración de autenticidad y responsabilidad**

Yo, Naccha Hinojosa, Melicia identificado con DNI Nro 44930805 domiciliado en Av. Cultura Wari N° 230 Coop. Andahuaylas distrito de Santa Anita, egresado(a) de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría, he realizado la Tesis titulada “Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018” para optar el título profesional de contador público para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 17% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 16 de enero del 2018.

---

Naccha Hinojosa, Melicia  
DNI 44930805

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento con las normas establecidas dentro del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el título de Contador Público, presento el trabajo holístico titulado: “Estrategias de mejoras para reducción las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C” que tiene como objeto proponer estrategias de mejoras para reducir las cuentas por cobrar.

La tesis consta de nueve capítulos, en el capítulo uno se describe el problema ideal de la investigación, el objetivo general, así como los objetivos específicos relacionado con el problema y su justificación.

En el capítulo dos se desarrolla el marco teórico que se compone del sustento teórico, los antecedentes nacionales e internacionales y el marco conceptual.

En el capítulo tres se compone del método utilizado en la investigación, es decir el sintagma, enfoque, tipo, categorías, población, técnicas e instrumentos.

En el capítulo cuatro, se describe a la empresa materia de estudio, la actividad económica, información tributaria, económica y financiera.

El capítulo cinco, se muestra los resultados del trabajo de campo, es decir los resultados cuantitativos, análisis cualitativo y la triangulación de ambos.

El capítulo seis, se compone de la propuesta de investigación, que apunta a reducir las cuentas por cobrar de compañía a través de un plan de actividades.

En el capítulo siete, se desarrolla la discusión de la tesis, que se deriva del diagnóstico final, los antecedentes desarrollados y propuesta.

El capítulo ocho, se compone de las conclusiones y sugerencias finales de la tesis.

Para culminar en el capítulo nueve, se indicarán las referencias, es decir las fuentes usadas para esta investigación.



## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice de tablas	xv
Índice de figuras	xvi
Resumen	xviii
Resumo	xix
Introducción	xx
CAPÍTULO I	xxi
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	xxi
1.1 Problema de investigación	22
1.1.1 Identificación del problema ideal	22
1.1.2 Formulación del problema	23
1.2 Objetivos	23
1.2.1 Objetivo general	23
1.2.2 Objetivos específicos	23
1.3 Justificación	24
1.3.1 Justificación metodológica	24

	x
1.3.2 Justificación práctica	24
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO	25
2.2 Antecedentes	28
2.3 Marco conceptual	33
CAPÍTULO III	47
MÉTODO	47
3.1 Sintagma	48
3.2 Enfoque	48
3.3 Tipo, nivel y método	48
3.4 Categorías y subcategorías apriorísticas	49
3.5 Población, muestra y unidades informantes	50
3.6 Técnicas e instrumentos	50
3.7 Procedimiento	51
3.8 Análisis de datos	51
CAPÍTULO IV	51
EMPRESA	51
4.1 Descripción de la empresa	53
4.2 Marco legal de la empresa	54
4.3 Actividad económica de la empresa	54
4.4 Información tributaria de la empresa	57

4.5 Información económica y financiera de la empresa	58
CAPÍTULO V	60
TRABAJO DE CAMPO	60
5.1 Resultados cuantitativos	61
5.2 Análisis cualitativo	70
5.3 Diagnóstico final	72
CAPÍTULO VI	76
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	76
6.1 Fundamentos de la propuesta	77
6.2 Problemas	78
6.3 Elección de la alternativa de solución	79
6.4 Objetivos de la propuesta	79
6.5 Justificación de la propuesta	79
6.6 Resultados esperados	80
6.7 Desarrollo de la propuesta	80
6.7.1 Objetivo 1 Reducir las cuentas por cobrar	80
6.7.1.1 Plan de actividades	80
6.7.1.2 Solución técnica	82
6.7.1.3 Indicadores	84
6.7.1.4 Cronograma	85
Flujo de caja	87

	xii
Viabilidad económica	87
6.7.2 Objetivo 2: Incrementar la liquidez	89
6.7.2.1 Plan de actividades	89
6.7.2.2 Solución técnica	90
6.7.2.4 Cronograma	92
Flujo de caja	94
Evidencia	94
6.7.3 Objetivo 3: Reducir la morosidad	96
6.7.3.1 Plan de actividades	96
6.7.3.2 Solución técnica	97
6.7.3.3 Indicadores	99
6.7.3.4 Cronograma	100
Flujo de caja	102
Evidencia	103
6.8 Consideraciones finales de la propuesta	104
CAPÍTULO VII	105
DISCUSIÓN	105
CAPÍTULO VIII	109
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	109
8.1 Conclusiones	110
8.2 Sugerencias	112

CAPÍTULO IX

114

REFERENCIAS

114

**Anexos**

Anexo 1: Matriz de la investigación	121
Anexo 2: Instrumento cuantitativo	122
Anexo 3: Instrumento cualitativo	134
Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta.	141
Anexo 6: Anexo de la visita a la empresa.	143
Anexo 7: Evidencias de la propuesta	143
Anexo 8: Artículo de investigación	147
Anexo 9: Matrices de trabajo	153

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de categorización	49
Tabla 2 Ratios de liquidez-liquidez general	61
Tabla 3 Ratio de liquidez -Prueba defensiva	62
Tabla 4 Ratio de solvencia – Endeudamiento a corto plazo	63
Tabla 5 Ratio de solvencia – Solvencia patrimonial	64
Tabla 6 Ratio de gestión – Rotación de cuentas por cobrar	65
Tabla 7 Ratio de gestión - Rotación de cuenta por pagar	66
Tabla 8 Análisis horizontal	67
Tabla 9 Análisi vertical	69
Tabla 10. Propuesta de las políticas descuento de pronto pago	82
Tabla 11. Asiento contable del descuento de pronto pago	83
Tabla 12. Indicador de la reducción de las cuentas por cobrar	84
Tabla 13. Propuesta de incremento de clientes	90
Tabla 14. Indicador de ratio de liquidez.	91
Tabla 15 Propuesta de reducción de morosidad mensualmente.	98
Tabla 16. Indicador ratios de rotación de cuentas por cobrar.	99

## Índice de figuras

Figura 1. Ratio de periodo de cobranza de las cuentas por cobrar.	39
Figura 2. Dinámica contable cuenta 12	42
Figura 3. Dinámica contable cuenta 14	43
Figura 4. Dinámica contable cuenta 16.	46
Figura 5. Misión y Visión de la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.	53
Figura 6. Imagen de la entrada trabajadores listos por entrar al socavon minero	54
Figura 7. Imagen de la entrada al socavón minero	55
Figura 8. Imagen de la unidad minera.	55
Figura 9. Lugar minero.	56
Figura 10. Trabajador con su respectivo uniforme en la mina..	56
Figura 11. Información tributaria de la empresa.	57
Figura 12. Estado de situación financiera 2017.	58
Figura 13. Estado de resultados 2017.	59
Figura 14. Liquidez General	61
Figura 15. Prueba Defensiva	62
Figura 16. Endeudamiento a corto plazo	63
Figura 17. Solvencia patrimonial	64
Figura 18. Periodo de promedio de cobranza	65
Figura 19. Periodo de promedio de pagos	66
Figura 20. Análisis horizontal de las cuentas significativas.	67
Figura 21. Análisis vertical de las cuentas significativas.	69
Figura 22. Plan de actividades para reducir las cuentas por cobrar.	81
Figura 23. Frecuencia del comportamiento de la reducción de las cuentas por cobrar	85



Figura 24. Diagrama de Gantt diseño de políticas de cobranza.	86
Figura 25. Flujo de caja del diseño de las políticas de cobranza.	87
Figura 26. Cartilla de las políticas de cobranza.	88
Figura 27. Plan de actividades para el incremento de la liquidez.	89
Figura 28. Frecuencia del comportamiento del ratio de liquidez.	92
Figura 29. Diagrama de Gantt diseño de manual de procedimiento de cobranza	93
Figura 30. Flujo de caja del diseño de manual de funciones	94
Figura 31. Manual de funciones del encargado de cobranza.	95
Figura 32. Plan de actividades para la reducción de la morosidad	96
Figura 33. Frecuencia del comportamiento de rotación de cuentas por cobrar.	100
Figura 34. Diagrama de Gantt diseño manual de procedimientos	101
Figura 35. Flujo de caja del diseño del manual de funciones	102
Figura 36. Cartilla de manual de funciones	103

## Resumen

El presente trabajo de investigación nació debido al incremento de las cuentas por cobrar en los últimos años, ya que éstas constituye una parte significativa en los activos corriente en la compañía, por lo que se ha propuso formular estrategias de mejoras para ayudar a administrar efectivamente este activo sensible.

En el estudio de investigación se utilizó el sintagma holístico, de enfoque mixto de tipo proyectiva, en la recolección de información se utilizó la técnica del formulario de registro documental, los estados financieros de la compañía, para los cuales se aplicaron los ratios financieros, el análisis vertical y horizontal, se obtuvo la información que la empresa no posee liquidez suficiente para ser capaz de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, también reflejó que los días de cobro de 75 días a 97 días en el ultimo. De la misma forma 3 personas de la empresa fueron entrevistadas, consistentes de 6 preguntas validadas por 3 especialistas. A partir de las informaciones de las entrevistas realizadas se obtuvo como resultado que la empresa no posee políticas de cobranza, que existe incumplimiento por parte de los clientes, lo que se refleja en incremento de las cuentas por cobrar, por lo que se decidió desarrollar la propuesta de estrategias de mejoras que ayuden a optimizar los recursos económicos de la empresa.

Palabras claves: Estrategias, cuentas por cobrar, políticas de cobranza, liquidez, morosidad.

## Resumo

Este trabalho de pesquisa nasceu devido ao aumento nas contas a receber nos últimos anos, uma vez que você é uma parte significativa dos ativos atuais da empresa, por isso tem sido proposto para formular estratégias de melhoria para ajudar a gerenciar efetivamente Este ativo sensível.

Frase holística, abordagem tipo projetiva mista na coleta de informações registro documental forma técnica foi utilizada foi utilizada no estudo de pesquisa, as demonstrações financeiras da empresa para a qual foram aplicados índices financeiros, a análise vertical e horizontal, a informação foi obtida que a empresa não tem liquidez suficiente para poder cumprir suas obrigações de curto prazo, também refletiu que os dias de coleta de 75 dias a 97 dias no passado. Da mesma forma, foram entrevistadas 3 pessoas da empresa, consistindo de 6 questões validadas por 3 especialistas. A partir das informações das entrevistas foi obtida como resultado que a empresa não tem políticas de coleta, não há padrão por parte dos clientes, o que se reflete no aumento das contas a receber, por isso decidiu-se desenvolver proposta de estratégias de melhoria que ajudem a otimizar os recursos econômicos da empresa.

Palavras-chave: Estratégias, contas a receber, políticas de cobrança, liquidez, inadimplência

## **Introducción**

En la globalización de los negocios, la competencia en el mercado ha aumentado. Las empresas compiten ferozmente por los clientes e intentan aprovechar cualquier cosa para sus clientes. Actualmente, las empresas conceden condiciones de pago, u otorgando crédito, que a menudo facilitan la adquisición de bienes y servicios, pero al mismo tiempo existe un gran riesgo para la empresa que concede un crédito, si el cliente no cumple con el pago del crédito, la empresa no contaría con liquidez suficiente. La liquidez es importante ya que el efectivo es la base de cualquier negocio. En el caso que si una empresa es incapaz de cobrar, el efectivo real de sus clientes sobre su deuda, la compañía se volverán insolventes y no podrán cumplir con sus obligaciones.

El objetivo principal de este artículo de investigación es proponer estrategias como políticas de pronto pago para reducir las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C., ubicada en el distrito de La Victoria, Lima 2018, con la finalidad de mejorar la liquidez de la empresa, esto se refiere a la gestión, el seguimiento y el control de las cuentas por cobrar para evitar la falta de liquidez y, a su vez, que la empresa no recurra a terceros para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Problema de investigación

### 1.1.1 Identificación del problema ideal

En el mundo empresarial, desde su origen hasta la actualidad han existido empresas que han tenido que declararse en bancarrota o estar obligadas tener que reestructura sus deudas, entre unas de ellas se encuentra la empresa española Abengoa multinacional, esta compañía es considerada líder a nivel mundial, a pesar de ello su problema fue la falta de la liquidez, solicitó el precurso de acreedores, teniendo que cumplir con sus obligaciones de pagos a más plazo corto, el valor de sus acciones y su patrimonio neto se hubiese hundido, salvándose de la quiebra (Lorenzana, 2017).

En América Latina en el mes de febrero del 2018, la morosidad alcanzó un índice promedio de 2.5%. Los países con más alto de morosidad fueron: Brasil de 3.8% y Colombia de 3.2%. Y los países con una menor de morosidad fueron: Panamá de 1.6% y Argentina de 1.8% (Banco central de Reserva del Perú, 2018).

En el Perú las últimas cifras que fueron presentadas refleja un alto el índice de morosidad de los créditos otorgados, llegando a un 5.1% en el primer semestre del 2018 de los últimos cinco años. El incumplimiento de pago de las empresas medianas es del 11% y pequeñas empresas 15.5% representando el mayor índice de morosidad (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018).

La empresa Corporación Minera del Centro S.A.C., se encuentra en una posición en el mercado de la minería donde brinda servicio de personal en socavones. La compañía

tiene cuentas por cobrar que va en aumento cada año debido a los retrasos de los pagos que existen por parte de los clientes, muchas veces llevan a la empresa a no tener suficiente liquidez para realizar pagos importantes como los impuestos, pagos de remuneraciones pago de los proveedores, pagos al personal obrero que son prioridad para que la empresa continúe en marcha en el mercado. Asimismo, muchas veces la empresa ha tenido que recurrir a préstamos externos para contar con liquidez.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cómo reducir las cuentas por cobrar comerciales en la compañía corporación minera del centro S.A.C.?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Proponer un plan de estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía corporación minera del centro, 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Analizar las cuentas por cobrar comerciales en la compañía corporación minera del centro S.A.C.

Conceptualizar la estrategia, las cuentas por cobrar y subcategorías apriorísticas que ayude a efectuar los objetivos de la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C.

Validar los instrumentos de investigación para reducir las cuentas por cobrar.

Evidenciar que la propuesta reducirá las cuentas por cobrar de la compañía Corporación Minera del Centro.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación metodológica**

En esta exploración se procurará reducir las cuentas por cobrar para que incrementar la liquidez en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C. mediante la investigación holística, en ella se trabajará para desplegar de manera más completa y segura. Se realizará una propuesta de estrategias que permita reducir las cuentas por cobrar, con ello el incremento de la liquidez en la compañía, y así poder reducir la morosidad del cliente, personales y otros. Se hará visitas a la compañía, para realizar las entrevistas a los empleados de las áreas: administración, contabilidad y tesorería; que nos ayudará a obtener información para determinar la situación de la empresa.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

La empresa Corporación Minera del Centro S.A.C. tiene un índice alto de morosidad en sus cuentas por cobrar, según se visualiza en sus estados financieros. Esta investigación procurará aumentar la liquidez y disminuir las cuentas por cobrar de la compañía.



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Sustento teórico**

En esta exploración de trabajo se toma las siguientes teorías:

### **Teoría de Sistemas**

Se precisa como una hipótesis de trabajo, la principal función es proporcionar un modelo teórico para explicar, predecir y controlar. En la teoría del sistema existe uno o más varios propósitos y la globalidad que tiene como un componente en común de todos los sistemas es como saber que una parte de un sistema nos permite saber algo de la otra parte. Los sistemas pueden ser controlados o no controlados. En la información de los sistemas controlados se puede detectar los cambios que se efectúan en respuesta brindada (citado por Chiavenato, 2006).

Permitirá conocer algo sobre la otra parte, y controlar la información sobre las cobranzas pendientes y detectar cambios que pueda ver. Nos permitirá explicar de los hechos que suceda en la empresa y también nos ayudará a predecir a los acontecimientos futuros.

Cada organización trabaja a su manera en forma coordinada y ordenada, esto lleva que el trabajo sea en sinergia, para que se forme un equipo entre todos donde se interactuaran todos entre sí con una única finalidad alcanza el objetivo propuesto (citado por Domínguez y López, 2016).

Permitirá que la empresa trabaje en una forma ordenada y coordinada, para que logre conseguir sus objetivos que se ha propuesto, que será para las cobranzas de las cuentas por cobrar.

Todas las interacciones organizacionales y sociales involucran la Comunicación y / o compromiso. La comunicación y el compromiso son las únicas interacciones entre los sistemas. La comunicación es la permuta de comunicación, durante la transacción implica la permuta de materia y energía. La información y el compromiso suministran el vehículo para un sistema para conseguir la proporción (citado por Chiavenato, 2006}.

### **Teoría Clásica**

La teoría de la administración se precisa como un manual de funciones para el administrador a cargo de una organización. Un administrador debe de cumplir con estas funciones que son: Planear, organiza, dirigir, coordinar y controlar (citado por Chiavenato, 2006).

En la proporcionalidad de las funciones de la administración existe niveles jerárquico altos y bajos en la empresa, Es decir cuando baja en la escala jerárquica, crece la medida de las otras funciones de la empresa (citado por Chiavenato, 2006).

## **Teoría de Contabilidad y control**

La empresa en el mundo empresarial se ve como un conjunto de contratos entre sujetos racionales. Los agentes tienen distintas preferencias en la dotación capital, habilidades e información para ella. La contabilidad apoya a las empresas a poner en práctica y exige a

Cumplir con los contratos que constituye la misma. Se puede decir que las empresas están creadas con el fin de cumplir unos objetivos de los mismos dueños (Sunder, 1997).

### **2.2 Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales**

Gualancañay (2012), en su investigación *Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato*, tuvo como propósito en crear un transcurso de crédito y un proceso de cobranza para incrementar la gestión crédito y disminuir la cartera de los clientes que ya están vencidas en la empresa. La metodología utilizada fue la cualitativa y cuantitativa, basada en entrevista estructurada y encuestas, la mayor parte fue investigación de campo, en este estudio participaron 18 empleados y 375 clientes: de esta forma esta investigación obtiene la conclusión que la organización no cuenta con un adecuado proceso de crédito y un proceso de cobranza, no utiliza ningún proceso para medir su rentabilidad ni un proceso para establecer pasos para otorgar crédito. De igual forma no hay un proceso ni utiliza indicadores financieros para que puedan verificar la rentabilidad, sus carteras vencidas. El registro de la misma está atrasado, es decir no llevan un control real ni a tiempo.

Avelino (2017), en su investigación *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda*, tiene como objetivo en determinar la conmovición

que existe en los derechos exigibles en la solvencia. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo y de investigación, basada en análisis, observación y entrevista, en este estudio participaron 20 personas empleados; De igual modo esta investigación termina con la conclusión que la cuenta por cobrar tiene una inadecuada administración, generando un gran impacto en su liquidez. La empresa aplicando las ratios financieras, adquiere liquidez suficiente para cancelar sus obligaciones con los proveedores. En muchos casos hay documentos que no se cobra en su respectivo tiempo. En la empresa el área de ventas y cobranza no tiene una buena comunicación respecto a las deudas.

Cárdenas y Velasco (2013), en su investigación *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*, tuvo como objetivo en calcular el incidente del retraso que existe en los derechos exigibles en la rentabilidad y fluidez de la entidad. La metodología utilizada fue exploración descriptiva con proyecto documental, con una técnica de procesamiento y análisis de datos, también esta investigación culmina con la conclusión que deben fortalecer su fuerza financiera con una implementación de políticas a corto plazo para las cobranzas así optimizar su liquidez y control de efectivo, costo de la venta y sobretodo en sus gastos. Se consolidará las fuerzas financieras con unas alianzas estratégicas con la salud.

Bastidas y Castillo (2017), en su estudio *las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A.*, posee como objetivo en analizar su ocurrencia de los derechos exigibles en la fluidez de la organización. La metodología utilizada fue exploratoria porque permitió revisar la documentación y evidenciar el fenómeno de estudio e investigación descriptiva porque permitió obtener información más directa para observar

y describir de forma más exacta las actividades que realizaron las personas; también esta investigación finaliza con la conclusión que la empresa cuenta con políticas e instrucciones no cumple con ellas ni mucho menos hacen correcciones o actualización. Es decir, no toman de gran importancia en la gestión que se tiene para mantener la solvencia económica de la empresa para así responder con sus obligaciones con los proveedores.

Ordoñez y Quimi (2017), en su investigación *Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A.*, tuvo como objetivo en estudiar el capital de trabajo y fluidez de la entidad. La metodología utilizada fue cualitativa, porque la empresa proporciona la información para la investigación, en este estudio investigación participaron 8 personas, con un diseño documental y con entrevista; de esta manera se finaliza con la conclusión que las normas de control no cumplen con otorgar crédito a los clientes y cuenta con cartera vencida. No cumple con las políticas en las cuentas por cobrar y esto se ve reflejado en la liquidez. La empresa no tiene una guía de función para los trabajadores. Se encuentra un retraso en la información y desarrollo de Estados financieros en el cual se refleja que los activos totales pueden respaldar con sus compromisos. Una buena gestión de los derechos exigibles permitirá mejorar en la administración.

### **Antecedentes Nacionales**

Loyola (2016), en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora de agroquímicos*, posee el propósito conocer de qué manera la administración de cuentas por cobrar reincide en la solvencia de las entidades comercializadora. La metodología utilizada fue investigación cualitativa y método

descriptivo, con un diseño de análisis documental y encuesta; de esta forma se finaliza con la conclusión que el manejo de las cuentas por cobrar si interviene en la solvencia de la entidad, por el carencia en la sus políticas de créditos, ya que solo se deja llevar por el nombre del cliente que está en el mercado y no realizan una previa verificación en su historial financiera, si está cumple con pagar a las demás empresas que le dan crédito.

Asimismo, hay una carencia de políticas de cobranza, porque dejan pasar la fecha de vencimiento acordada para el cobro, con esto las deudas no se cancelan y así pasa el tiempo pactado, muchas veces son provisionadas en cuentas cobranza dudosa y convirtiéndose después incobrable para la empresa, con esto genera poca liquidez y rentabilidad.

Aguilar (2013), en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera, año 2012*, posee el propósito es establecer de qué forma la administración de las cuentas por cobrar reincide en la fluidez de la compañía. La metodología utilizada fue cualitativa con un diseño no experimental y transaccional, y con un método deductivo, basada en cuestionario, en esta investigación participaron 50 personas; de esta manera se finaliza con la conclusión que la empresa carece de políticas solo se deja llevar por el nombre y prestigio del cliente que tiene en el mercado, no realiza ningún estudio su comportamiento. Se demostró también que la entidad no cuenta con políticas de cobranzas pues permite que los clientes paguen fuera de fecha establecida según el contrato, con esto muchas veces incurre falta de liquidez para cubrir los gastos de las obras que se está realizando a los clientes, buscando la empresa financiamiento para terminar la obra según el contrato y no tenga ninguna penalidad futura.

Vásquez y Vega (2016,) en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huacho, año 2016*, tuvo objetivos comprobar de qué forma el manejo de las cuentas por cobrar actual en la solvencia en la entidad. La metodología utilizada fue método explicativo, basada en técnicas de observación y análisis documental, en esta investigación participaron los empleados de la empresa. De este modo se llega a las conclusiones de que establece que en las cuentas por cobrar causa una reducción de la solvencia que existe en la entidad, de igual manera se permitió ver de qué manera las ventas al crédito puede influir en riesgo de la liquidez. También se observó que las políticas influyen en la liquidez, todo esto porque no se utilizó un análisis de las mismas.

Carrasco y Farro (2012), en su tesis *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L., para progresar la eficiencia y gestión durante el periodo, 2012*, posee el propósito valorar el control interno a las cuentas por cobrar de la entidad con el objetivo de plantear progresar la eficacia y gestión en el área. La metodología utilizada fue un enfoque cualitativa, con un diseño no experimental y un método descriptivo, basada en encuesta, entrevista, en la investigación participaron los empleados de la empresa. De esta manera se llega a las conclusiones la evaluación del proceso en las cuentas por cobrar influye en la eficacia y gestión. Existe carencia de los controles, no hay supervisión en el área, no hay responsabilidad de los empleados, no evalúan la condición crediticia del cliente, no existe políticas de cobranzas adecuadas, por ellos se propone mejorar las políticas, métodos y normas de cobranzas y créditos, que favorecerá en las gestiones. Asimismo, aumentar la eficiencia en el personal del área encargado para su involucración total en su recuperación de esta.



Gonzales y Sanabria (2016) *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015*. Tesis para optar el título profesional de contador público, posee el objetivo establecer cuáles son las consecuencias en la gestión de las cuentas por recaudar en la solvencia una universidad particular, en esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y un método descriptivo, se basa en informe financiero contable. De igual forma se culmina con las conclusiones El manejo de las cuentas por cobrar tiene una gran consecuencia en la solvencia, es decir la dimensión en los procedimientos de crédito y cobranza, y la morosidad tiene una intervención en la liquidez. En los procedimientos de créditos y en la evaluación de los créditos tiene una mayor intervención en el capital de trabajo sobre los activos de la empresa.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Estrategias**

La planificación estratégica es el transcurso en que los colaboradores orientan a una organización a predecir su futuro y desarrollar los procedimientos y operaciones necesarios para alcanzar esa meta (citado Figueroa, Paladines, Paladines, Ruperto, Romero, 2017)

Una planificación estratégicas mejoraría en las reducción de la cuentas por cobrar, ya que los participantes guiara a la empresa a lograr llegar al objetivo.

La planificación estratégica constituye un importante instrumento para el diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones, sobre qué hacer hoy y el camino de la

empresa, e instituciones, no sólo para responder a cambios y demandas que imponen el medio ambiente y así alcanzar la máxima eficiencia y calidad de sus intervenciones, pero también proponer y especificar las transformaciones exigidas por el medio ambiente (citado por Figueroa, Paladines, Paladines, Ruperto, Romero, 2017).

La planificación estratégica es importante en la empresa ya que es un instrumento para diagnosticar, analizar, y tomar decisiones sobre que se va a realizar el presente y mañana en la empresa.

### **Importancia de la estrategia**

La planificación estratégica tiene un beneficio que, permite que la empresa asuma una parte activa y no reactiva, en la definición de su futuro, o sea, la organización puede realizar actividades e influenciarlas en lugar de sólo responder y, por lo tanto, controlar su destino(citado por Figueroa, Paladines, Paladines, Ruperto, Romero, 2017).

El beneficio de poseer estrategias en la empresa es que permite que pueda asumir una parte activa que ayuda definir el futuro de la empresa.

### **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son montos que deben unos terceros individuos a la empresa. Las cuentas por cobrar provenientes de las transacciones y también están las cuentas por cobrar que no son por transacciones del giro del negocio, y que nacen de diferentes transacciones tales como préstamos y anticipos al personal que otorga la compañía, entre otros. Los derechos exigibles que son provenientes por el giro del negocio son dinero adeudado por otra

empresa o individuo (cliente) en pago por los servicios o la venta de bienes a crédito. Se puede decir, que presenta como un deudo de los clientes, y que será en un futuro dinero dentro de una fecha determinada según acuerdo pactado por la empresa (Meza, 1996).

En la empresa existen diferentes cuentas por cobrar, ya sea por las ventas o prestación de servicio, comúnmente las empresas venden otorgando un crédito a los clientes por 30, 60 y 90 días de plazos, muchas veces no se logra a cobrar y con esto se nace los derechos exigibles, ya sea por falta de interés o política; de igual forma sucede con los préstamo o anticipos que se entrega al personal y otros.

Se puede definir que es un derecho que tiene la empresa que realizo la venta de un bien o servicio, y que recibirá a un futuro por el monto pactado de dicha operación. Otra forma de cuenta por cobrar es cuando se presta en dinero en efectivo a otra parte. Las cuentas por cobrar es lo que la empresa cuenta en su activo (Horngren, Harrison y Oliver, 2010),

### **Importancia de las cuentas por cobrar**

La cuenta por cobrar es importante porque es lo que la empresa cuenta en su activo que se visualiza en sus estados financieros, en ella se detalla el índice de morosidad y que clientes están debiendo.

Las cuentas por cobrar juegan un papel importante porque gracias a ellas ayuda al negocio alcanzar sus objetivos de contar con más rentabilidad y particularmente con las ganancias y la inversión. Las cuentas por cobrar o los derechos exigibles para la compañía es un activo circulante (Pérez, 2005).

La importancia que tiene los derechos exigibles es que colabora al crecimiento de la inversión de la compañía y con esto a que siga en el mercado. Habitualmente en la compañía, la inversión en cuentas por cobrar significa una financiación sustancial, y es una proporción de la financiación al activo circulante y al capital de trabajo, y se consiguen mediante la liquidez.

### **Características de las cuentas por cobrar**

Las características de las cuentas por cobrar son los comprobantes de pagos tales como: Facturas, documentos por cobrar, nota de débitos y créditos, boletas de ventas. Con lo señalado se puede llevar el control y detalle de los clientes, sin tener ninguna dificultad al momento de ser consultada la deuda del cliente (Pérez, 2005).

En las empresas hoy en día cuenta con un sistema que ayuda a controlar y detallar la deuda que existe de los clientes, al momento de obtener un reporte deseado. Generalmente es llevada y controlada por el área de contabilidad.

No existe estandarizada la clasificación o distribución de las cuentas por cobrar, cada autor varía de acuerdo a su necesidad de la empresa. La distribución de las cuentas por cobrar es de acuerdo a los siguientes: A su exigibilidad: a) Exigencia inmediata o a corto plazo, son cuentas por cobrar que sus plazos son menores a un (1) año desde la presentación de los estados financieros. b) Exigencia a plazo largo, son las cuentas por cobrar que sus plazos son mayores a un (1) año desde la presentación de los estados financieros. A su origen: a) A cargo de los clientes, son las cuentas por cobrar que provienen del negocio de la empresa. b) A cargo de otros deudores, son las cuentas por

cobrar que no provienen del negocio de la empresa, como préstamos a socios o accionistas, empleados y otros (Boletín de la universidad interamericana para el desarrollo, 2018).

En la compañía las cuentas por cobrar se pueden clasificar de acuerdo a sus orígenes, ya sea por los clientes o préstamos a accionistas, empleados y otros.

### **Políticas y procedimientos de cobranza**

Las políticas de cobro sirven para reforzar los criterios, evitar la arbitrariedad, en el momento de las reclamaciones, simplificar los procedimientos de cobro, establecer prioridades y determinar las reglas de comportamiento a ser asumidas por los responsables de la gestión del no pago (Brachfield, 2003).

Hoy en día todas las empresas que otorgan créditos, deben de contar con políticas, ya que estas ayudaran a dar seguimiento de los cobros de las facturas emitidas a los clientes.

Los procedimientos tienen como finalidad en la empresa recuperar la cartera actual y vencida. Las empresas deben de diseñarlas considerando las condiciones del mercado como por ejemplo la competencia, el tipo de clientes que la organización posee, así como sus objetivos y políticas (Levy, 2009).

Las empresas deben de contar con procedimientos que ayude las cobranzas a recuperar efectivo de las cuentas por cobrar.

Las empresas utilizan procedimientos para cobrar las cuentas por cobrar cuando ya están vencidas. Siendo los siguientes procedimientos más comunes: a) Notificación por escrito: esta es la primera opción en el proceso de cobranza de las cuentas atrasadas y vencidas. Se realiza en los días después del vencimiento de la cuenta, para el cual una carta es enviada al deudor del cliente, notificándolo de la situación. Si el cliente ignora esta notificación, continuará enviando una notificación más exigente. Finalmente, una tercera y última carta será enviada aumentándola exigencia. b) Llamadas telefónicas: es la segunda opción, debe ser hecha cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso interviene el encargado de las cobranzas que tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que tiene la deuda y efectuar la exigencia del pago. Si esto tiene una razón adecuada para explicar el motivo del retraso, la posibilidad de extender el tiempo de crédito puede ser considerada. c) Visitas personales: la tercera opción y esta técnica puede ser muy eficaz, su eficacia reside en las altas posibilidades que se realice el cobro en el acto d) A través de las agencias de cobranza: es la cuarta opción, consiste en recurrir a una agencia de abogados para encargarse de la gestión de la cobranza, aunque no resulta ser un gasto más para la empresa. e) Recurso legal: es una opción muy extrema, puede ser recurrida antes de la anterior, pero debe tenerse en cuenta que puede ser un procedimiento caro y que aún así no garantiza el cobro de deudas pendientes (Gitman, 2003)

### **Periodo de cobranza de las cuentas por cobrar**

En el periodo de cobranza de las cuentas por cobrar, es el plazo medio necesario para convertir dinero en efectivo, es decir, para cobrar el efectivo resulta de las ventas. Se calcula dividiendo las cuentas por cobrar ente promedio de las ventas a crédito por día (Córdoba).

$$\text{El periodo de cobranza de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas a crédito} / 360}$$

*Figura 1.* Ratio de periodo de cobranza de las cuentas por cobrar.

### **Tipos de políticas**

En términos de política de crédito, se pueden distinguir tres tipos de políticas: políticas restrictivas, políticas liberales, políticas racionales. Políticas restrictivas, caracterizadas por la concesión de créditos en períodos extremadamente cortos, rígidas regulaciones de crédito y políticas agresivas de cobro. Esta política ayuda a minimizar las pérdidas en cuentas dudosas y la movilización de recursos en cuentas por cobrar. Este tipo de política puede resultar en reducción de ventas y márgenes de beneficio, que la inversión es menor de lo que podría tener con mayores niveles de ventas, ganancias y cuentas por cobrar. Las políticas liberales, a diferencia de políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, conceden créditos considerando la competencia, no presionan la energía en el proceso de cobro y son menos exigentes en las condiciones de plazos para el pago de cuentas. Este tipo de política resulta en un aumento en las cuentas por cobrar, así como en pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, la política liberal no estimula aumentos compensatorios en las ventas y los beneficios. Las políticas racionales son aquellas que se pueden aplicar de tal forma que se alcanza un flujo normal de crédito y cobro, se implementan con el objetivo de atender el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y gestión financiera en general. Este objetivo es maximizar el retorno de la inversión de la empresa. Los préstamos se conceden dentro de un plazo razonable, de acuerdo con las características de los clientes, y los gastos de cobro se aplican teniendo en

cuenta los cobros realizados, obteniéndose un margen de beneficio razonable (Guerrero y Galindo, 2014).

### **Cuentas por cobrar dudosa**

Esta cuenta es un activo negativo y se considera que los créditos probablemente no serán cobrados por la empresa (Tanaka, 2005).

### **Cuentas por cobrar comerciales-Terceros**

Las cuentas por cobrar comerciales son el otorgamiento de crédito por parte del vendedor al cliente donde se entrega el bien o el servicio prestado, se paga en un determinado tiempo, según el acuerdo de ambas partes. El crédito comercial es importante para las empresas porque financian en corto plazo para quien realiza la compra (Gitman y McDaniel, 2005)

Las cuentas por cobrar comerciales se dan entre empresas con el fin de financiar en un determinado tiempo, así conseguir el bien o servicio a una mejor facilidad.

Las cuentas por cobrar son como dinero adeudado por otra compañía o individuo (cliente) en pago por los servicios o la venta de bienes a crédito. Es decir, presenta como un deudo de los clientes, y que será en un futuro dinero dentro de una fecha determinada según acuerdo pactado por la empresa. Las cuentas por cobrar constituyen una parte sustancial de los activos corrientes de varias compañías. En la mayoría de las empresas (Van y Wachowicz, 2002).



Las cuentas por cobrar comerciales, son dinero efectivo que se cobrara en un determinado tiempo pactado a los clientes que adquirieron un bien o servicio a una empresa. Es un activo circulante para la empresa

Las cuentas por cobrar comerciales-Terceros, están compuestas por los créditos que se otorgó a las empresas o personas por su venta de su bien o servicio propios del negocio de la entidad sin ser parte relacionada. También representa un derecho de cobro exigible (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010).

En la empresa que cuenta con clientes se le otorga créditos para vender u ofrecer su bien o servicio, convirtiéndose esta cuenta por cobrar- terceros. La empresa solo tiene cuenta por cobrar-Terceros.

Las cuentas por cobrar comerciales-Relacionada, está compuesta de igual forma como la cuenta por cobrar comerciales-Terceros con la diferencia que esta realiza operaciones con sus partes relacionadas (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010).

La empresa no cuenta con cuentas comerciales-relacionadas, ya que todo lo vende u ofrece sus servicios a terceros.

### **Estructura de las cuentas por cobrar comerciales**

En la estructura de las cuentas por cobrar comerciales tenemos los siguientes: a) Boletas, las facturas y otros comprobantes por cobrar autorizado por la sunat, por las los servicios prestados o ventas. Todo se debe de registrar aun así no se haya emitido ningún

documento, pero se podría devengar el ingreso. b) El anticipo de clientes, es el monto que se entrega por adelantado o a cuenta por un cliente por un bien o servicio prestado. c) Letras por cobrar, son créditos que se formalizan con letras totalmente aceptadas como canje de boletas o facturas u otros comprobantes de pago (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010). Las cuentas por cobrar comerciales-Terceros están estructuradas, para que se pueda llevar de manera a la necesidad de la empresa.

DINÁMICA DE LA CUENTA 12	
Es debitada por:	Es acreditada por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los derechos de cobro a que dan lugar la venta de bienes o la prestación de servicios inherentes al giro del negocio.</li> <li>• El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas, a cobranza o descuento.</li> <li>• La disminución o aplicación de los anticipos recibidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cobro parcial o total de los derechos.</li> <li>• El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas a cobranza o descuento.</li> <li>• Los anticipos recibidos por ventas futuras.</li> <li>• La disminución del derecho de cobro por las devoluciones de mercaderías.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La diferencia de cambio, si se incrementa el tipo de cambio de la moneda extranjera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los descuentos, bonificaciones y rebajas concedidas, posteriores a la venta.</li> <li>• La eliminación (<i>castigo</i>) de la contabilidad de las cuentas y documentos considerados incobrables.</li> <li>• La diferencia de cambio, si disminuye el tipo de cambio de la moneda extranjera.</li> </ul>

Figura 2. Dinámica contable cuenta 12

### **Cuentas por cobrar al personal, socios (accionistas), directores y gerentes**

Las cuentas por cobrar al personal están compuestas por todos los derechos de cobro que se otorgaron al personal y que fueron concedidos por la empresa. Todo con la promesa de que se realizara el pago a tiempo. Es decir, son cuentas principalmente por la deuda por el

personal, directos, socios (accionistas), y gerentes siendo desigual a las cuentas por cobra comerciales (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010).

Las cuentas por cobrar al personal, directores. Socios (accionistas), y gerentes son por préstamos o por cuentas por rendir pendientes que fueron otorgaron por la empresa. La empresa de estudio llevara un detalle de cada una de ellas que está en la cuenta.

### **La estructura de las cuentas por cobrar al personal**

La estructura de las cuentas por cobrar al personal, directores, socios (accionistas), y gerentes: a) Personal, son al trabajador de la empresa por adelantos, entregas a rendir o préstamos, excepto al personal de gerencia. b) Socios (accionistas), son por los préstamos o acciones suscritas que se encuentran pendiente de pago, o. c) Directores, son por los gastos que está pendiente a rendir u por otra noción. d) Gerentes, son cuentas que incluye al personal de gerencia (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010).

Con la estructura de las cuentas por cobrar al personal, directores, accionistas (socios), y gerentes se llevará un mejor control, así reconociendo cada uno de los detalles de la misma. El contador a cargo deberá de separar estas cuentas según a la entrega de dinero para no tener ningunos inconvenientes fututos al momento del cobro.

<b>DINÁMICA DE LA CUENTA 14</b>	
<b>Es debitada por:</b>	<b>Es acreditada por:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los préstamos al personal, gerentes, directores y accionistas.</li> <li>• Los aportes pendientes de cobro en la suscripción de acciones.</li> <li>• La diferencia de cambio en caso se incremente el tipo de cambio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pagos recibidos del personal, gerentes, directores y accionistas.</li> <li>• La diferencia de cambio si disminuye el tipo de cambio.</li> </ul>

*Figura 3.* Dinámica contable cuenta 14

### **Cuentas por cobrar diversas**

Las cuentas por cobrar diversas representan para la empresa importes adeudados por terceros que provienen de operaciones distintas al giro del negocio (Ayala, 2008).

En la empresa existe cuentas por cobrar diversas, que en algunos casos provienen de otras operaciones que la empresa brinda.

Las cuentas por cobrar relacionada –Terceros, para la empresa son derechos exigibles de cobranza a terceras personas que no tiene vinculación ni relación, ya sean personas jurídicas o naturales provenientes a las operaciones diferentes al giro del negocio (Ortega, Pacherras y Díaz (2010)

El contador de la empresa, conoce a detalle esta cuenta. Aplicara cada una de ellas para llevar un mejor control de los derechos exigibles diversa.

Las cuentas por cobrar diversas –relacionada, para la empresa son derechos exigibles de cobranza a terceras personas que tiene vinculación o relación, ya sean personas jurídicas o naturales provenientes a las operaciones diferentes al giro del negocio (Ortega, Pacherras y Díaz (2010).

Las cuentas por cobrar – Relacionada, la empresa puede utilizar esta cuenta si es que tuviera una empresa que este relaciona ambas partes.

### **La estructura de las cuentas por cobrar diversas**

La estructura de las cuentas por cobrar diversas es: a) Préstamos, están los créditos otorgados no comerciales a terceros. b) Reclamación a terceros, contiene el efecto de operaciones relacionadas con algunos reclamos con la actividad no comercial y comercial. c) Intereses, regalías y dividendos, contiene derechos de cobranza por los dividendos e intereses y regalías. d) Depósitos otorgados en garantía, carta fianza, arrendamientos de bienes muebles o inmueble se otorga un exigen un depósito, u otros depósitos de garantía otorgaras. e) enajenación de un activo inmovilizado, son derecho de cobranza por las ventas de inversión mobiliaria o inmobiliarias; inmuebles, máquinas y equipos u otros activos de plazos largos. f) Activos por instrumentos financieros, contiene lo favorable de la medición al precio razonable de instrumentos financieros, como plazos, contratos y otros. g) Otras cuentas por cobrar diversas, contiene los gastos de las cuentas por rendir realizaras a terceros y otros (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010),

La estructurada de las cuentas por cobrar está de acuerdo a la necesidad de la compañía, el personal encargado de contabilidad debe de tener en cuenta esta estructura para registrar dichas operaciones que pueda realizar.

DINÁMICA DE LA CUENTA 16	
Es debitada por:	Es acreditada por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los préstamos otorgados.</li> <li>• Las reclamaciones.</li> <li>• Los intereses, las regalías y los dividendos por cobrar.</li> <li>• Los depósitos otorgados en garantía.</li> <li>• La venta de activo inmovilizado.</li> <li>• Los efectos favorables en la medición al valor razonable de los activos por instrumentos financieros.</li> <li>• La diferencia de cambio, cuando el tipo de cambio se incrementa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las cobranzas efectuadas.</li> <li>• La eliminación (<i>castigo</i>) de las cuentas por cobrar diversas de las deudas incobrables.</li> <li>• La disminución de los efectos favorables en la medición al valor razonable de los activos por instrumentos financieros.</li> <li>• La diferencia de cambio, cuando disminuye el tipo de cambio.</li> </ul>

Figura 4. Dinámica contable cuenta 16.

### Morosidad

La morosidad es el incumplimiento de pago de las obligaciones contraídas. La morosidad se da en muchas empresas que otorgan crédito, muchas veces provocan la insolvencia o falta de liquidez (Brachfield, 2009).

En la empresa, existen clientes que no cumple con realizar el pago de sus deudas por los servicios brindados, provocando ausencia de liquidez.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

### **3.1 Sintagma**

La investigación holística nace por la exigencia de obtener criterios de un inicio para llegar a una metodología mucho más completa que sea efectiva a todos los investigadores en las diferentes áreas que desean investigar. (Hurtado, 2000).

### **3.2 Enfoque**

El enfoque cualitativo, busca, descubre y construye una realidad. La realidad es subjetiva. En cambio, el enfoque cuantitativo, conoce la realidad. La realidad es objetiva. EL método mixto esta enlazada entre el enfoque cualitativo y enfoque cuantitativo todo con un solo fin de que a investigación sea más entendible. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.3 Tipo, nivel y método**

#### **Tipo**

En esta fase el investigador va a diseñar, y planear para la recolección de la información y elegirá la técnica que usará para el muestreo para el modelo de investigación que ha escogido. Y la solución de esta etapa será en criterio metodológico. La investigación se aplicará en el futuro. (Hurtado, 2010).

#### **Nivel**

El nivel comprensivo es de investigación comprensiva porque busca conocer el armazón principal y fundamental de todos los sistemas de la investigación. (Hurtado, 2000).



## Método

El método Deductivo toma exposición de un todo a una particular. El método inductivo toma de un particular a un todo en general. Ambos obteniendo conclusiones para llegar a un resultado. (Bernal, 2006).

### 3.4 Categorías y subcategorías apriorísticas

*Tabla 1 Matriz de categorización*

<b>Categoría problema: Cuentas por cobrar</b>	
Sub Categoría	Indicadores
Cuentas por cobrar comerciales	Terceros Políticas de cobranza
Cuentas por cobrar al personal	Préstamos Adelanto de sueldo
Otras cuentas por cobrar diversas	Reclamación de terceros Depósitos otorgados en garantía
<b>Categoría solución</b>	
Estrategias	
<b>Categorías emergentes</b>	
Morosidad	

*Fuente:* Elaboración propia.

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

#### **Población**

Se trabajará con los Estados financieros de los años:

Año 2015

Año 2016

Año 2017

#### **Unidades informantes**

El contador, es la persona encargada del área de contabilidad, con las funciones de declarar los impuestos de la empresa.

La administradora tesorera general, es la persona encargada del área de tesorería y administración, con las funciones de tomas de decisiones de la empresa, pago a los proveedores, pagos remuneración, cobranza.

Asistente de administrativa, es la persona que asiste al área de administración y tesorería, con las funciones de llevar el control de la caja chica, compras, facturación, llevas las facturas a los clientes.

### **3.6 Técnicas e instrumentos**

Los métodos empleados en la exploración son procedimientos y tareas que permite obtener datos e información suficiente para solucionar la interrogante de su investigación a realizar

(Hurtado, 2000). Las técnicas que se empleará en esta investigación serán los análisis documentales: ficha de cuestionario de análisis documentarios y entrevista.

Los instrumentos es un camino que permite aplicar una técnica de recolección de información. Solo algunos instrumentos permiten observar la información correcta (Hurtado, 2000). En esta investigación se empleará una guía de entrevista.

### **3.7 Procedimiento**

Para los datos cuantitativos se realizará un instrumento de registro de información documental. Siendo los estados financieros, consta de Estado de situación financiera y Estado de resultado, en el cual se aplicara un análisis de ratios. Se elaborará una ficha de cuestionario que estará dirigido a 03 personales de la oficina central de Lima y se considerará la categoría problema, este cuestionario pasará por la revisión y validación por 03 expertos de la materia, una vez revisará y validada se aplicará en la empresa. De igual forma se elaborará la entrevista.

La entrevista se realizará a 03 personales de la empresa, para obtener información útil para la investigación.

### **3.8 Análisis de datos**

Análisis vertical donde se determinará la posición porcentual de cada cuenta contable, para así determinar el grado de los porcentajes: para el análisis horizontal, se determinará la comparación de las variaciones de cada cuenta, por último, se realizará las ratios financieros de liquidez, prueba acida, solvencia y gestión que indicará su posición de la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **EMPRESA**

#### 4.1 Descripción de la empresa

Corporación Minera del Centro S.A.C. (CORMICEN) inicia sus operaciones en el año 2012.

CORMICEN cuenta con empleados profesionales que ejecutan las diferentes áreas dentro de la empresa. CORMICEN cuenta también con maquinarias, equipos y herramientas propias que nos hacen cumplir eficientemente nuestra labor.

CORMICEN cuenta con muchas condiciones para elaborar y desarrollar proyectos con el fin de que cumpla con leyes vigentes que se da dentro del sector minero, para así tener contentos y satisfechos a nuestros clientes.

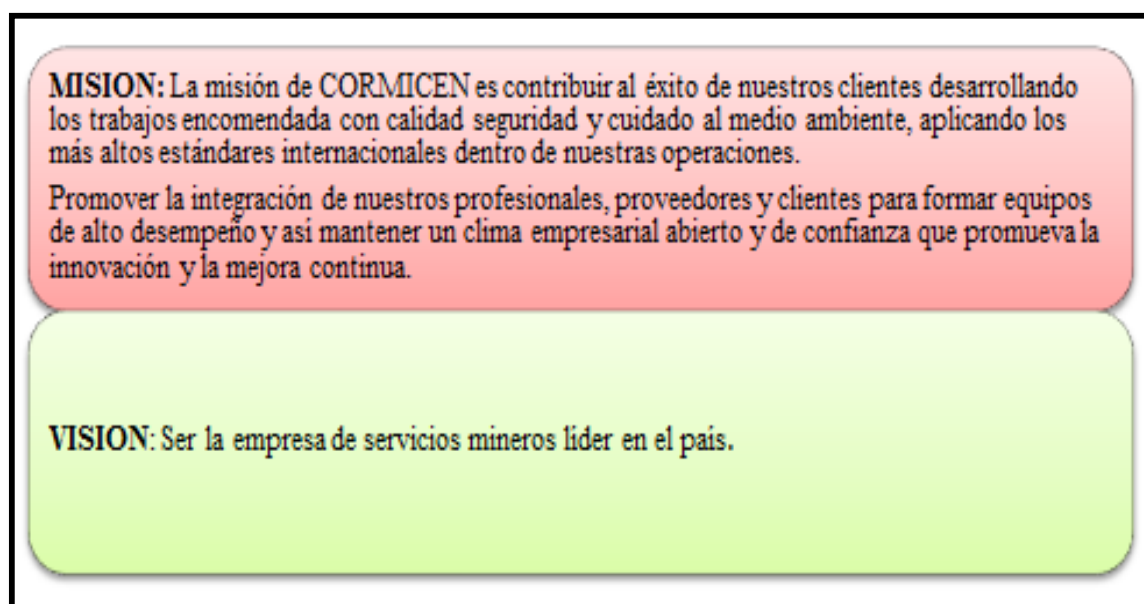


Figura 5. Misión y Visión de la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.

#### 4.2 Marco legal de la empresa

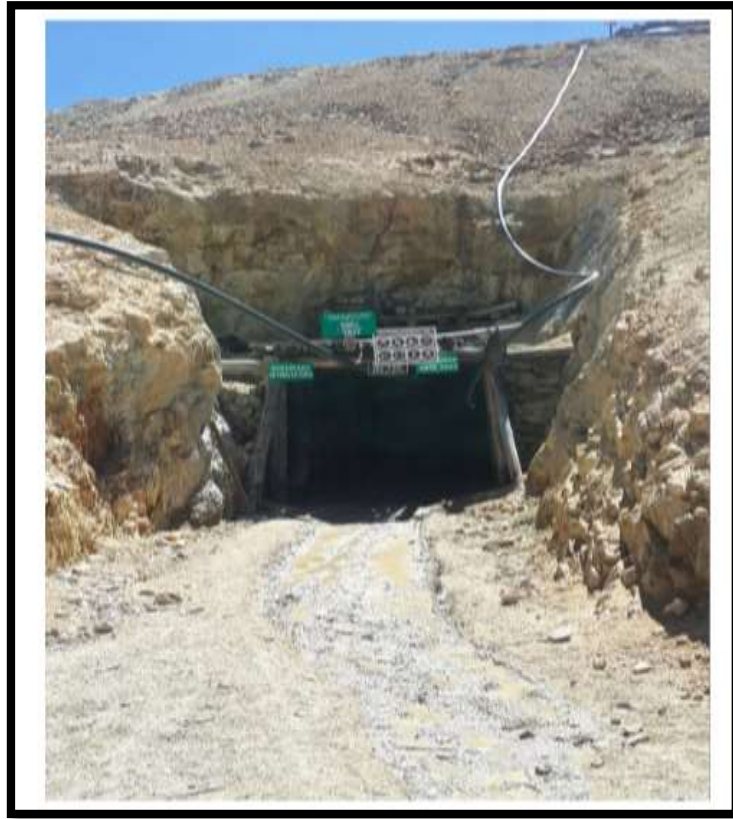
La compañía Corporación Minera del Centro es una sociedad anónima cerrada (CORMICEN) se encuentra inscrita en los registros públicos en el año 2012 y está constituida como persona jurídica.

#### 4.3 Actividad económica de la empresa

De esa forma, la compañía Corporación minera del centro se dedicada a brindar servicios a las empresas mineras, en la explotación de minerales, y servicios auxiliares generales de minería, exploración, preparación, desarrollo.



*Figura 6.* Imagen de la entrada trabajadores listos por entrar al socavon minero



*Figura 7.* Imagen de la entrada al socavón minero



*Figura 8.* Imagen de la unidad minera.



*Figura 9.* Lugar minero.



*Figura 10.* Trabajador con su respectivo uniforme en la mina..



#### 4.4 Información tributaria de la empresa

La compañía Corporación minera del centro S.A.C. (CORMICEN) se encuentra registrada en la SUNAT con el RUC 20547336314, se encuentra en el régimen general, con el estado Activo y con la condición habido, inicio de actividades el 1ro de octubre del 2012, llevando un sistema contabilidad manual/computarizado, emitiendo factura, guías de remisión, nota de débito y nota de crédito.

Número de RUC:	20547336314 - CORPORACION MINERA DEL CENTRO S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	CORMICEN S.A.C.		
Fecha de Inscripción:	23/03/2012	Fecha de Inicio de Actividades:	01/10/2012
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL RAFAEL UNDO CIRCHANO N.º 1152 DPTO. TUMAYUBI, B. URB. SANTA CATALINA LIMA - LA UZTUNGA		
Sistema de Emisión de Comprobantes:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SI ACTIVADO
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	2899 - EVALUACION DE OBRAS MINAS Y CANTERAS N.C.A.		
Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 399 u B19):	FACTURA	Obligado a emitir CPE SI:	Ver comprobante obligado
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PUC desde:	01/10/2012		
Padrones:	NINGUNO		

Figura 11. Información tributaria de la empresa.

#### 4.5 Información económica y financiera de la empresa

<b>CORPORACION MINERA DEL CENTRO SAC</b>			
<b>RUC: 20547336314</b>			
<b>B A L A N C E   G E N E R A L</b>			
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>			
<b>( Expresado en Nuevos Soles )</b>			
<b>ACTIVO</b>	<b>2017</b>	<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2017</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja y Bancos	60,448	Sobregiro Bancario	
Cuentas por Cobrar Comerciales	3,835,025	Tributos por Pagar	566,982
Cuentas por Cobrar al Personal	1,350	Remuneraciones por Pagar	955,688
Cuentas por Cobrar Diversas	55,562	Cuentas por Pagar Comerciales	856,625
Otras Cuentas del Activo		Obligaciones Financieras	829,071
		Cuentas por Pagar Accionistas, Directores	3,245
		Cuentas por Pagar Diversas	413,300
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b><u>3,952,385</u></b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b><u>3,624,913</u></b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmueble, Maquinaria y Equipos (Neto)	1,243,748	Deudas a Largo Plazo	
Intangibles (Neto)	280	Otras Provisiones	
Desvalorización de Activos Inmovilizados	200,000	Ganancias Diferidas	
Depreciación			
Activos Diferidos	353,996	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<u>                    </u>
Provisiones Diferidas	3,058,986	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b><u>3,624,913</u></b>
		<b>PATRIMONIO</b>	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b><u>4,857,009</u></b>	Capital Adicional	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b><u>8,809,395</u></b>	Capital Social	5,000,000
		Reserva Legal	
		Resultados Acumulados	25,110
		Resultados del Ejercicio	153,372
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>5,184,482</u></b>
		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b><u>8,809,395</u></b>

Figuran 12. Estado de situación financiera 2017.

**CORPORACION MINERA DEL CENTRO SAC**  
**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS**  
 Por el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017  
 (Expresado en Nuevos Soles)

<b>VENTAS NETAS</b>	<b>14,093,771</b>
(-) Costo de ventas	-6,232,023
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>7,861,747</b>
(-) Gastos Administrativos	-7,524,995
<b>RESULTADOS DE OPERACIÓN</b>	<b>336,752</b>
Ingresos Excepcionales	
(+) Ingresos Financieros	
(-) Gastos Financieros	-109,262
Gastos Excepcionales	
(+) Ingresos Diversos	37,724
Perdida por diferencia de Cambio	
Ganancia por diferencia de Cambio	
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>265,214</b>
Participacion de los Trabajadores	-24,096
Impuesto a la Renta	-81,746
<b>PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>159,372</b>

*Figura 13.* Estado de resultados 2017.

**CAPÍTULO V**  
**TRABAJO DE CAMPO**

## 5.1 Resultados cuantitativos

### Estados financieros

Tabla 2

*Ratios de liquidez-Liquidez General según los años 2015,2016 y 2017*

<b>Liquidez general</b>	<b>Resultado (S/.)</b>
Año 2015	S/. 0.91
Año 2016	S/. 1.81
Año 2017	S/. 1.38

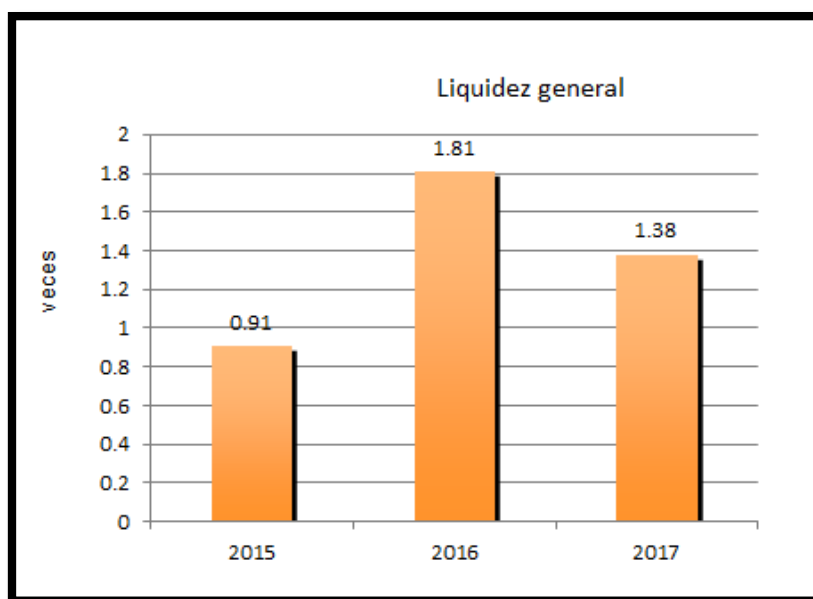


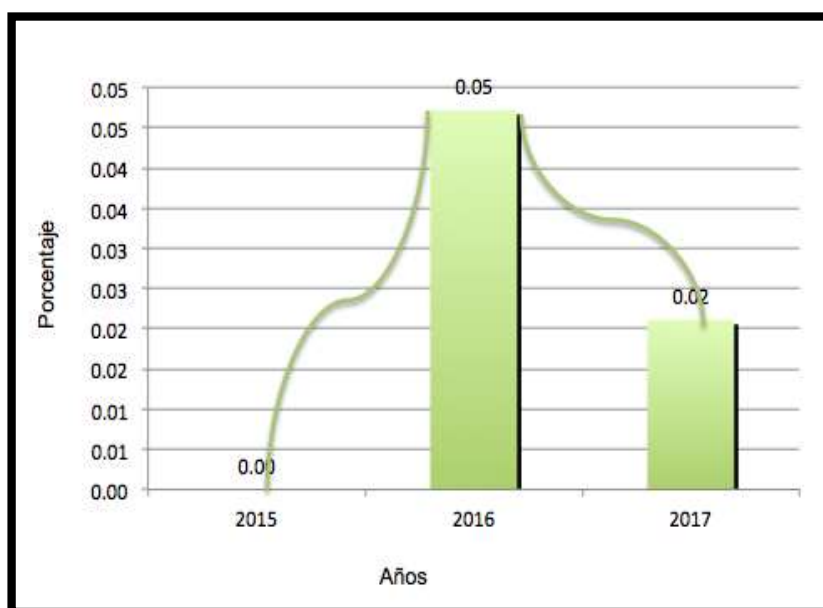
Figura 14. Liquidez General

En la tabla 2 y figura 15, los resultados del índice de liquidez indica que la empresa en el año 2015 tiene como ratio financiero el 0.91%, en el año 2016 el 1.81% y en el año 2017 el 1.09%, si bien ha mejorado en el año 2016 y 2017, su 1.81 soles no es suficiente liquidez para cubrir con sus obligaciones financieras o deudas a corto plazo. Es decir que no hubo ingresos por las cuentas por cobrar comerciales a terceros. Por ende no es considerado como aceptable.

Tabla 3

*Ratios de liquidez - Prueba Defensiva según los años 2015, 2016 y 2017.*

<b>Prueba Defensiva</b>	<b>Resultado (%)</b>
Año 2015	0.00%
Año 2016	0.05%
Año 2017	0.02%



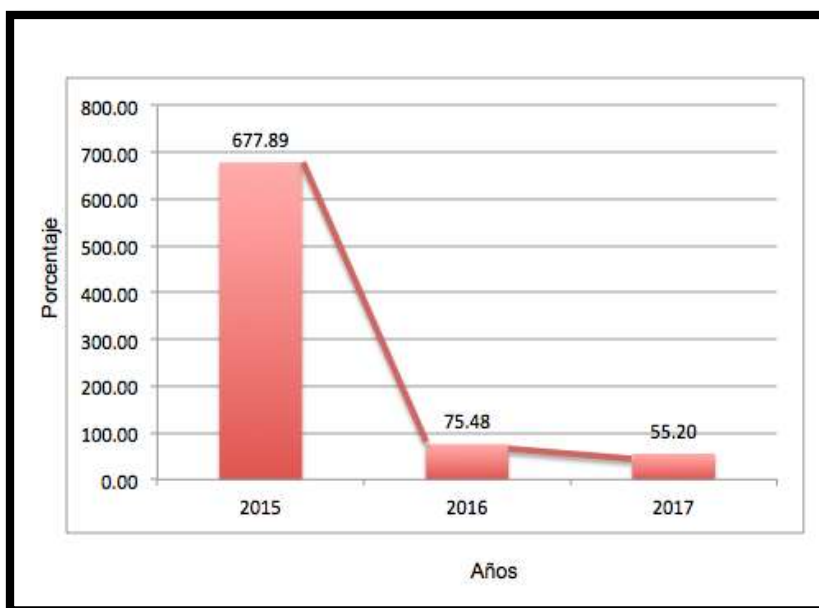
*Figura 15. Prueba Defensiva*

En la tabla 3 y figura 16, los resultados de la prueba defensiva indican que en el año 2015 tenía 0%, en el año 2016 tiene un 5% y en el año 2017 un 2%, es decir, la empresa no cuenta con suficiente liquidez para cubrir con sus obligaciones a corto plazo. Indica que no hubo ingresos suficientes para las cuentas por cobrar comerciales u otros ingresos. Este indicador no es considerado aceptable para la empresa, para afrontar alguna obligación tendrá que recurrir a terceros.

Tabla 4

*Ratios de Solvencia – Endeudamiento a corto plazo según los años 2015,2016 y 2017.*

<b>Endeudamiento a corto plazo</b>	<b>Resultado (%)</b>
Año 2015	677.89%
Año 2016	75.48%
Año 2017	55.20%



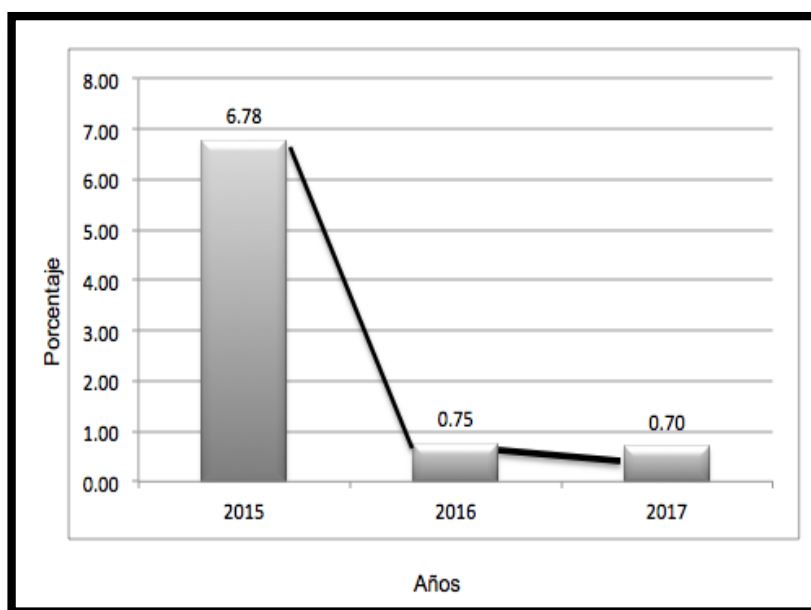
*Figura 16. Endeudamiento a corto plazo*

En la tabla 4 y figura 17, los resultados del endeudamiento a corto plazo se evalúa en proporción entre los fondos de plazo corto que se ha contribuido por los acreedores y los contribuidos por los proveedores. Indica que las deudas a corto plazo comprenden en el año 2015 el 677.89 %, en el año 2016 el 75.48% y el año 2017 el 55.20%, es decir durante los ejercicios 2016 s observa una disminución de la deuda a comparación del año 2015. Posiblemente no hubo lo suficiente de ingresos de las cuentas por cobrar de la empresa. Lo que indica que aún no es aceptable en el pago de las obligaciones a corto plazo.

Tabla 5

*Ratios de Solvencia – Solvencia patrimonial según los años 2015,2016 y 2017.*

<b>Solvencia patrimonial</b>	<b>Resultado (%)</b>
Año 2015	678%
Año 2016	75%
Año 2017	70%



*Figura 17. Solvencia patrimonial*

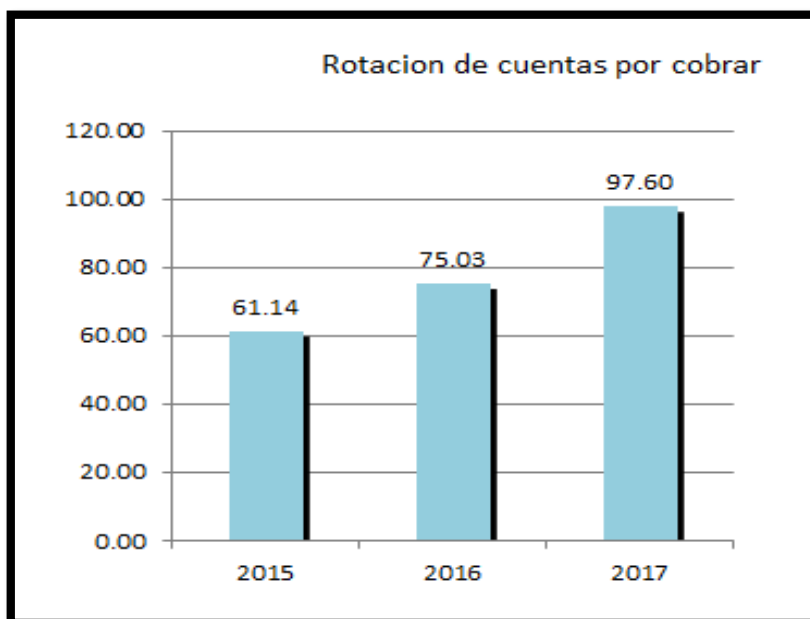
En la tabla 5 y figura 18, los resultados el endeudamiento en el patrimonio en proporción con las deudas a corto y largo plazo, estas nos indica un respaldo que tiene estas cuentas con el patrimonio siendo de 678% en el año 2015, en el año 2016 disminuye con un 75% y en el año 2017 un 70%, se observándose una disminución en el año 2017 a diferencia de los otros años. Permite determinar que aún no se han mejorado las deudas con el patrimonio. Es decir que no hay suficiente ingresos de las cuentas por cobrar (liquidez) en la empresa para que pueda cubrir con las deudas.



Tabla 6

*Ratios de Gestión– Periodo de promedio de cobranza según los años 2015, 2016 y 2017.*

<b>Rotación de cuentas por cobrar</b>	<b>Resultado (Días)</b>
Año 2015	61.14 días
Año 2016	75.03 días
Año 2017	97.60 días



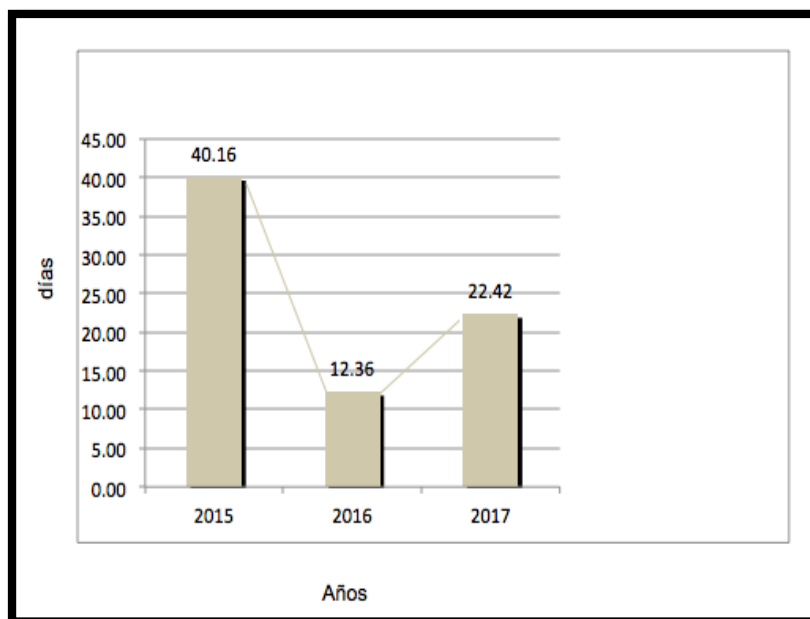
*Figura 18. Periodo de promedio de cobranza*

En la tabla 6 y figura 19, los resultados nos indica que la empresa tiene una cobranza en el año 2015 en 61.14 días, así como en el 2016 cobra 75 días y en año 2017 cobra 97 días, es decir nos indica que el tiempo que tarda para convertirse en efectivo se ha incrementado. Se observa que en el año 2017 se ha aumentado los días de cobranza a comparación de los otros años, y que se tendrá menos liquidez para cubrir sus obligaciones. Posiblemente su deficiencia se deba porque la empresa no cuenta con políticas de cobranzas

Tabla 7

*Ratios de Gestión– Periodo de promedio de pagos según los años 2015, 2016 y 2017.*

<b>Rotación de cuentas por pagar</b>	<b>Resultado (Días)</b>
Año 2015	40.16 días
Año 2016	12.36 días
Año 2017	22.42 días



*Figura 19. Periodo de promedio de pagos*

En la tabla 7 y figura 20, los resultados nos indica que la empresa tiene que cumplir con sus obligaciones en el año 40.16 días, en el año 2016 12.36 días y en el año 2017 22.42 días, es decir tiene que salir el efectivo. Se refleja que se ha incrementado los días de pago, pero aún estas se paga antes de los 30 días de crédito y que no es considerado aceptable.

Tabla 8

*Análisis Horizontal según los años 2015, 2016 y 2017.*

CUENTA A	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	Variación Absoluta 2015- 2016	Variación Absoluta 2015-2016	Variación Relativa 2015- 2016	Variación Relativa 2015- 2016
	2015	2016	2017	2015- 2016	2015-2016	2015- 2016	2015- 2016
Efectivo							
Equiv. De							
Efect	0	63,309	60,448	63,309	-2,860	0	-4.52
Cuentas p. cobrar comerc. A terceros	1,316,793	2,096,724	3,835,025.05	779,930	1,738,301	59.23	82.91
Cuentas por cobrar al personal	0	1,700	1,350	1,700	-350	0	-20.59
Otras cuentas por cobrar diversas	1,269,829	269,404	55,562	1,000,425	-213,842	-78.78	-79.38

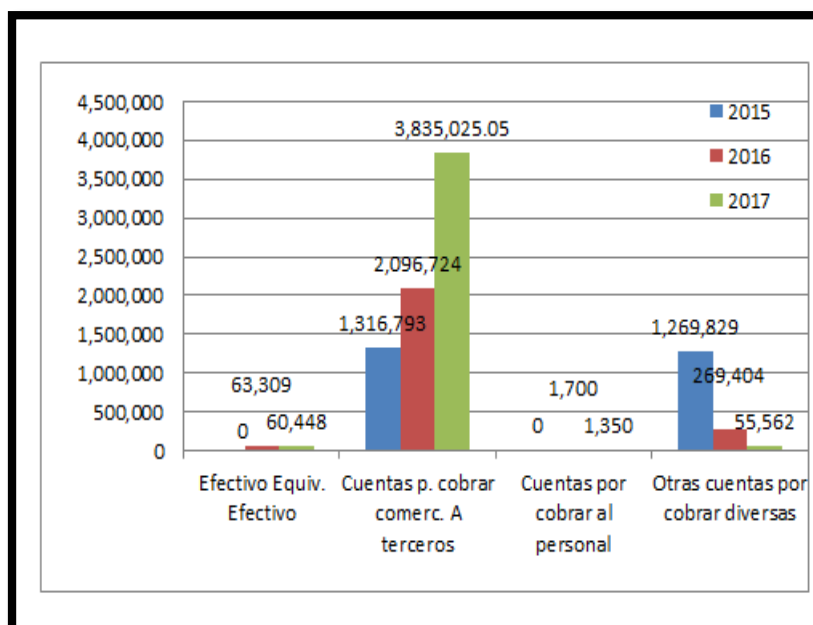


Figura 20. Análisis horizontal de las cuentas significativas.

En la tabla 8 y figura 21, los resultados en el análisis horizontal en la cuenta Efectivo Equivalente de Efectivo se obtienen los siguientes resultados para el año 2015 S/. 0 y en el año 2016 S/. 63, 309 indica que hubo un incremento de liquidez S/. 63, 309 en relación al año anterior, también se refleja que en el año 2017 fue de S/. 60, 448 a diferencia del año 2016 hubo reducción. Lo cual esto no permite hacer frente a sus obligaciones de forma inmediata.

En las cuentas por cobrar comerciales a terceros refleja lo siguiente resultados: en el año 2015 se registró S/. 1,316,793, en el año 2016 S/. 2,096,724 y en el año 2017 S/. 3,835,025 donde se observa el aumento 82.91 % en los últimos periodos 2017-2016 que podría ser por una deficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar comerciales a terceros.

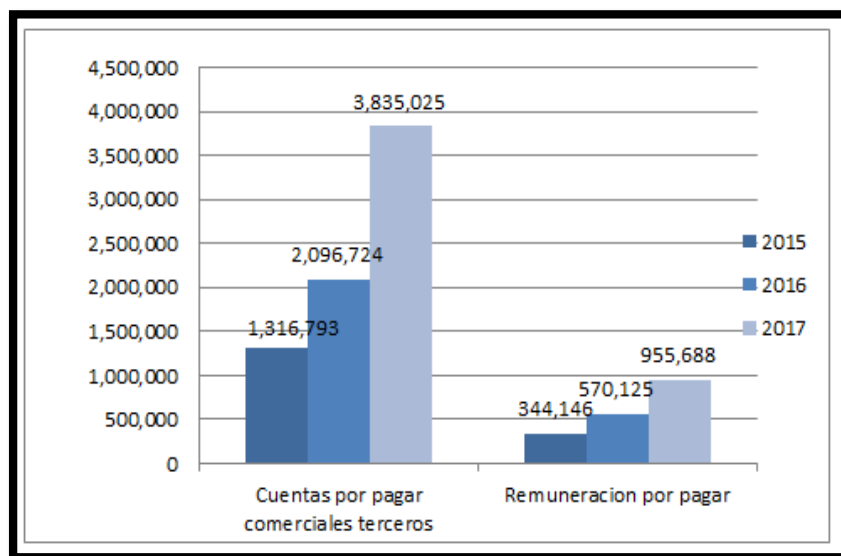
Referente a las cuentas por cobrar al personal se visualiza los siguientes resultados: en el año 2015 S/. 0, en el año 2016 S/. 1,700 y en el año 2017 S/. 1, 350, donde se observa claramente que en el año 2015 no tenía movimiento, en cero. En cambio a partir del año 2016 hubo un incremento de S/. 1, 700 y en el año 2017 hubo una disminución. Es decir la empresa brinda préstamos o adelantos de sueldo al personal que posiblemente no se cobra a tiempo.

En las otras cuentas por cobrar diversas se refleja los siguientes resultados: En el año 2015 S/. 1,269,829, en el año 2016 S/. 269,404 y en el año 2017 S/. 55,562, se observa que en el año 2016 hubo una disminución de las cuentas a diferencia del año 2015 y 2017. Estas posiblemente puede ser por las cuentas reclamación a terceros, depósitos en garantía del cliente u otros casos.

Tabla 9

*Análisis vertical según los años 2015, 2016 y 2017.*

<b>CUENTA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Cuentas por pagar comerciales terceros	1,316,793	2,096,724	3,835,025
Remuneración por pagar	344,146	570,125	955,688.33



*Figura 21. Análisis vertical de las cuentas significativas.*

En las cuentas por pagar comerciales terceros se refleja en el año 2015 del 30.43%, en el año 2016 al 11.96% y en el año 2017 del 30.15%. Hubo una disminución de las cuentas por pagar comerciales en el año 2016 a diferencia del 2017 que aumentó, posiblemente a las muchas adquisiciones en la empresa.

En las remuneraciones por pagar se refleja en el año 2015 del 12.11%, en el año 2016 al 42.53% y en el año 2017 del 26.36%. Hubo un aumento en el año 2016 a diferencia del 2017 que disminución, posiblemente por disminución del personal.

## **5.2 Análisis cualitativo**

### **Sub categorías**

#### **Cuentas por cobrar comerciales**

Las cuentas por cobrar comerciales según Colmes, (1999) es “La cantidad que los clientes deben al negocio. Las cuentas por cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no es inmediato”

Por tal razón, al ejecutar la entrevista para esta investigación y a raíz de los resultados de la subcategoría cuentas por cobrar comerciales indica que se emite un reporte de las cuentas por cobrar que se encuentra vencidas por medio del sistema contable o un control que llevan en Excel de los clientes para su respectivo seguimiento y cobro. Los entrevistados mencionan que se informa a gerencia sobre la situación de las cuentas por cobrar y las garantías que retiene el cliente. También indican que en la empresa no tiene ninguna política de cobranza.

#### **Cuentas por cobrar al personal**

Por otro lado Ayala (2008) las cuentas por cobrar al personal, representan los montos adeudados por el personal, accionistas o socios y directores a favor de la empresa, así como las suscripciones de acciones de parte de los socios que conforman el capital pendientes de pago, que no están comprendidos en las cuentas por cobrar comerciales.

Al realizar la entrevista, en la subcategoría cuentas por cobrar al personal, los entrevistados señalaron que la empresa realiza préstamos al personal, solo en caso de emergencia y a personas de confianza que tiene una antigüedad laborando, que se programa las fechas de descuento. De igual manera señalaron que en los adelantos de sueldo se descuenta el total a la siguiente planilla. No cuenta con ninguna política de cobranza establecida para los préstamos del personal en la empresa.

### **Otras cuentas por cobrar diversas**

Las otras cuentas por cobrar diversas para Ayala (2008) representan los montos adeudados por terceros que no tienen relación o vinculación económica con la empresa que se derivan de transacciones distintas a las del objeto del negocio.

En esta subcategoría otras cuentas por cobrar diversas, los entrevistados señalaron que solo han tenido caso por reclamación a terceros que han sido por pago en exceso algún proveedor o un cobro indebido por las entidades financieras. De igual forma los entrevistados señalaron que los depósitos en garantía se realiza a los clientes por esta establecido en el contrato obtenido por la prestación de servicio, se retiene un 15% de total de la valorización y que son devuelta un 50% para el pago de los beneficios del trabajador. La empresa no cuenta con políticas de cobranzas establecidas.

## **Categorías Emergentes**

Para Aguilar y Camargo, ( 2002), la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”.

Al realizar la entrevista dos de los entrevistados señalaron que la empresa mediante los reportes emitidos se puede reflejar a los clientes morosos. De igual forma señalaron que mediante su kardex de la administradora general se visualiza a los clientes morosos mediante un reporte que son entregados a gerencia para su conocimiento y que medidas podrían tomar la empresa.

### **5.3 Diagnóstico final**

En el diagnóstico final, arrancaremos como referencia la categoría Cuentas por cobrar y las sub categorías cuentas por cobrar comerciales; cuentas por cobrar al personal y otras cuentas por cobrar diversas, respaldándonos con los resultados de las entrevistas efectuadas durante este transcurso y el análisis de documentos correspondiente.

En las cuentas por cobrar comerciales para (Horngren, Harrison y Oliver, 2010) “Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción”. Partiendo de este



concepto y manifestándose los resultados de las entrevistas realizadas, se consideraron indicadores mediciones tales como: terceros y políticas de cobranza, quedando como resultado final de la entrevista que la empresa de servicios materia de estudio está un crecimiento de volumen en las cuentas cobrar en los últimos años, los resultados son reflejados en el análisis documental de los años 2015, 2016 y 2017.

Se resume, lo siguiente: en las cuentas por cobrar comerciales a terceros, se puede apreciar que en el año 2016 un 59.23% y en el año 2017 de 82.91%, se determina que en los años 2016 y 2017 hubo un incremento en las cuentas por cobrar comerciales, que perjudicaría a la liquidez de la empresa, donde se puede apreciar en los estados de situación financiera.

Con respecto a las políticas de cobranzas, según a las respuestas obtenidas por los entrevistados, señalan que la empresa no cuenta con ninguna política de cobranzas. Para este caso la empresa tiene clientes deudores, por esta razón el incremento de las cuentas por cobrar en los últimos años.

En lo segundo tenemos las cuentas por cobrar al personal para (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010 ) Esta cuenta se encuentra constituida por todos los derechos de cobro originado en créditos concedidos por la empresa a los accionistas (o socios), directores, gerentes y personal; así como el importe pendiente de cancelación por la suscripción de acciones al constituir la empresa.

En los resultados de las entrevistas realizadas se consideraron los siguientes indicadores: Préstamos, adelanto de sueldo y política de cobranza, quedando como resultado final que la empresa de servicios realiza los préstamos eventualmente y solo al personal de confianza con antigüedad en la empresa, que hace esto más fácil para llevar un control y el cobro oportuno, también se descuenta en las próximas planillas según programación. De igual forma para los adelantos de sueldo se realiza mediante un correo de solicitud a administradora general y gerencia para su pronta aprobación, son de caso de emergencia y se realiza en pocos casos en la empresa, estas son descontadas a la siguiente planilla. En la empresa no existe ninguna política de cobranza establecida.

En el análisis horizontal de los años 2015, 2016 y 2017 reflejaron cifras no muy significativas en las cuentas por cobrar al personal. Se obtuvieron los siguientes resultados: para el año 2015 se reflejó S/. 0 y en el año 2016 S/. 1,700 y en el año 2017 S/. 1,350 lo que indica que hubo un incremento en los dos últimos años.

Por ultimo otras cuentas por cobrar diversas para Ayala (2008) Esta cuenta agrupan las subcuentas que representan los montos adeudados por terceros que no tienen relación o vinculación económica con la empresa que se derivan de transacciones distintas a las del objeto del negocio.

En la entrevista realizada para este estudio que en la reclamación a terceros y los depósitos en garantía, los entrevistados señalaron que la reclamación a terceros se da por los pagos en exceso a los proveedores o cobros indebidos por las entidades financieras. De igual manera en los depósitos en garantía se realiza por parte de los clientes que retienen un 15% de los servicios prestados. La empresa no cuenta con políticas de cobranzas para realiza con eficiencia los reclamos pendientes.

En el análisis horizontal de otras cuentas por cobrar de los años 2015, 2016 y 2017 reflejaron los siguientes resultados: 2015 un S/. 1,269,829, en el año 2016 S/. 269, 404 y en el año 2017 S/. 55,562 , donde se observa el disminución 78.78 % y 79.38 en los últimos años.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía**

**Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018”**

## **6.1 Fundamentos de la propuesta**

La propuesta de esta investigación nace como resultado al realizar el diagnóstico cuantitativo y cualitativo, la obtención de la información fue por medio de las entrevistas y el análisis documental, considerándose de gran importancia los problemas hallados durante todo el proceso de estudio, se consolidaron y obtienen las alternativas de solución, la cual permitió concluir con la mejor alternativa solución, estrategias de mejorar con el fin obtener más liquidez en la empresa.

Basándonos en la teoría de sistema citado por Chiavenato (2006) manifiesta que la principal función es proporcionar un modelo teórico para explicar, predecir y controlar. En la teoría del sistema existe uno o más varios propósitos y la globalidad que tiene como un componente en común de todos los sistemas es como saber que una parte de un sistema nos permite saber algo de la otra parte. Los sistemas pueden ser controlados o no controlados. En la información de los sistemas controlados se puede detectar los cambios que se efectúan en respuesta brindada.

Cada organización trabaja a su manera en forma coordinada y ordenada, esto lleva que el trabajo sea en sinergia, para que se forme un equipo entre todos donde se interactuaran todos entre sí con una única finalidad alcanza el objetivo propuesto (citado por Domínguez y López, 2016).

La teoría de la administración se precisa como un manual de funciones para el administrador a cargo de una organización. Un administrador debe de cumplir con estas funciones que son: Planear, organiza, dirigir, coordinar y controlar (citado por Chiavenato, 2006).

La empresa en el mundo empresarial se ve como un conjunto de contratos entre sujetos racionales. Los agentes tienen distintas preferencias en la dotación capital, habilidades e información para ella. La contabilidad apoya a las empresas a poner en práctica y exige a cumplir con los contratos que constituye la misma. Se puede decir que las empresas están creadas con el fin de cumplir unos objetivos de los mismos dueños (Sunder, 1997).

## **6.2 Problemas**

De acuerdo a los análisis realizados en esta investigación, se centra básicamente que la empresa tiene un problema de que hubo un incremento en las cuentas por cobrar en los últimos tres años y que los días de cobranza han aumentado a comparación a años anteriores, esto debido que la empresa los clientes no pagan a tiempo las facturas. Lo que origina que la empresa no tenga suficiente liquidez.

De igual manera se identificó una insuficiente liquidez por lo que imposibilitar cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Se puede apreciar en el análisis de solvencia se refleja a nivel de endeudamiento a corto plazo que supera al patrimonio es de 55.20%, la empresa

está en un riesgo económico. Debido que no tiene suficiente liquidez y se tiene que tomar medidas que ayude a mejorar su situación, por lo que se propone incrementar la liquidez.

Por ultimo también se detectó que la empresa tiene una morosidad de parte de sus clientes a los que brindan los servicios, lo que origina que la empresa no cuente con la liquidez suficiente en su debido tiempo.

### **6.3 Elección de la alternativa de solución**

Para determinar la alternativa solución, se realizó una evaluación de las alternativas de solución, a través de la matriz de selección de solución mediante 5 criterios que son: tiempo, costo, impacto económico, impacto tecnológico e impacto social, siendo como el mejor resultado estrategias de mejoras.

### **6.4 Objetivos de la propuesta**

Reducir las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.

Incrementar la liquidez en la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.

Reducir la morosidad de los clientes en la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.

### **6.5 Justificación de la propuesta**

La propuesta de este estudio se justifica porque toda empresa necesita contar con suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones y ejecutar sus operaciones

debidamente correctas para seguir en marcha en el mundo empresarial, por ello se considera importante reducir las cuentas por cobrar.

## **6.6 Resultados esperados**

6.7 Se espera que con la propuesta planteada mejore la liquidez, a través de un manual de políticas de cobranzas, un manual de procedimientos de cobranza y un manual de funciones de tesorero para dar seguimiento a las cuentas por cobra vencidas.

## **6.8 Desarrollo de la propuesta**

### **6.8.1 Objetivo 1 Reducir las cuentas por cobrar**

#### **6.7.1.1 Plan de actividades**

Para para reducir las cuentas por cobrar se propuso diseñar unas políticas de cobranza que se realizará en un plan de actividades en 19 días con fecha de inicio el 03/01/2019 y culmina el 29/01/2019.



	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predesoros	Nombres de los recursos	
DIAGRAMA DE GANTT	1	01: Diseño de políticas de cobranzas	19 días	jue 03/01/19	mar 29/01/19		
	2	Evaluación de políticas de cobranzas	1 día	jue 03/01/19	jue 03/01/19		Administrador, Gerente General, Hojas bond[100 x unidad]
	3	Aprobación de políticas de cobranzas	2 días	vie 04/01/19	lun 07/01/19	2	Gerente General, Hojas bond[100 x unidad] Responsable de
	4	Difusión de políticas de cobranzas	13 días	mar 08/01/19	jue 24/01/19	3	Impresión [100 x unidad] Administrador, Cartillas de
	5	Aplicación de políticas de cobranza	15 días	mar 08/01/19	lun 28/01/19	3	Impresión [100 x unidad] Administrador, Responsable de
	6	Evaluación del impacto de las políticas de cobranza	1 día	mar 29/01/19	mar 29/01/19	4,5	Hojas de Trabajo [100 x unidad] Hojas bond[100 x unidad] Impresión [100 x

Figura 22. Plan de actividades para reducir las cuentas por cobrar.

### 6.7.1.2 Solución técnica

Si se llega a diseñar las políticas de cobranzas en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C. se llegaría implementar la política del descuento de pronto pago. El objetivo principal de esta política es reducir las cuentas por cobrar. Tanto como la empresa y el cliente serán beneficiados con esta política, La empresa estimulará a sus clientes a que realice el pago de las facturas vencidas, en forma voluntaria sin presiones, y en un periodo de tiempo menor a lo esperado, con la finalidad que proporcione liquidez de manera oportuna a la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C.,. Y para cliente obtendrá una disminución de las facturas pendiente por pagar que le va a representar un ingreso.

<b>Proyectado de las cuentas por cobrar - implementacion del descuento pronto pago</b>				
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Cuentas por cobrar comerciales	4,808,218	6,487,438	8,753,108	11,810,040
Dcto pronto pago (-6%)	-288,493	-389,246	-525,186	-708,602
Total de cuentas por cobrar	4,519,725	6,098,192	8,227,922	11,101,437

Tabla 10. Propuesta de las políticas descuento de pronto pago

A continuación se realizará los asientos contables de las cuentas por cobrar anuales de la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.

Asientos contables de la cobranza aplicando el descuento de pronto pago para el año 2019			Debe	Haber
X				
<b>67 Gastos financieros</b>			244,485.59	
675 Descuento concedidos por pronto pago				
<b>40 Trib. Contrap. Y aport. Al sist. De pens. Y salud por paga</b>			44,007.41	
4011 IGV				
<b>12 Cuentas por cobrar comerciales-Terceros</b>				288,493.00
121 Factura, boletas y otros.				
Por la emisión de la nota de crédito po el descuento de pronto pago				
X				
<b>10 Efectivo y Equiv. De Efectivo</b>			4,519,725.00	
104 Cuentas corrientes				
<b>12 Cuentas por cobrar comerciales-Terceros</b>			288,493.00	
121 Facturas, boletas y otros				
<b>12 Cuentas por cobrar comerciales-Terceros</b>				4,808,218.00
121 Facturas, boletas y otros				
Por el cobro de la factura y aplicación de la nota de crédito.				

Tabla 11. Asiento contable del descuento de pronto pago

### 6.7.1.3 Indicadores

La empresa Corporación Minera del Centro S.A.C. presenta al cierre del año 2018 un 44%, cuenta con una deuda alta a corto plazo.

En la simulación en indicador de cuentas cobrar en el año 2019 aplicando la política de descuento de pronto pago se reduce a un 22%, en el año 2020 es de 20% lo que nos quieren indicar que hubo una reducción de las cuentas por cobrar sobre las ventas.

Indicador de cuentas por cobrar	Periodos		
	2018	2019	2020
Cuentas por cobrar comerciales/Ventas	Escenario Actual	Escenario esperado	
	44%	22%	20%

Tabla 12. Indicador de la reducción de las cuentas por cobrar

A continuación se refleja el comportamiento en gráfico de la reducción de las cuentas por cobrar en la empresa si es que la empresa diseña las políticas de cobranzas e implementa la política de descuento de pronto pago.

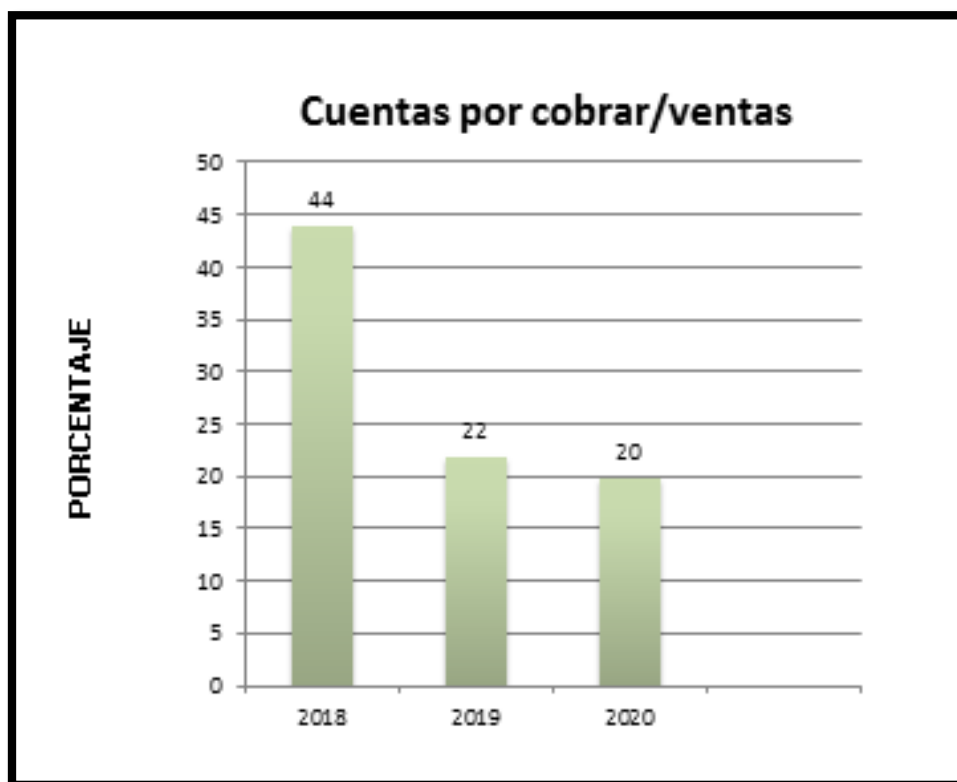


Figura 23. Frecuencia del comportamiento de la reducción de las cuentas por cobrar

#### 6.7.1.4 Cronograma

En el cronograma se puede visualizar el plan de actividades que inicia desde 03/01/2019 y culminación 29/01/2019.

Siendo los siguientes planes de actividades:

Primero se evaluará las políticas de cobranzas. Duración 01 día, encargado administradora y el gerente general.

Segundo se aprobará las políticas de cobranzas. Duración 02 días. Encargado, gerente general.

Tercero, se difundirá las políticas de cobranzas. Duración 13 días. Encargado, la administradora.

Cuarto, se aplicará las políticas de cobranzas. Duración 15 días. Encargado, la administradora y el encargado de contabilidad.

Quinto, se evaluara el impacto de las políticas de cobranza. Duración 01 día. Encargado la administradora general.

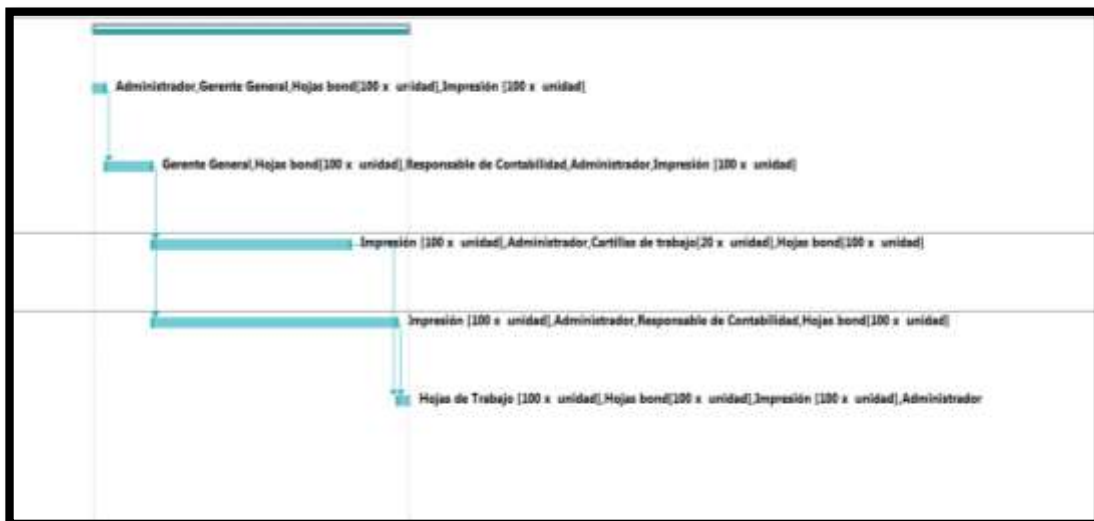


Figura 24. Diagrama de Gantt diseño de políticas de cobranza.

## Flujo de caja

El costo de la implementación de las políticas de cobranza sería de S/. 6,300.00, que es por lo días trabajados en la evaluación, aprobación, difusión, aplicación y el impacto de las políticas de cobranza a implementarse.



Figura 25. Flujo de caja del diseño de las políticas de cobranza.

## Viabilidad económica

La propuesta de esta solución es viable porque conversando con los clientes se le comunicó en los nuevos contratos se le hará a conocer las nuevas políticas a partir del año 2018.

Es práctico y económico ya que la empresa cuenta con un personal de administrativo, podrá reducir las cuentas por cobrar.

## Evidencia

Se procedió con la realización de una cartilla de políticas de cobranza que ayudará a reducir las cuentas por cobrar. Consta de 10 principios básicos para la empresa.

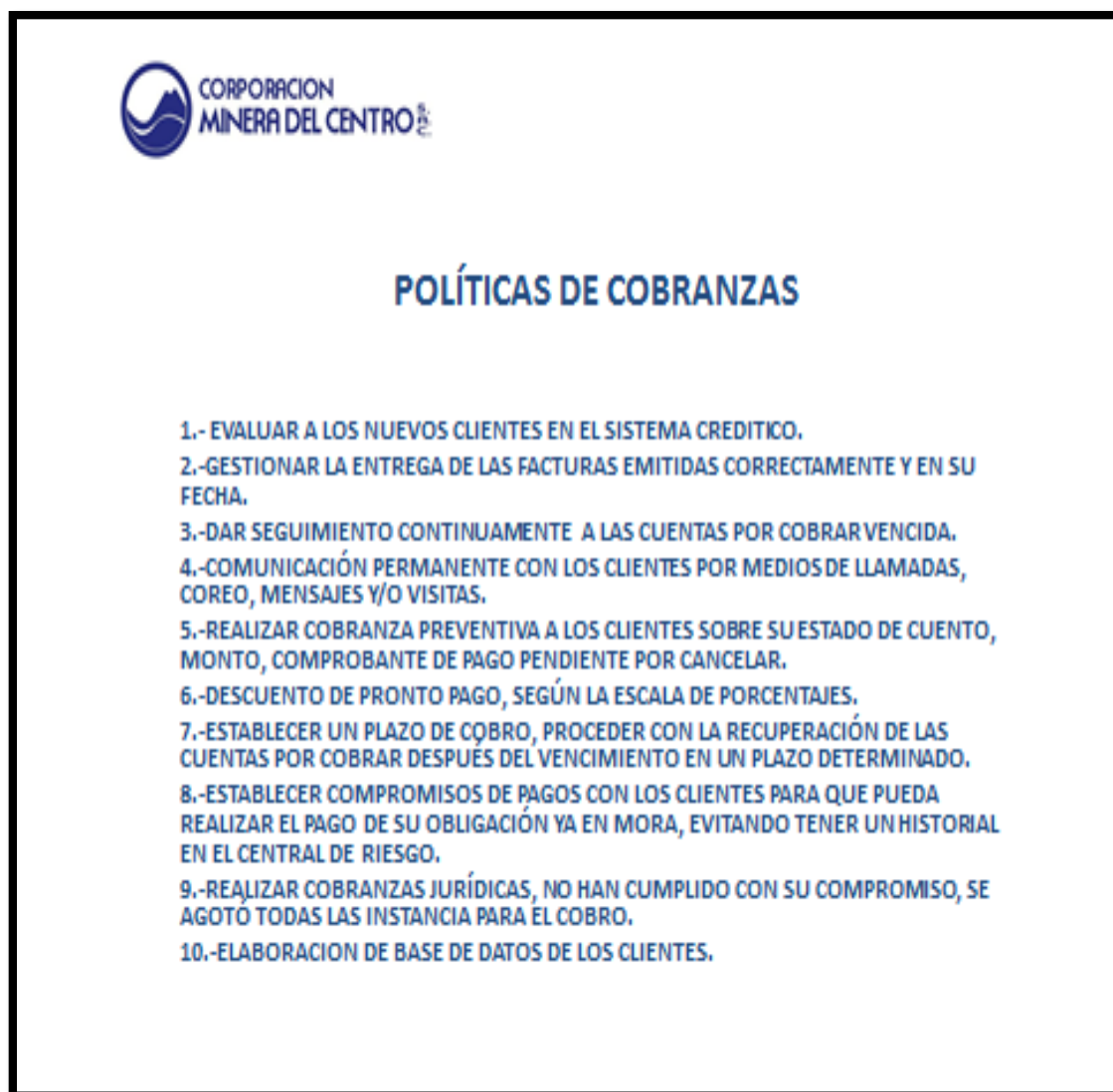


Figura 26. Cartilla de las políticas de cobranza.



## 6.8.2 Objetivo 2: Incrementar la liquidez

### 6.7.2.1 Plan de actividades

Para incrementar la liquidez en la empresa se propuso diseñar un manual de funciones del encargado de cobranzas. Se realizará en 20 días con fecha de inicio el 03/01/2019 y culmina el 30/01/2019.

Donde se propondrá en obtener más clientes, con la finalidad obtener más liquidez para empresa.

	i	Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
1	★		01: Diseño de manual de funciones del encargado	16 días	jue 03/01/19	jue 24/01/19		
2	★		Evaluación de manual de funciones del encargado	1 día	jue 03/01/19	jue 03/01/19		Administradora2, Hojas bond[100 x unidad] Impresión [100 x
3	★		Elaboracion de manual de funciones del encargado	5 días	vie 04/01/19	jue 10/01/19		Administradora2, Hojas bond[1 x unidad] Hojas de Trabajo [1 x
4	★		Aprobación de manual de funciones del encargado	1 día	vie 11/01/19	vie 11/01/19	2	Hojas bond[100 x unidad] Gerente general, Administradora2, Imp
5	★		Adaptacion del manual de funciones del encargado	7 días	lun 14/01/19	mar 22/01/19	4	Impresión [100 x unidad] Administradora General
6	★		Evaluación del impacto de manual de funciones del encargado	2 días	mié 23/01/19	jue 24/01/19	5	Hojas de Trabajo [100 x unidad] Hojas bond[100 x unidad] Impresión [100 x

Figura 27. Plan de actividades para el incremento de la liquidez.

### 6.7.2.2 Solución técnica

Si se llega a incrementar los clientes en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C. se va a mejorar el flujo. Se implementará el plan de acción de obtener más clientes mediante llamadas telefónicas a empresas relacionadas al rubro de la empresa, se hará visitas personalizadas a los clientes donde se ofrecerá los servicios de la empresa.

En la simulación de los flujos anuales de tres años, se tiene que en el año 2019 de un ingreso de S/. 1, 204,548, en el año 2020 de S/. 2, 409,096, quiere decir que la empresa tendrá nuevos ingresos por los nuevos clientes captados.

Propuesta de flujo de caja por el incremento de clientes			
		Nro. De Clientes	
		1	2
Actual 2018	Proyectado	2019	2020
<b>Activo</b>			
Ingreso	S/. 60,448.00	S/. 1,204,548.00	S/. 2,409,096.00
	<b>Total ingreso</b>	<b>S/. 1,204,548.00</b>	<b>S/. 2,409,096.00</b>
Tributos por pagar		-234,887.00	-469,774.00
Remuneraciones por pagar		-431,088.00	-862,176.00
Cuentas por pagar comerciales		-379,339.00	-758,678.00
Cuentas por pagar diversas		-40,000.00	-80,000.00
	<b>Total gastos</b>	<b>-1,085,314.00</b>	<b>-2,170,628.00</b>
	<b>Neto Total</b>	<b>S/. 119,234.00</b>	<b>S/. 238,468.00</b>

Tabla 13. Propuesta de incremento de clientes

### 6.7.2.3 Indicadores

La empresa Corporación Minera del Centro S.A.C. presenta al cierre del año un S/. 1.09, cuenta con la cantidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

En la simulación en el ratio de liquidez en el año 2019 es de S/. 3.20, en el año 2020 es de S/. 3.15, se refleja un incremento en la liquidez, implementando manual de funciones del encargado de cobranza mejoraría la liquidez, ya que la empresa no tendría problema de efectivo.

Indicador de Cuentas por cobrar	Periodos		
	2018	2019	2020
	Escenario Actual	Escenario esperado	
Ratio de liquidez			
Activo corriente/pasivo corriente	1.09	3.20	3.15

Tabla 14. Indicador de ratio de liquidez.

A continuación se refleja el comportamiento en grafico del ratio de solvencia de la empresa si es que la empresa implementa los procedimientos de cobranza.

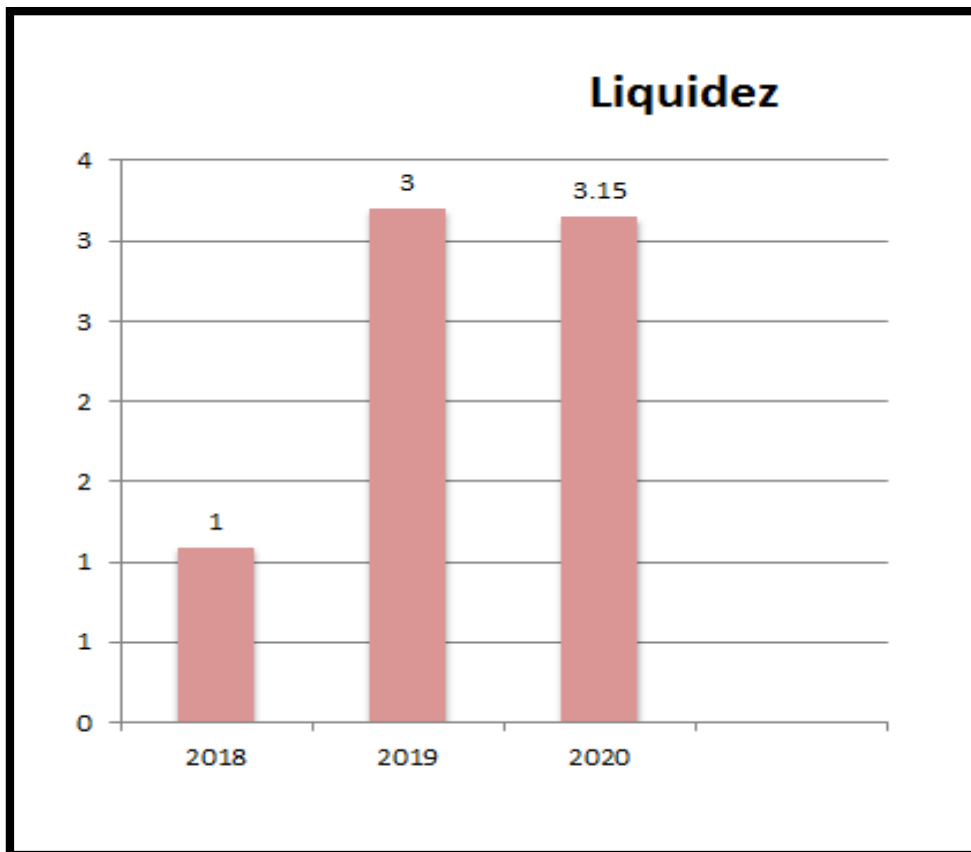


Figura 28. Frecuencia del comportamiento del ratio de liquidez.

#### 6.7.2.4 Cronograma

En el cronograma se puede visualizar el plan de actividades que inicia desde 03/01/2019 y culminación 30/01/2019.

Siendo los siguientes planes de actividades:

Primero se evaluará el manual de funciones. Duración 01 día. Encargado administradora y el gerente general.

Segundo se aprobará el manual de funciones. Duración 02 días. Encargado, gerente general.

Tercero, se difundirá el manual de funciones. Duración 01. Encargado, la administradora.

Cuarto, se aplicará el manual de funciones. 01 día. Encargado, la administradora y el encargado de contabilidad.

Quinto, se evaluara el impacto del manual de funciones. Duración 15 días. Encargado la administradora general.

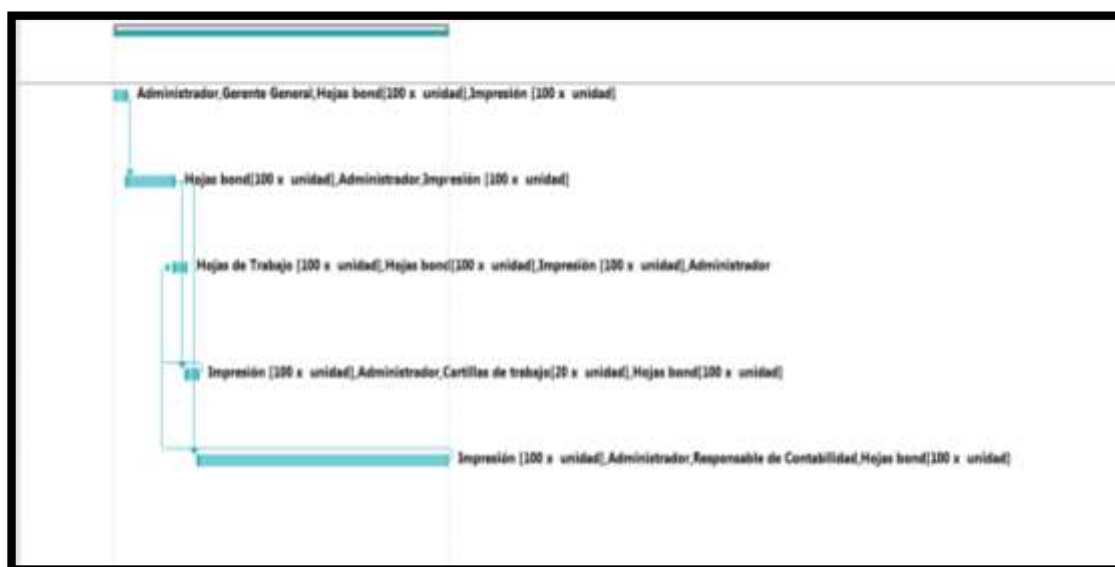


Figura 29. Diagrama de Gantt diseño de manual de procedimiento de cobranza

## Flujo de caja

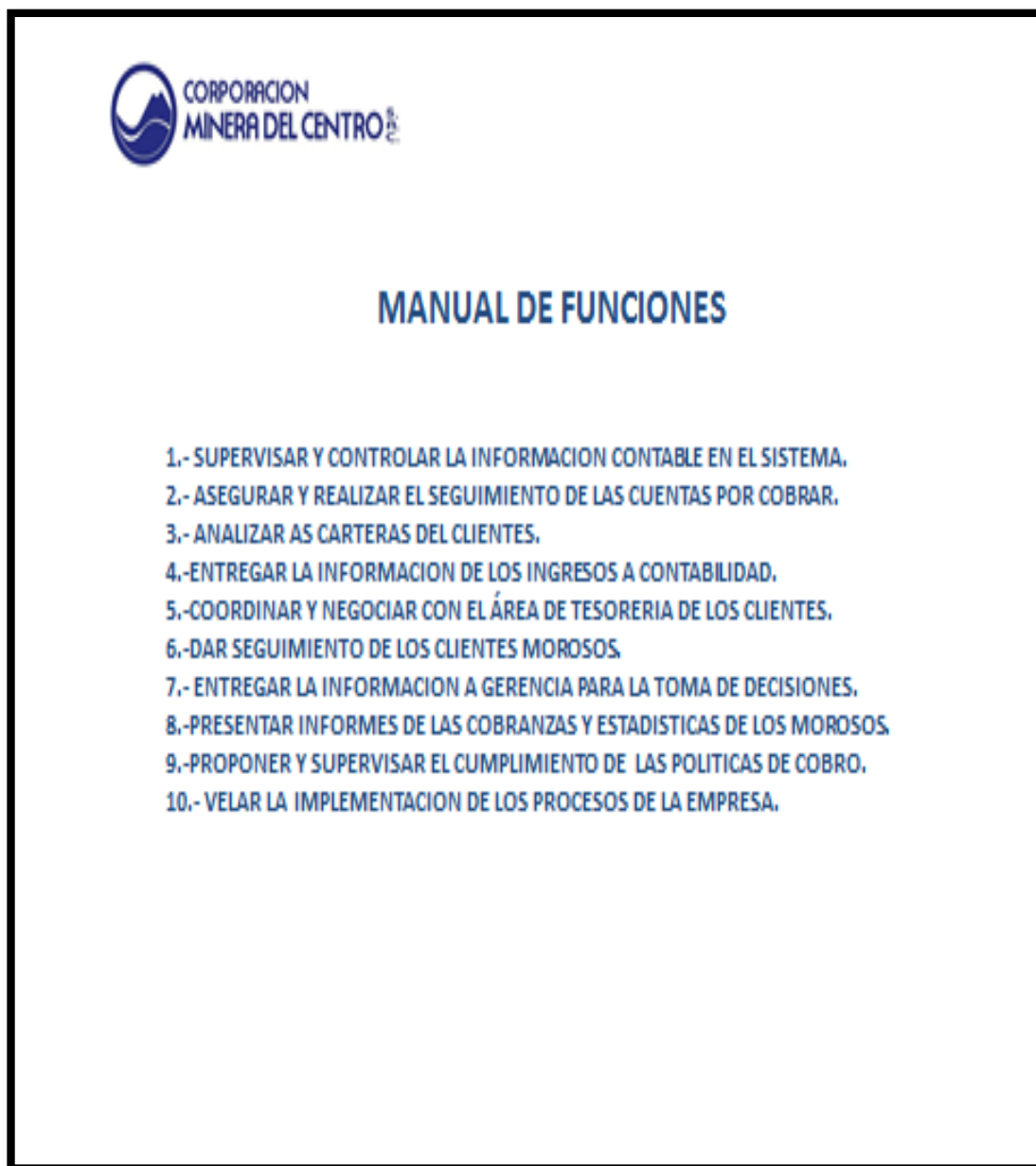
El costo de la implementación de manual de funciones es de /. 5, 500. 00, que es por los días trabajados en la evaluación, aprobación, difusión, aplicación y el impacto del manual de funciones a implementarse.



Figura 30. Flujo de caja del diseño de manual de funciones

## Evidencia

Se procedió con la realización de un manual de funciones del encargado de cobranzas que ayudará a incrementar la liquidez. Consta de 10 acciones u operaciones para la empresa.



*Figura 31.* Manual de funciones del encargado de cobranza.

### 6.8.3 Objetivo 3: Reducir la morosidad

#### 6.7.3.1 Plan de actividades

Para reducir la morosidad en los cliente propuso diseñar un manual de procedimientos que ayudará a que el encargado de las cobranzas realice al máximo un seguimiento y control de las cuentas por cobrar vencidas, mediante llamadas, correo y otros.

En el cronograma se puede visualizar el plan de actividades que inicia desde 03/01/2019 y culminación 24/01/2019.

	Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
1		01: Diseño de manual de procedimientos	20 días	jue 03/01/19	mié 30/01/19		
2		Evaluación de manual de procedimientos	1 día	jue 03/01/19	jue 03/01/19		Administrador, Gerente General, Hojas bond[100 x unidad]
3		Elaboración de manual de procedimientos	2 días	vie 04/01/19	lun 07/01/19	2	Hojas bond[100 x unidad] Administrador, Impresión [100 x
4		Aprobación del manual de procedimientos	1 día	mar 08/01/19	mar 08/01/19	5,6	Hojas de Trabajo [100 x unidad] Hojas bond[100 x unidad] Impresión [100 x
5		Difusión de manual de procedimientos	1 día	mié 09/01/19	mié 09/01/19	3	Impresión [100 x unidad] Administrador, Cartillas de
6		Aplicación del manual de procedimientos	15 días	jue 10/01/19	mié 30/01/19	3	Impresión [100 x unidad] Administrador, Responsable de

Figura 32. Plan de actividades para la reducción de la morosidad



### **6.7.3.2 Solución técnica**

Si se llega a reducir la morosidad la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C. se va a reducir las cuentas por cobrar y por ende se incrementaría la liquidez. En la simulación de ingresos mensuales, se tiene que por la implementación de manual de procedimientos de cobranza, realizará un seguimiento de las cuentas vencida y por ello se estima que para el año 2019 se hará un ingreso mensual de cobro de 6.25% mensual, y para el año 2020 será 2.08% mensual de ingresos de las cobranzas vencidas. La empresa contaría con efectivo mensualmente y no tendría que espera medio año o más para recibir el pago de las facturas pendiente de cobro.

				Propuesta de flujo de ingreso de la implementacion de politicas de cobranzas									
				75%		25%		100%					
Actual 2018				2019		2020							
<b>Activo</b>													
Efectivo, Equiv. Efectiv	\$1.11,142,482.00			\$1.11,142,482.00		\$1.14,532,275.69							
Cuentas por cobrar	\$1.4,519,724.92			\$1.3,389,793.69		\$1.1,129,931.23		\$1.4,519,724.92					
<b>Total</b>				\$1.14,532,275.69		\$1.15,662,206.92		\$1.4,519,724.92					
<b>Propuesta de ingreso de reduccion de morosidad</b>													
		6.25%		6.25%		6.25%		6.25%		6.25%		6.25%	
Actual 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Activo</b>													
Efectivo, Equiv. Efect	\$1.11,142,482.00	\$1.11,142,482.00	\$1.11,424,364.81	\$1.11,707,447.62	\$1.11,989,930.42	\$1.12,272,413.23	\$1.12,554,896.04	\$1.12,837,378.85	\$1.13,119,861.65	\$1.13,402,344.46	\$1.13,684,827.27	\$1.13,967,310.08	\$1.14,249,792.88
Cuentas por cobrar	\$1.4,519,724.92	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81	\$1.282,482.81
<b>Total</b>		\$1.11,424,964.81	\$1.11,707,447.62	\$1.11,989,930.42	\$1.12,272,413.23	\$1.12,554,896.04	\$1.12,837,378.85	\$1.13,119,861.65	\$1.13,402,344.46	\$1.13,684,827.27	\$1.13,967,310.08	\$1.14,249,792.88	\$1.14,532,275.69
<b>Propuesta de la implementacion de politicas de cobranzas</b>													
		2.08%		2.08%		2.08%		2.08%		2.08%		2.08%	
Actual 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Activo</b>													
Efectivo, Equiv. Efect	\$1.14,532,275.69	\$1.14,532,275.69	\$1.14,626,436.63	\$1.14,720,597.56	\$1.14,814,758.50	\$1.14,908,919.43	\$1.15,003,080.37	\$1.15,097,241.31	\$1.15,191,402.24	\$1.15,285,563.18	\$1.15,379,724.11	\$1.15,473,885.05	\$1.15,568,045.98
Cuentas por cobrar	\$1.1,129,931.23	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94	\$1.34,160.94
<b>Total</b>		\$1.14,626,436.63	\$1.14,720,597.56	\$1.14,814,758.50	\$1.14,908,919.43	\$1.15,003,080.37	\$1.15,097,241.31	\$1.15,191,402.24	\$1.15,285,563.18	\$1.15,379,724.11	\$1.15,473,885.05	\$1.15,568,045.98	\$1.15,662,206.92
<b>\$1.4,519,724.92</b>													

Tabla 15 Propuesta de reducción de morosidad mensualmente.

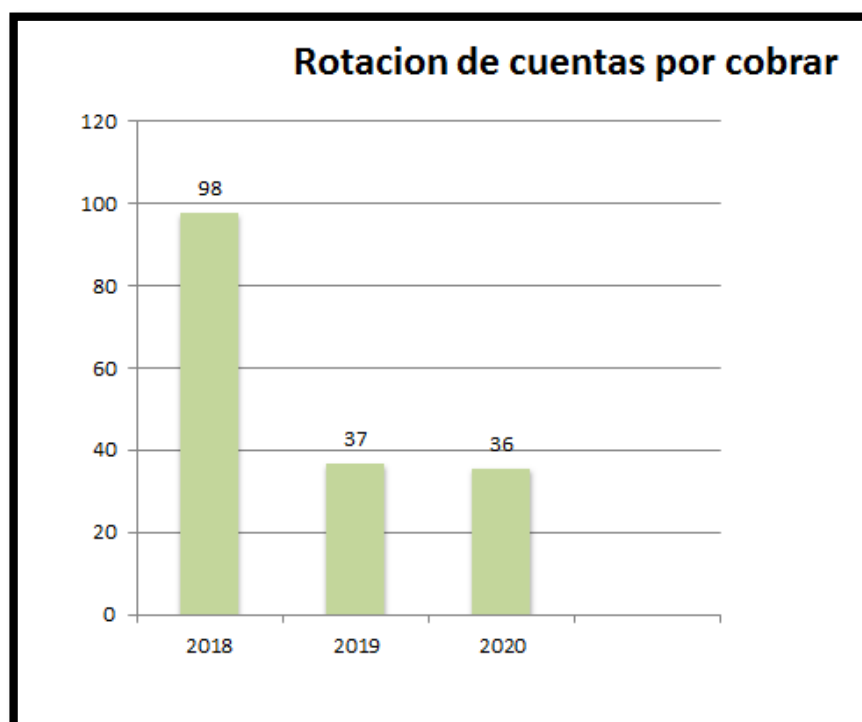
### 6.7.3.3 Indicadores

Si la empresa utiliza la reducción de la morosidad la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C., tendría de cobranza para el año 2019 de 36.85 días, en el año 2020 de 35.73 días, los resultados nos indica el tiempo que tardaría en cobrar. Es decir que la empresa reducida los días de pagos, con esta propuesta la empresa contaría con liquidez mensualmente por los ingresos de cobranzas.

Indicador de Cuentas por cobrar	Periodos		
	2018	2019	2020
	Escenario Actual	Escenario esperado	
Rotación de cuentas por cobrar			
Cuentas por cobrar*360/ventas netas	97.96	36.85	35.73

Tabla 16. Indicador ratios de rotación de cuentas por cobrar.

A continuación se graficará el comportamiento de rotación de cobranza, que reduce los días de cobro con la aplicación de la propuesta de la reducción de morosidad con el manual de procedimientos de cobranza.



*Figura 33.* Frecuencia del comportamiento de rotación de cuentas por cobrar.

#### **6.7.3.4 Cronograma**

En el cronograma de manual de funciones se puede visualizar el plan de actividades que inicia desde 03/01/2019 y culminación 24/01/2019.

Siendo los siguientes planes de actividades:

Primero se evaluará el manual de procedimientos. Duración 01 día. Encargado administradora y el gerente general.

Segundo se aprobará el manual de procedimientos. Duración 05 días. Encargado, gerente general.

Tercero, se difundirá el manual de procedimientos. Duración 01. Encargado, la administradora.

Cuarto, se aplicará el manual de procedimientos. Duración 01 día. Encargado, la administradora y el encargado de contabilidad

Quinto, se evaluará el impacto del manual de procedimientos. Duración 02 días, encargado administradora general.

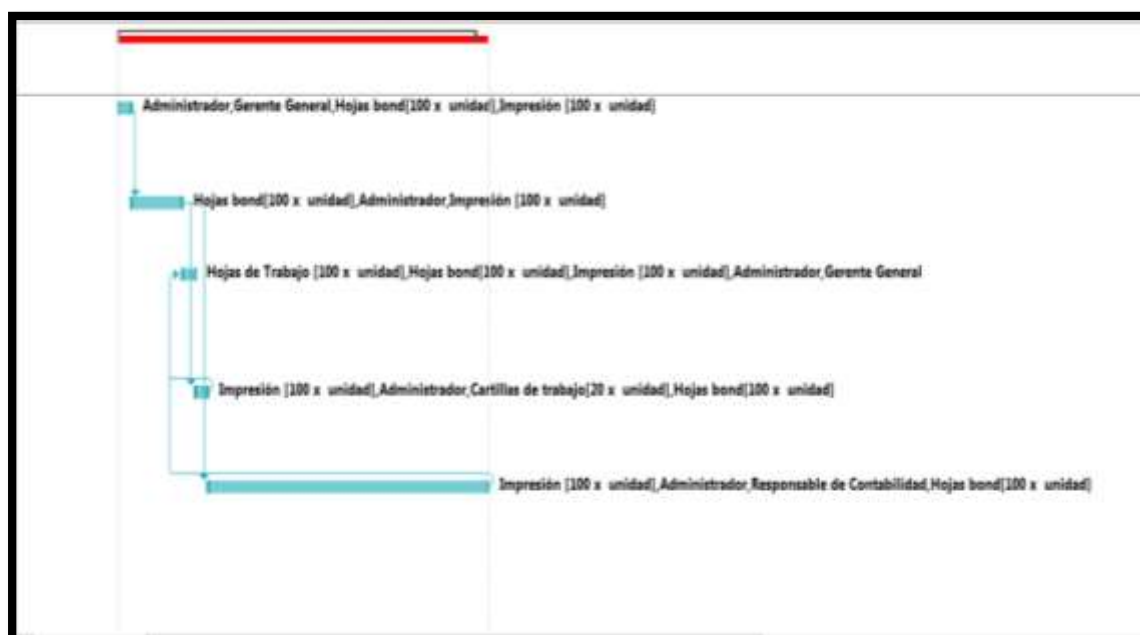


Figura 34. Diagrama de Gantt diseño manual de procedimientos

## Flujo de caja

El costo del implementación de manual de procedimientos de cobranza S/. 4, 900. 00, que es por lo días trabajados en la evaluación, aprobación, difusión, aplicación y el impacto de las manual de funciones a implementarse.



Figura 35. Flujo de caja del diseño del manual de funciones

## Evidencia

Se procedió con la realización de un manual de procedimientos reducir la morosidad para incrementar la liquidez. Consta de 10 acciones u operaciones para la empresa.

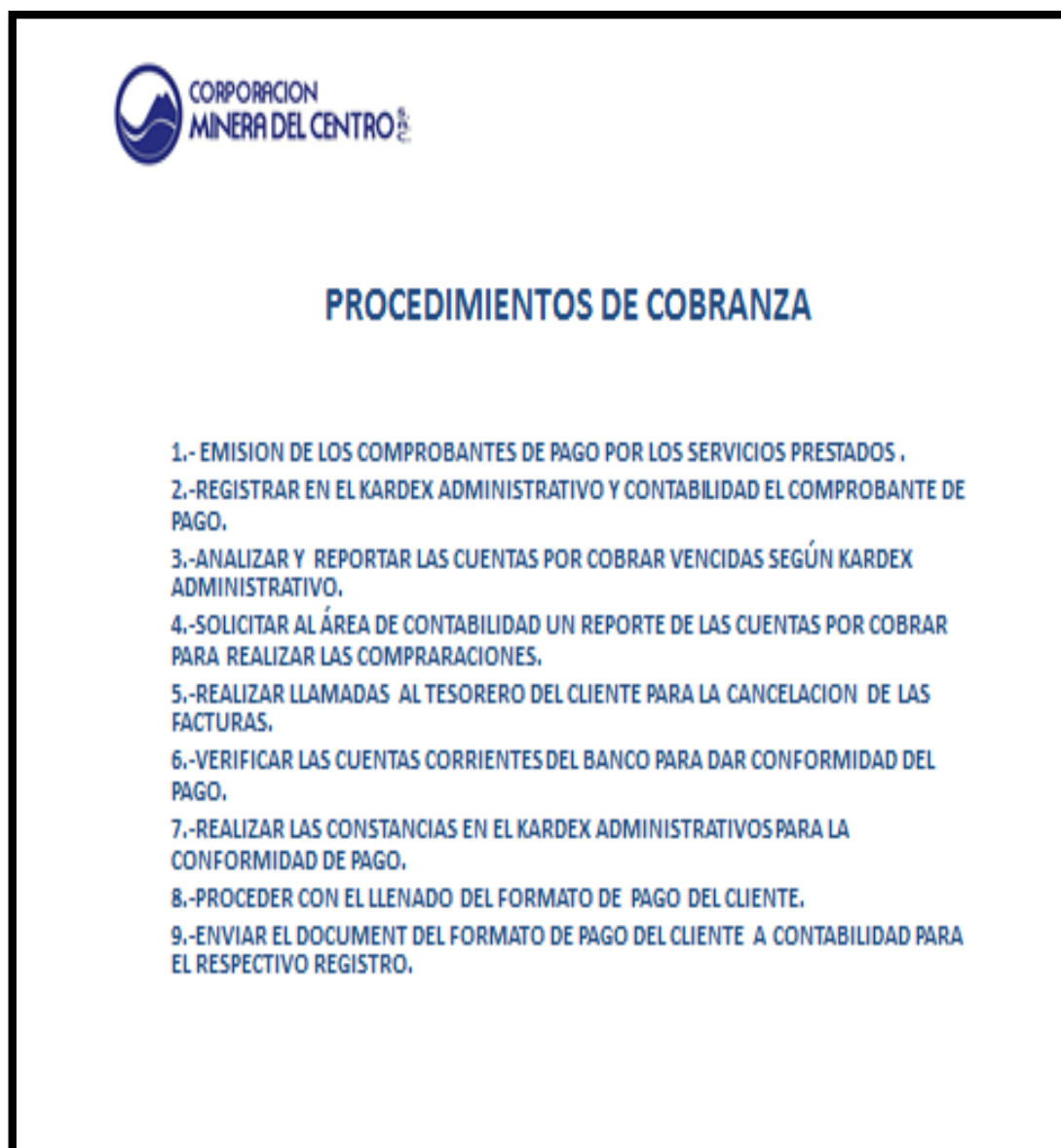


Figura 36. Cartilla de manual de funciones

## **6.9 Consideraciones finales de la propuesta**

Se debe de considerar la importancia de los Estados financieros mensuales, ya que estas permitirán la tomar decisiones en la empresa.



## **CAPÍTULO VII**

### **DISCUSIÓN**

## 7.1 Discusión

La presente investigación tiene como título “Estrategias de mejora para la reducción de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera de Centro S.A.2018” ha culminado en forma correcta en el procedimiento de la investigación, y la propuesta de solución al problema del incremento de la cuentas por cobrar, insuficiente liquidez y mucha morosidad por lo que se eligió la mejor propuesta, estrategias de mejora, como la implementación de políticas de cobranzas, procedimientos de cobranzas y un manual de funciones del encargado de cobranza.

La condición de la empresa de no contar con política de cobranza, ni procedimientos correctamente y tampoco no contar con un manual de funciones del encargado de cobranza. Realizar las cobranzas en forma empírica. Al realizar las entrevistas al personal manifestaron que no contaban con políticas de cobranzas y que había clientes morosos. Se realizó un análisis de los Estados financieros, el análisis de ratios, análisis vertical y horizontal en el cual se determinó que la empresa cuenta con problemas en las cuentas por cobrar, asimismo insuficiente liquidez en la empresa.

Cárdenas y Velasco (2013), en su investigación *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*, donde indica que deben fortalecer su fuerza financiera con una implementación de políticas a corto plazo para las cobranzas para poder

optimizar la liquidez y control de efectivo, costo de la venta y sobretodo en sus gastos. Con la implementación de las políticas se evitaría la morosidad y la empresa no recurriría a financiamiento bancario.

Loyola (2016), en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora de agroquímicos*, donde se conicida que el manejo de las cuentas por cobrar si interviene en la liquidez de la entidad y si hay una carencia de políticas de cobranza no se podrá obtener suficiente liquidez a tiempo porque dejan pasar la fecha de vencimiento acordada para el cobro, con esto las deudas no se cancelan y así pasa el tiempo pactado, muchas veces son provisionadas en cuentas cobranza dudosa y convirtiéndose después incobrable para la empresa, con esto genera poca liquidez y rentabilidad.

Gonzales y Sanabria (2016) *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015*, donde afirma que en el manejo de las cuentas por cobrar tiene una gran consecuencia en la liquidez, es decir la dimensión en los procedimientos de crédito y cobranza, y la morosidad tiene una intervención en la liquidez, porque muchas veces la empresa no realiza un seguimiento y control adecuado de las cuentas por cobrar.

Todos los estudios se proyectan a mejorar la liquidez, ya que las estrategias de mejoras tienen el objetivo de reducir las cuentas por cobrar, aumentar la liquidez y reducir la morosidad en la empresa.

**CAPÍTULO VIII**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 8.1 Conclusiones

**Primera:** El problema principal de la empresa es el incremento de las cuentas por cobrar, por ello el objetivo general, es un plan de estrategias de mejorar, con el que se propone lograr suficiente liquidez, se desarrolló políticas y procedimientos de cobranza, y un manual de funciones para el encargado de cobranza con el fin de mejorar la liquidez de la empresa. Donde la principal solución es política de descuento de pronto pago, donde beneficiara el cliente y la empresa, el cliente tendrá un porcentaje de descuento a favor por el pago de la deuda vencida o por vencer y la empresa se beneficiará porque recibirá a tiempo el cobro de las cuentas por cobrar.

**Segunda:** Se procedió con el análisis documentario, los estados financieros, de los cuales se consiguió como determinación la insuficiente liquidez en la empresa, y esto se debe cobro inoportuno de las cuentas por cobrar a tiempo y que se realizaba los pagos a los proveedores antes de recibir los ingresos por los cobros de las cuentas por cobrar de los clientes, lo cual hace que recurra la empresa a financiamiento bancario, para ello se plantea mejorar la liquidez mediante las políticas de cobranza.

**Tercera:** Se evidencio que el personal encargado de tesorería realiza la labor de las cobranzas pero con ello no quiere decir que realiza oportunamente el seguimiento ni el control de las cuentas por cobrar vencidas ya que tiene otras funciones de tesorería, por lo que es útil contar con políticas y procedimientos de cobranzas, y un manual de funciones del personal encargado, donde aplicaría la política de descuento de pronto pago.

**Cuarta :** La empresa Corporación Minera del Centro S.A.C., enfrenta problemas de liquidez debido a la falta de políticas, planificación y organización de las actividades a realizar, seguido de la ineficiencia en la administración de los recursos, de los cuales deja pasar el tiempo las deudas vencidas y no son cobradas a tiempo. Lo que origina que la empresa sufra a no contar con liquidez para sus pagos a corto plazos.

**Quinta:** Para evidenciar la propuesta de esta investigación y comprobar si la reducción de las cuentas por cobrar dependerá de las estrategias de mejoras, se realizó el análisis documental para conocer la situación actual de la empresa y se realizaron simulación de escenarios proyectados de 3 años para conocer los posibles resultados positivos.

## 8.2 Sugerencias

- Primera:** Para mejorar la suficiente liquidez en la compañía se sugiere implementar manual políticas de cobranza delos cuales habrá políticas de descuento de pronto pago que beneficiara la empresa y el cliente, de la misma forma procedimientos de cobranzas, y un manual de funciones para el encargado de las cuentas por cobrar en la empresa, que será una guía para que pueda reducirse las cuentas por cobrar ya vencidas, y así obtener más liquidez a su debido tiempo y no recurrir a financiamientos bancarios o terceros.
- Segunda:** Se debe tener en cuenta la importancia de los conceptos de las cuentas por cobrar, estrategias con el fin de aplicarlas en los procedimientos de la implementación de las políticas, procedimientos de cobranza y en el manual de funciones del encargado de cobranza y que administración pueda gestionar y organizar el área de tesorería con la finalidad reducir las cuentas por cobrar.
- Tercera:** Se debe realizar mensualmente un análisis de los estados financieros en forma vertical y horizontal de las cuentas por cobrar comercial, al personal, terceros y otras cuentas importantes, y obtener ratios financieros con el fin de conocer la situación económica de la empresa y con ello



tomar decisiones importantes para seguir en marcha en el ámbito empresarial.

**Cuarta:** Se debe de revisar las cuentas por cobrar a detalle, como comerciales, personal, reclamaciones a terceros y otro mensualmente para obtener resultados positivos en sus cobros y con ello el incremento de su liquidez, por eso el gerente general debe de evaluar si se implementa las políticas de cobranzas.

**Quinta:** Se sugiere en aplicar las estrategias de mejoras, ya que se implementará políticas, procedimientos de cobranza y un manual de funciones del encargado de cobranzas que ayudará y permitirá a tener un control y manejo de las cuentas por cobrar, se podrá obtener una suficiente liquidez para cumplir sin problema con sus compromisos con terceros.

**CAPÍTULO IX**  
**REFERENCIAS**

Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera, año 2012*. Tesis para optar el título de Contador Público. Perú. Universidad San Martín de Porres.

Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría-CPA. Ecuador. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Ayala, P. (2008). *La Cuenta 16 Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros en el Nuevo Plan Contable General para Empresas*. Recuperado de [http://www.aempresarial.com/web/revitem/5\\_8703\\_41017.pdf](http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8703_41017.pdf)

Bastidas, R. y Castillo, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A.* Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-empresa-nagpursa.html>

Carrasco, M. y Farro, C. (2012). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar a eficiencia y gestión durante el periodo, 2012*. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Perú, Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.

Cárdenas, M. y Velasco, B. (2013). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*. Revista Facultad. Nacional de Salud Pública 2014; 32(1): 16-25 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029982003>

Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma Edición. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana editores.

Domínguez- V. y López, . (2016). *Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico*. Artículo Arbitrado *TECNOCENCIA Chihuahua* 10(3):125-132. [http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria\\_General\\_de\\_Sistemas\\_un\\_e\\_nfoque\\_practico.pdf](http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_e_nfoque_practico.pdf)

Figueroa, G., Paladines, J., Paladines, J., Ruperto, Ch., Romero, M. (2017). *Modelo de plan estratégico de sistema para la gestión y organización a través de una plataforma informativa. 1ra Edición*. Alcoy, España.: Área de innovación y desarrollo, SL

Gonzales, E. y Sanabria, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015*. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Perú. Universidad Peruana Unión de Lima.

Gualancañay, W. (2012), *Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato*. Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero de empresas. Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana editores.

Hornngren, Ch., Harrison, W. y Oliver, S. (2010). *Contabilidad*. México, Naucalpan.: Pearson Educación de México Loyola, A. (2016).

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal.

Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación holística*. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal).

Loyola, A. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora de agroquímicos en el distrito de Trujillo*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Perú. Universidad Nacional de Trujillo.

Meza, C. (1996). *Contabilidad, análisis de cuentas*. San José, Costa Rica.: Universidad estatal a distancia.

Ordoñez, R. y Quimi, M. (2017). *Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A.* Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.html>

Ortega, R., Pacherras, A. y Díaz, R. (2010). *Dinámica contable. Registros y casos prácticos*. Perú Lima.: Caballero Bustamante.

Pérez, N. (2005). *Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.* Tesis para optar el título profesional de contador público. Venezuela. Universidad de Oriente.

Sunder, S. (1997). *Teoría de la contabilidad y el control*. U.S.A. Ohio.: South Western Publishing.

Universidad interamericana para el desarrollo (2018). *Contabilidad financiera*. Recuperado

de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md1/ejec/AE/CF/S04/CF04\\_Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ejec/AE/CF/S04/CF04_Lectura.pdf)

Van, J. y Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de la administración financiera*. México, Naucalpan.: Maritza de Anta.

Vásquez, M. y Vega, E. (2016,). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huacho, año 2016*. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Perú, Universidad privada Antenor Orrego de Trujillo.

## **ANEXOS**



### Anexo 1: Matriz de la investigación

<b>Título de la Investigación: Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C., 2018.</b>		
<b>Planteamiento de la Investigación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Justificación</b>
<p>Formulación del problema. Cómo las estrategias reducirá las cuentas por cobrar comerciales en la compañía corporación minera del centro S.A.C, Lima 2018.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Proponer un plan de estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía corporación minera del centro, Lima 2018</p>	<p>En esta investigación se procurará reducir las cuentas por cobrar para que incrementar la liquidez en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C. mediante la investigación holística, en ella se trabajará para desplegar de manera más completa y segura</p>
	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar las cuentas por cobrar comerciales en la compañía corporación minera del centro S.A.C, Lima 2018.</p>	
	<p>Conceptualizar la estrategia, las cuentas por cobrar y subcategorías apriorísticas que ayude a efectuar los objetivos de la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018.</p>	
	<p>Validar los instrumentos de investigación para reducir las cuentas por cobrar.</p>	
	<p>Evidenciar que la propuesta reducirá las cuentas por cobrar en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018.</p>	
<b>Metodología</b>		
<b>Sintagma y enfoque</b>	<b>Diseño</b>	<b>Método e instrumentos</b>
Holístico y Mixto	No experimental	Inductivo y deductivo Análisis documental y guía de entrevistas

## Anexo 2: Instrumento cuantitativo

### Ficha de registro documental

<b>Título del documento:</b>	<b>Ratios financieros</b>	
<b>Período o año:</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área de:</b>
Este documento servirá para realizar los análisis horizontal y vertical a los años 2015, 2016 y 2017 y así determinar las variaciones de aumentos o disminuciones de las cuentas de un período a otro	Se realizará el análisis horizontal y vertical al Estado de situación financiera de los años 2015, 2016 y 2017, y a su vez se realizará los ratios financieros correspondientes.	Los documentos corresponden al área de contabilidad de la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.

N°	Documentos	Descripción	Registro documental	Fórmula	%	Análisis	
1	Estado de situación financiera	Balance general o estado de situación o posición financiera, el cual permite conocer los recursos económicos que utilizó la entidad para alcanzar sus objetivos, clasificados en orden de su disponibilidad y las fuentes de donde provienen ya sean externas, que son las obligaciones para con los acreedores y proveedores de bienes y servicios clasificadas por su exigibilidad: o interna, que son las aportación de socios, dueños o propietarios de la empresa, todo ello a una fecha (Romero, 2014)	Ratios financieros 2015, 2016 y 2017	<b>Ratios Liquidez</b> Activo corriente/Pasivo corriente		El índice de liquidez indica que la empresa en el año 2015 tiene como ratio financiero el 0.91%, en el año 2016 el 1.81% y en el año 2017 el 1.09%, si bien a mejorado en el año 2016 y 2017, su 1.81 soles no es suficiente liquidez para cubrir con sus obligaciones financieras o deudas a corto plazo. Es decir que no hubo ingresos por las cuentas por cobrar comerciales a terceros. Por ende no es considerado como aceptable	
			<b>Ratios Liquidez</b>	2015	2,586,622 2,841,111	0.91	
				2016	2,431,136 1,340,386	1.81	
				2017	3,952,385 3,624,913	1.09	
				<b>Prueba Defensiva</b> Efectivo/Pasivo corriente		La prueba defensiva indica en el año 2015 tenía 0% , en el año 2016 tiene un 5% y en el año 2017 un 2%, es decir la empresa no cuenta	
			2015	0	0.00		

				2016	2,841,111		con suficiente liquidez para cubrir con sus obligaciones a corto plazo. Indica que no hubo ingresos suficientes para las cuentas por cobrar comerciales u otros ingresos. Este indicador no es considerado aceptable para la empresa, para afrontar alguna obligación tendrá que recurrir a terceros.
				2017	63,309 1,340,386	0.05	
					60,448	0.02	
			<b>Ratios Solvencia</b>	<b>Endeudamiento a corto plazo</b> Total pasivo corriente/Total Patrimonio			En el endeudamiento a corto plazo se evalúa en proporción entre los fondos de plazo corto que se ha contribuido por los acreedores y los contribuidos por los proveedores. Indica que las deudas a corto plazo comprenden en el año 2015 el 677.89 %, en el
				2015	2,841,111 419,109	677.89	
				2016	1,340,386 1,775,748	75.48	

				2017	2,861,842 5,184,482	55.20	año 2016 el 75.48% y el año 2017 el 55.20%, es decir durante los ejercicios 2016 s observa una disminución de la deuda a comparación del año 2015. Posiblemente no hubo lo suficiente de ingresos de las cuentas por cobrar de la empresa. Lo que indica que aún no es aceptable en el pago de las obligaciones a corto plazo.
				<b>Solvencia Patrimonial</b> Total pasivo/Total patrimonio			
				2015	2,841,111 419,109	6.78	En el endeudamiento en el patrimonio en proporción con las deudas a corto y largo plazo, estas nos indica un respaldo que tiene estas cuentas con el patrimonio siendo de 678% en el año 2015, en el año 2016 disminuye con un 75% y en el año 2017 un 70%, se
				2016	1,340,386 1,775,748	0.75	

				2017	3,624,913	0.70	observándose una disminución en el año 2017 a diferencia de los otros años. Permite determinar que aún no se han mejorado las deudas con el patrimonio. Es decir que no hay suficiente ingresos de las cuentas por cobrar (liquidez) en a empresa para que pueda cubrir con las deudas.
					5,184,482		
				<b>Cuentas por pagar comerciales terceros</b>			
		Análisis Vertical 2015		Ctas x pagar comerc. Terceros 2015 *100			
				Pasivo total			
				864,631.00		30.43	
				2,841,111			
		Análisis Vertical 2016		Ctas x pagar comerc. Terceros 2016 *100			
				Pasivo total			En las cuentas por pagar comerciales terceros se refleja en el año 2015 del 30.43%, en el año 2016 al 11.96% y en el año 2017 del 30.15%. Hubo una disminución de las cuentas por pagar comerciales en el año 2016 a diferencia del 2017 que aumentó, posiblemente a las muchas adquisiciones en la empresa.

				339,789 2,841,111	11.96	
		Análisis Vertical 2017	Ctas x pagar comerc. Terceros 2016 *100 Pasivo total	856,625 2,841,111	30.15	
			<b>Remuneración por pagar</b>			En las remuneraciones por pagar se refleja en el año 2015 del 12.11%, en el año 2016 al 42.53% y en el año 2017 del 26.36%. Hubo un aumento en el año 2016 a diferencia del 2017 que disminución, posiblemente por disminución del personal
		Análisis Vertical 2015	Remuneración por pagar 2015 *100 Pasivo total	344,145.99 2,841,111	12.11	
		Análisis Vertical 2016	Remuneración por pagar 2016 *100 Pasivo total	570,125 1,340,386	42.53	
		Análisis Vertical	Remuneración por pagar 2017 *100			

			2017	Pasivo total		
				955,688.33		
				3,624,913	26.36	
				<b>Periodo de Promedio de cobranza</b> Cuentas por cobrar*360/Ventas netas		
			2015	474,045,649	61.14	Indica que la empresa tiene una cobranza en el año 2015 en 61.14 días, así como en el 2016 cobra 75 días y en año 2017 cobra 97 días, es decir nos indica que el tiempo que tarda para convertirse en efectivo se ha incrementado. Se observa que en el año 2017 se ha aumentado los días de cobranza a comparación de los otros años, y que se tendrá menos liquidez para cubrir sus obligaciones. Posiblemente su deficiencia se deba porque la empresa no cuenta con políticas de cobranzas
				7,753,338		
2	Estado de Resultados	Refleja resultados positivos o negativos para saber si existe ganancia o pérdida durante el ejercicio.	<b>Ratios de Gestión</b>	2016	75.03	
				754,820,586		
				10,059,781		
			2017	1,380,609,018	97.96	
				14,093,771		



		<b>Periodo de Promedio de pagos</b> Ctas por pagar comerciales*360/compras netas		
		2015	311,267,160 7,749,984	40.16
		2016	122,324,004 9,894,834	12.36
		2017	308,385,130 13,757,018	22.42
Análisis Horizontal 2015-2016		Efectivo y Equivalente de Efectivo 2016 - 1 * 100 Efectivo y Equivalente de Efectivo 2015  63,309 0		0
				Nos indica que la empresa tiene que cumplir con sus obligaciones en el año 40.16 días, en el año 2016 12.36 días y en el año 2017 22.42 días, es decir tiene que salir el efectivo. Se refleja que se ha incrementado los días de pago, pero aún estas se paga antes de los 30 días de crédito y que no es considerado aceptable.
				En el análisis horizontal en la cuenta Efectivo Equivalente de Efectivo se obtienen los siguientes resultados para el año 2015 S/. 0 y en el año 2016 S/. 63,

			Total pasivo corriente 2016 - 1* 100 Total pasivo corriente 2015  1,340,386 2,841,111	-52.82	309 indica que hubo un incremento de liquidez S/. 63,309 en relación al año anterior, también se refleja que en el año 2017 fue de S/. 60,448 a diferencia del año 2016 hubo reducción. lo cual esto no permite hacer frente a sus obligaciones de forma inmediata. un incremento de liquidez S/. 63,309 en relación al año anterior, también se refleja que en el año 2017 fue de S/. 60,448 a diferencia del año 2016 hubo reducción. lo cual esto no permite hacer frente a sus obligaciones de forma inmediata.
	Análisis Horizontal	2016-2017	Efectivo y Equivalente de Efectivo 2017 -1* 100  Efectivo y Equivalente de Efectivo 2016  60,448 63,309	-4.52	
			Total pasivo corriente 2017 -1 * 100 Total pasivo corriente 2016  2,861,842 1,340,386	113.51	
	Análisis Horizontal	2015-2016	Ctas x Cobrar comerc. terceros 2016 -1*100 Ctas x cobrar comerc. terceros 2015  2,096,724	59.23	En las cuentas por cobrar comerciales a terceros refleja lo siguiente resultados: en el

			1,316,793		año 2015 se registró S/. 1,316,793, en el año 2016 S/. 2,096,724 y en el año 2017 S/. 3,835,025 donde se observa el aumento 82.91 % en los últimos periodos 2017-2016 que podría ser por una deficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar comerciales a terceros.
		Análisis Horizontal 2016-2017	Ctas x Cobrar comerc. terceros 2017 -1*100 Ctas x cobrar comerc. terceros 2016	3,835,025	82.91
			2,096,724		
		Análisis Horizontal 2015-2016	Gastos financieros 2016 - 1 *100 Gastos financieros 2015	-43,898 -104,677	-58.06
		Análisis Horizontal 2016-2017	Gastos financieros 2017 - 1 *100 Gastos financieros 2016	-109,262 -43,898	148.90

				<p>Ctas x Cobrar al personal 2016 -1*100 Ctas x cobrar al personal 2015</p> <p style="text-align: right;">1,700 0</p>	0.00	<p>Referente a las cuentas por cobrar al personal se visualiza los siguientes resultados: en el año 2015 S/. 0, en el año 2016 S/. 1,700 y en el año 2017 S/. 1,350, donde se observa claramente que en el año 2015 no</p>
				<p>Ctas x Cobrar al personal 2017 -1*100 Ctas x cobrar al personal 2016</p> <p style="text-align: right;">1,350 1,700</p>	-20.59	<p>tenía movimiento, en cero. En cambio a partir del año 2016 hubo un incremento de S/. 1,700 y en el año 2017 hubo una disminución. Es decir la empresa brinda préstamos o adelantos de sueldo al personal que posiblemente no se cobra a tiempo.</p>
				<p>Otras ctas x Cobrar diversas 2016 -1*100 Otras ctas x Cobrar diversas 2015</p> <p style="text-align: right;">269,404 1,269,829</p>	-78.78	<p>En las otras cuentas por cobrar diversas se refleja los siguientes resultados: En el año 2015 S/.</p>

				<p>Otras ctas x Cobrar diversas 2017 -1*100</p> <p>Otras ctas x Cobrar diversas 2016</p> <p style="text-align: right;">55,562</p> <p style="text-align: right;">269,404.00</p>	<p style="text-align: right;">-79.38</p>	<p>1,269,829, en el año 2016 S/. 269,404 y en el año 2017 S/. 55,562, se observa que en el año 2016 hubo una disminución de las cuentas a diferencia del año 2015 y 2017. Estas posiblemente puede ser por las cuentas reclamación a terceros, depósitos en garantía del cliente u otros casos.</p>
--	--	--	--	--	--	---

**Anexo 3: Instrumento cualitativo****Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador General
Nombres y apellidos	Elvis Lozano
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	30/10/2018
Lugar de la entrevista	Oficina de Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo se da el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	Se emite un reporte de las cuentas ya vencidas finalizando cada mes y se entrega a administración para que realice el cobro respectivo.
2	¿Cómo se informa a gerencia acerca a las cuentas por cobrar comerciales vencidas?	Se informa por intermedio de un reporte del sistema contable donde se verifican los clientes morosos, y se envía por medio de correo a gerencia para su respectiva revisión y tomar así decisiones acerca a las cuentas vencidas.
3	¿Cuáles son las políticas de cobranza de la empresa?	En la empresa actualmente no contamos con ninguna política de cobranza. Pero debería de implementarse, porque hay clientes morosos.
4	¿Con qué frecuencia se realiza los préstamos y/o adelantos al personal?	Los préstamos se realiza eventualmente y se da solo al personal con mayor antigüedad en la empresa. Y los adelantos de sueldos de igual forma se da eventualmente pero a diferencia que estas se descuenta al siguiente mes.
5	¿En qué casos se da las reclamaciones de terceros?	Son casos puntuales que se da muy pocas veces en la empresa, pero que si se maneja, tales como el caso de pago en exceso a proveedores o cobro indebidos de entidades financieras, que estas están pendientes de reclamaciones.
6	¿En qué casos se realiza los depósitos en garantía?	Si se realiza depósitos en garantía que se da cuando los clientes solicitan una garantía para que se cumpla con lo pactado, que son descontados en el pago de la factura y que son devueltas para el pago de las liquidaciones cesadas del personal, en las gratificaciones y cts.

**Entrevista2****Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Administradora tesorera
Nombres y apellidos	Silvana Cayllahui
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	03/11/2018
Lugar de la entrevista	Oficina de Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo se da el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	Los reportes se emiten por sistema contable nos emite una alerta de las cuentas por cobrar comerciales vencidas, estas pueden ser 30, 45, 60 días, hasta inclusive a 180 días. Se realiza llamada telefónica al tesorero del cliente o se envía un correo indicándoles las deudas que está pendiente de cobro.
2	¿Cómo se informa a gerencia acerca a las cuentas por cobrar comerciales vencidas?	Se emite un reporte del kardex donde se lleva el control de las cobranzas de los clientes. Se le informa a gerencia en una reunión sobre la situación de los clientes, como quienes son los clientes morosos y quienes ha cumplido con el pago respectivo.
3	¿Cuáles son las políticas de cobranza de la empresa?	Sobre las políticas de cobranza, no tenemos en la empresa.
4	¿Con qué frecuencia se realiza los préstamos y/o adelantos al personal?	Los préstamos y adelantos de personal se dan muy pocas veces en la empresa, y si de da se programa para ser descontados en la planilla.
5	¿En qué casos se da las reclamaciones de terceros?	Se da en los casos pagos indebidos a proveedores, y que son reclamados por escrito vía correo.
6	¿En qué casos se realiza los depósitos en garantía? ¿ Son devueltas?	Se aplica por cada servicios prestados corresponde al 15% del valor de la valorización mensual antes de impuestos, quiere decir que cliente nos retiene 15% de nuestros servicios prestados y esos importes son devueltas en un 50% para el pago de beneficios sociales, tales como liquidación del personal para cts dos veces al año, gratificaciones dos veces al año y vacaciones; el otro 50% se devuelve al término de la obra.

**Entrevista3****Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente de tesorería
Nombres y apellidos	Gavi Vilcapoma
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	03/11/2018
Lugar de la entrevista	Oficina de Lima

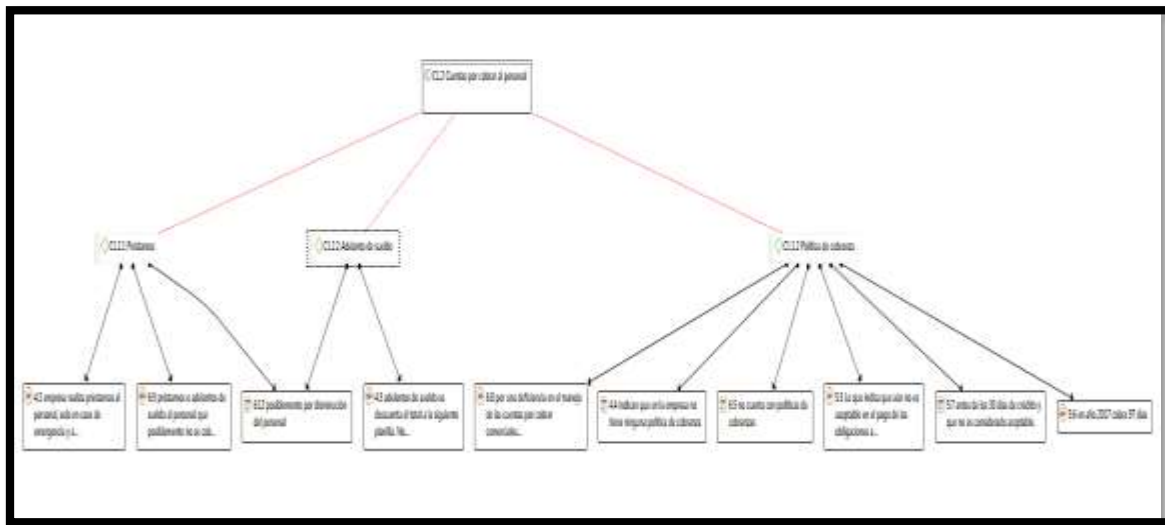
Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo se da el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	Se emite dos facturas por mes, la primera factura se emite antes del mes o una semana antes de terminar el mes para el pago de planilla de la valorización, y el segundo al final del mes por el saldo de la planilla de la valorización y se realiza mediante correos electrónicos, llamadas a los clientes.
2	¿Cómo se informa a gerencia acerca a las cuentas por cobrar comerciales vencidas?	Se emite mediante un reporte que se encarga de entrega la administradora.
3	¿Cuáles son las políticas de cobranza de la empresa?	No existe ninguna política de cobranza en la empresa.
4	¿Con qué frecuencia se realiza los préstamos y/o adelantos al personal?	Se da eventualmente, nos llega correo de pedido por parte del administrador de las unidades aisladas y que son informadas a la administradora general y a gerencia para su respectiva aprobación del préstamo o adelanto de sueldo al personal.
5	¿En qué casos se da la reclamación de terceros?	Se da por los pagos indebidos o exceso a proveedores, que normalmente nos devuelve siempre en cuando se realiza el seguimiento respectivo de las reclamaciones.
6	¿En qué casos se realiza los depositos en garantía?	Se da por los clientes que no retiene un 15% por el servicio prestado. De igual forma se daba depósitos en garantía cuando alquilábamos la oficina central en Lima.



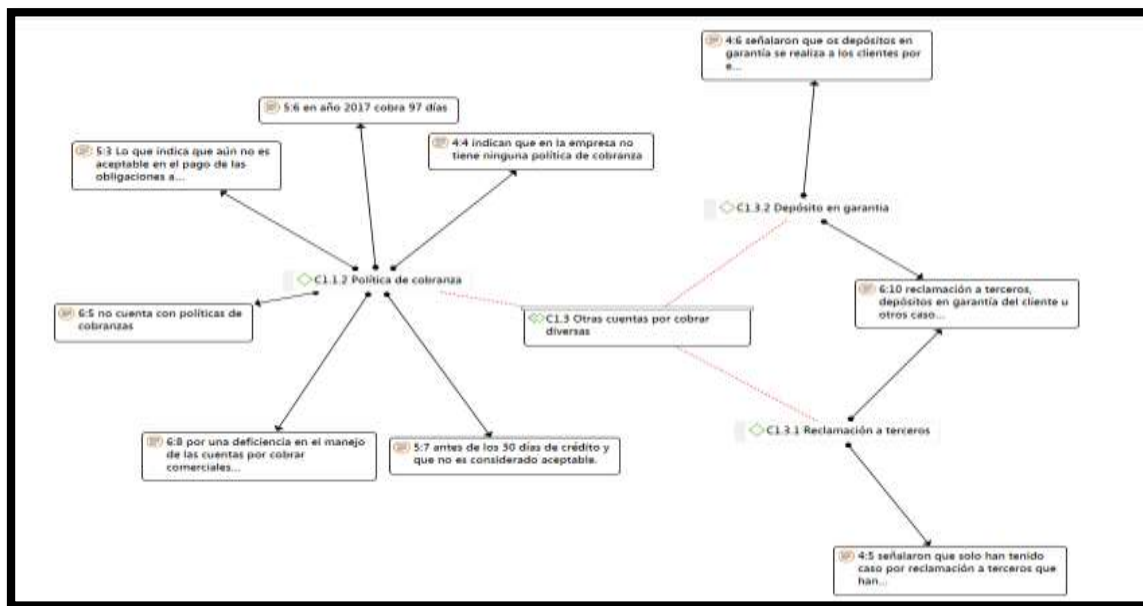
#### Anexo 4: Triangulación de las entrevistas

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	¿Cómo se da el seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales?	Se emite un reporte de las cuentas ya vencidas finalizando cada mes y se entrega a administración para que realice el cobro respectivo.	Los reportes se emiten por sistema contable nos emite una alerta de las cuentas por cobrar comerciales vencidas, estas pueden ser 30, 45, 60 días, hasta inclusive a 180 días. Se realiza llamada telefónica al tesorero del cliente o se envía un correo indicándoles las deudas que está pendiente de cobro.	Los reportes se emiten por sistema contable nos emite una alerta de las cuentas por cobrar comerciales vencidas, estas pueden ser 30, 45, 60 días, hasta inclusive a 180 días. Se realiza llamada telefónica al tesorero del cliente o se envía un correo indicándoles las deudas que está pendiente de cobro.
2	¿Cómo se informa a gerencia acerca a las cuentas por cobrar comerciales vencidas?	Se informa por intermedio de un reporte del sistema contable donde se verifican los clientes morosos, y se envía por medio de correo a gerencia para su respectiva revisión y tomar así decisiones acerca a las cuentas vencidas.	Se emite un reporte del kardex donde se lleva el control de las cobranzas de los clientes. Se le informa a gerencia en una reunión sobre la situación de los clientes, como quienes son los clientes morosos y quienes ha cumplido con el pago respectivo.	Se emite un reporte del kardex donde se lleva el control de las cobranzas de los clientes. Se le informa a gerencia en una reunión sobre la situación de los clientes, como quienes son los clientes morosos y quienes ha cumplido con el pago respectivo.
4	¿Con qué frecuencia se realiza los préstamos y/o adelantos al personal?	Los préstamos se realiza eventualmente y se da solo al personal con mayor antigüedad en la empresa. Y los adelantos de sueldos de igual forma se da eventualmente pero a diferencia que estas se descuenta al siguiente mes.	Los adelantos de personal solo se entrega de suma urgencia que también son autorizada por gerencia y administración, a diferencia que esta se descuenta el total en la más pronta planilla	Los préstamos y adelantos de personal se dan muy pocas veces en la empresa, y si de da se programa para ser descontados en la planilla.
5	¿En qué casos	Son casos puntuales que se	Son casos puntuales que se	Se da en los casos

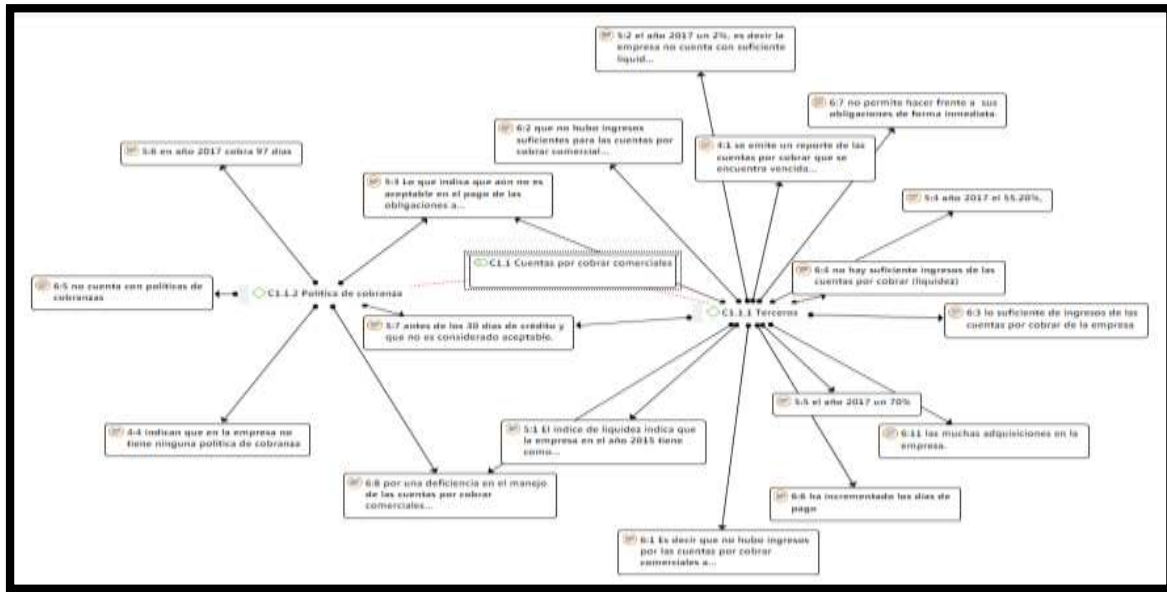
	se da las reclamaciones de terceros?	da muy pocas veces en la empresa, pero que si se maneja, tales como el caso de pago en exceso a proveedores o cobro indebidos de entidades financieras, que estas están pendiente de reclamaciones.	da muy pocas veces en la empresa, pero que si se maneja, tales como el caso de pago en exceso a proveedores o cobro indebidos de entidades financieras, que estas están pendientes de reclamaciones.	pagos indebidos a proveedores, y que son reclamados por escrito vía correo.
6	¿En qué casos se realiza los depósitos en garantía?	Si se realiza depósitos en garantía que se da cuando los clientes solicitan una garantía para que se cumpla con lo pactado, que son descontados en el pago de la factura y que son devueltas para el pago de las liquidaciones cesadas del personal, en las gratificaciones y cts.	Si se realiza depósitos en garantía que se da cuando los clientes solicitan una garantía para que se cumpla con lo pactado, que son descontados en el pago de la factura y que son devueltas para el pago de las liquidaciones cesadas del personal, en las gratificaciones y cts.	Se aplica por cada servicios prestados corresponde al 15% del valor de la valorización mensual antes de impuestos, quiere decir que cliente nos retiene 15% de nuestros servicios prestados y esos importes son devueltas en un 50% para el pago de beneficios sociales, tales como liquidación del personal para cts dos veces al año, gratificaciones dos veces al año y vacaciones; el otro 50% se devuelve al término de la obra.



Atlas ti8 de la subcategoría cuentas por cobrar comerciales, mixto de la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.




Atlas ti8 de la subcategoría cuentas por cobrar al personal, mixto de la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.



Atlas ti8 de la subcategoría de Otras cuentas por cobrar diversas, mixto de la Empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.

## Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta.

Anexo : Ficha de validez de la propuesta



Universidad  
Norbert Wiener

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yo:	Irma Hilagres Carhuoncho Mendoza		
identificado con DNI	40460914	con título profesional en	Contabilidad
el máximo grado académico alcanzado es	Doctorado Administración	especialista en	Admin.
laboro en la	Universidad Norbert Wiener		
desempeñándome como	Docente		
procedo a revisar la propuesta titulada	Estrategia para reducir las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera del Centro S.P.A, Lima 2018		
que tiene como objetivo	Reducir las cuentas por cobrar, incrementar la liquidez y reducir la morosidad		

**Evaluación**

N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	/		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	/		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	/		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	/		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	/		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	/		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	/		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	/		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	/		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	/		


Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

Factible

Mejorar .....

Replantear .....

Es todo cuanto informo;



Firma y sello

## Anexo : Ficha de validez de la propuesta



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yo: <u>Freddy Roque Fonseca Chavez</u>
identificado con DNI <u>06269743</u> con título profesional en <u>Contabilidad</u>
el máximo grado académico alcanzado es <u>Doctor</u> especialista en <u>TrIBUTACION</u>
laboro en la <u>Universidad Norbert Wiener</u>
desempeñándome como <u>Docente</u>
procedo a revisar la propuesta titulada <u>Estrategia para reducir las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.</u>
que tiene como objetivo <u>reducir las cuentas por cobrar, incrementar la liquidez y reducir la morosidad.</u>

## Evaluación

N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	✓		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	✓		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	✓		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	✓		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	✓		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	✓		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	✓		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	✓		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	✓		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	✓		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

- Factible  
 Mejorar .....  
 Replantear .....


Es todo cuanto informo;

*Freddy Fonseca Chavez*  
Firma y sello

**Anexo 6: Anexo de la visita a la empresa.**



## Anexo 7: Evidencias de la propuesta


<b>Manual de políticas de cobranza</b>
<b>Encargado:</b>
<b>Supervisor:</b>
<b>Alcance:</b>
<p>Esta propuesta está dirigida al personal de las áreas de administración y contabilidad, que realizan el análisis y seguimientos de las cobranzas, en el cual es necesario que cuenten con un esquema de trabajo debidamente normado, con la finalidad de mejorar la capacidad de obtener resultados oportunos en los procesos de las cuentas por cobrar.</p>
<b>Objetivos:</b>
<p>*Evitar que se incrementen las cuentas por cobrar          *Disminuir la morosidad</p>
<b>Políticas:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Verificar a los nuevos clientes en el sistema crediticio</li> <li>2.- Gestionar la entrega de las facturas emitidas correctamente y en su fecha.</li> <li>3.- Dar seguimientos y control continuamente de las cuentas por cobrar vencidas y por vencer</li> <li>4.- Comunicación permanente con los clientes por medio de llamadas, mensajes, cartas y/o realizar visitas a los clientes.</li> <li>5.- El encargado de las cobranzas deberá realizar una cobranza preventiva de informar a los clientes sobre sus estados de cuenta, montos y números de facturas pendientes por cancelar</li> <li>6.- Descuento por pronto pago</li> <li>7.- Establecer un plazo de cobro, proceder con la recuperación de las cuentas por cobrar después del vencimiento en un plazo determinado.</li> <li>8.- Establecer compromisos de pagos con los clientes, para que pueda realizar el pago de su obligación ya en mora, evitando tener un historial en la central de riesgos.</li> <li>9.- Realizar cobranzas jurídicas, no ha cumplidos con su compromiso, se agotó todas las instancias para el cobro</li> <li>10. Elaboración de base de datos de los clientes</li> </ol>





CORPORACION  
MINERA DEL CENTRO S.A.

### Manual de procedimientos de cobranza

Encargado:

Supervisor:

#### Alcance:

Esta propuesta está dirigida al personal de las áreas de administración y contabilidad, que realizan el análisis y seguimientos de las cobranzas, en el cual es necesario que cuenten con un esquema de trabajo debidamente normado, con la finalidad de mejorar la capacidad de obtener resultados oportunos en los procesos de las cuentas por cobrar.

#### Objetivos:

- \*Evitar que se incrementen las cuentas por cobrar
- \*Disminuir la morosidad

#### Procedimientos

- 1.- Emisión de los comprobantes de pago por los servicios prestados
- 2.- Registro en el kardex administrativo y contabilidad del comprobante de pago.
- 3.- se analiza y se reporta las cuentas por cobrar vencidas según su kardex administrativo
- 4.- Solicita al área de contabilidad un reporte de las cuentas por cobrar vencidas para las comparaciones
- 5.- Se realiza la llamada al tesorero del cliente para la cancelación de la factura vigentes y vencidas
- 6.- Se verifica las cuentas corrientes del banco para dar conformidad del pago.
- 7.- Se realiza la constancia en el kardex administrativo para dar conformidad del pago
- 8.- Se procede con el llenado del formato de ingreso, donde se detalla el cliente, monto, fecha y observación
- 9.- Se envía una copia del formato de ingreso a contabilidad para su respectivo registro



### Manual de funciones del encargado de las cuentas por cobrar

Encargado:

Supervisor:

**Alcance:**

Esta propuesta está dirigida al personal de las áreas de administración y contabilidad, que realizan el análisis y seguimientos de las cobranzas, en el cual es necesario que cuenten con un esquema de trabajo debidamente normado, con la finalidad de mejorar la capacidad de obtener resultados oportunos en los procesos de las cuentas por cobrar.

**Objetivos:**

- \*Evitar que se incremente las cuentas por cobrar
- \*Disminuir la morosidad

**Políticas:**

- 1.- Supervisar y controlar la información contable en el sistema.
- 2.- Asegurar y realizar el seguimiento de las cuentas por cobrar.
- 3.- Analizar las carteras de clientes.
- 4.- Entregar la información de los ingresos a contabilidad.
- 5.- Coordinar y negociar con el área de tesorería de los clientes.
- 6.- Gestionar procedimientos de seguimiento de los clientes morosos.
- 7.- Entregar la información a gerencial para la toma de decisiones.
- 8.- Presentar informes de las cobranzas y estadísticas de los morosos.
- 9.- Proponer y supervisar el cumplimiento de políticas de cobro que mejore la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas.
- 10.- Velar por la implementación de los procesos de la empresa.

**Anexo 8: Artículo de investigación**

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

**Título del Artículo**

**Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera  
del Centro S.A.C., Lima 2018**

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

**AUTORA**

Br. Naccha Hinojosa, Melicia

Grado académico Bachiller

[mnaccha026@gmail.com](mailto:mnaccha026@gmail.com)

Asesor metodólogo

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Lebajos

Asesor Temático

Dra. . Irma Milagros Carhuacho Mendoza

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## I. Introducción

El objetivo principal de este artículo de investigación es proponer estrategias como políticas de pronto pago para reducir las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C., ubicada en el distrito de La Victoria, Lima 2018, con la finalidad de mejorar la liquidez de la empresa, esto se refiere a la gestión, el seguimiento y el control de las cuentas por cobrar para evitar la falta de liquidez y, a su vez, que la empresa no recurra a terceros para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

La empresa Corporación Minera del Centro S.A.C., es una empresa de servicios cuya actividad principal es la explotación de minerales, y servicios auxiliares generales de minería, exploración, preparación, desarrollo, es aquí es donde está la importancia de contar con políticas de cobranzas para un buen control y seguimiento de las cuentas por cobrar, ya que busca mejorar estos controles y obtener liquidez a tiempo real.

En la investigación se analiza y describe la categoría problema en donde describimos los puntos débiles y críticos que presenta la empresa, que se corroboraron con la recolección de datos de los instrumentos aplicados y la categoría solución la cual se describirá en la propuesta “Estrategias para reducir las cuentas por cobrar” donde se plantea diseñar políticas de cobranzas para los procesos de gestión, manual de procedimientos del seguimiento y control de las cuentas por cobrar y un manual de funciones para el encargado de las cobranzas.

## II. Método

### Sintagma Holístico

Es una investigación que surge de la obligación de proporcionar nueva sabiduría y una metodología más integral y real a los investigadores que están inmersos en una búsqueda en diferentes aspectos del conocimiento. Esa nueva oferta de exploración en la que busca formular propuestas innovadoras, creación de teorías, aplicación práctica de soluciones, evolución de programas y proyectos con un enfoque global y una visión en el futuro, entre otros. (Hurtado, 2000)

### Enfoque Mixto

El enfoque mixto es aquel estudio en el que se mezclan diferentes tipos de investigación en la mayoría del estudio, el del enfoque cualitativo y cuantitativo. El trabajo de investigación basado en este enfoque agrega dificultad al diseño del estudio, y el investigador debe tener mayor labor en el proceso. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

### Tipo, nivel y método

#### Tipo Proyectivo

La investigación de tipo proyectiva, La investigación proyectiva es proporcionar una propuesta a un problema desde el comienzo de un diagnóstico a las necesidades que se podrían tener en ese momento. Asimismo, esta investigación incluye la creación de planes o proyectos en los que la propuesta debe establecerse después de pasar por la fase de investigación que requiere describir, analizar, comparar y explicar un evento. (Hurtado, 2010)

**Nivel Descriptivo**

El nivel comprensivo es de investigación comprensiva porque busca conocer el armazón principal y fundamental de todos los sistemas de la investigación. (Hurtado, 2000)

**Método Inductivo y Deductivo**

El método Deductivo toma exposición de un todo a una particular. El método inductivo toma de un particular a un todo en general. Ambos obteniendo conclusiones para llegar a un resultado. (Bernal, 2006)

**Población, muestra y unidades informantes****Población**

Es el grupo de componentes, seres o acontecimientos, que están relacionadas entre sí por sus similitudes de características donde se pretende conocer algo mediante un estudio investigación. (Hurtado, 2000)

Se puede decir que la población para este proyecto de investigación la conforma documentación de los Estados financieros de los años 2015, 2016 y 2017.

**Muestra**

Es el subconjunto de la población que se realizará el estudio de investigación, mediante procedimientos se conocerá la cantidad de los elementos de la muestra como por ejemplo las logias y otros. (Hurtado, 2000)

Para la presente investigación se tomó como muestra 3 trabajadores de la empresa Corporación Minera del Centro S.A.C.

**Unidades informativas**

Las unidades informativas son de útil importancia, incluye en a todos lo que esta enlazados en los acontecimiento para luego definir la solución total de la investigación. (Hurtado, 2000)

**Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos****Técnica**

Las técnicas empleadas en la investigación son procedimientos y tareas que permite obtener datos e información suficiente para solucionar la interrogante de su investigación a realizar. (Hurtado, 2000)

**Instrumento**

Los instrumentos es un camino que permite aplicar una técnica de recolección de información. Solo algunos instrumentos permiten observar la información correcta. (Hurtado, 2000)

**Análisis de datos****Análisis de datos**

El investigador, en el análisis de datos aplicara elementos de tácticas y técnicas que le permita alcanzar conocimiento que tanto estaba buscando, a través de sus datos obtenidos en su investigación. (Hurtado, 2000)

### III. Resultados

#### Subcategoría cuentas por cobrar comerciales

En las cuentas por cobrar comerciales, los entrevistados nos indican que se emite un reporte de las cuentas por cobrar que se encuentra vencidas por medio del sistema contable o un control que llevan en Excel de los clientes para su respectivo seguimiento y cobro.

Los entrevistados mencionan que se informa a gerencia sobre la situación de las cuentas por cobrar y las garantías que retiene el cliente. También indican que en la empresa no tiene ninguna política de cobranza.

Se puede apreciar que en el año 2016 un 59.23% y en el año 2017 de 82.91%, se determina que en los años 2016 y 2017 hubo un incremento en las cuentas por cobrar comerciales, que perjudicaría a la liquidez de la empresa, donde se puede apreciar en los estados de situación financiera.

Con respecto a las políticas de cobranzas, según a las respuestas obtenidas por los entrevistados, señalan que la empresa no cuenta con ninguna política de cobranzas. Para este caso la empresa tiene clientes deudores, por esta razón el incremento de las cuentas por cobrar en los últimos años.

#### Cuentas por cobrar al personal

En la subcategoría cuentas por cobrar al personal, los entrevistados señalaron que la empresa realiza préstamos al personal, solo en caso de emergencia y a personas de confianza que tiene una antigüedad laborando, que se programa las fechas de descuento. De igual manera señalaron que en los adelantos de sueldo se descuenta el total a la siguiente planilla.

Los préstamos, adelanto de sueldo y política de cobranza, quedando como resultado final que la empresa de servicios realiza los préstamos eventualmente y solo al personal de confianza con antigüedad en la empresa, que hace esto más fácil para llevar un control y el cobro oportuno, también se descuenta en las próximas planillas según programación. De igual forma para los adelantos de sueldo se realiza mediante un correo de solicitud a administradora general y gerencia para su pronta aprobación, son de caso de emergencia y se realiza en pocos casos en la empresa, estas son descontadas a la siguiente planilla. En la empresa no existe ninguna política de cobranza establecida.

En el análisis horizontal de los años 2015, 2016 y 2017 reflejaron cifras no muy significativas en las cuentas por cobrar al personal. Se obtuvieron los siguientes resultados: para el año 2015 se reflejó S/. 0 y en el año 2016 S/. 1,700 y en el año 2017 S/. 1,350 lo que indica que hubo un incremento en los dos últimos años.

### Otras cuentas por cobrar diversas

En esta subcategoría otras cuentas por cobrar diversas, los entrevistados señalaron que solo han tenido caso por reclamación a terceros que han sido por pago en exceso algún proveedor o un cobro indebido por las entidades financieras.

De igual forma los entrevistados señalaron que los depósitos en garantía se realiza a los clientes por esta establecido en el contrato obtenido por la prestación de servicio, se retiene un 15% de total de la valorización y que son devuelta un 50% para el pago de los beneficios del trabajador. La empresa no cuenta con políticas de cobranzas establecidas.

En el análisis horizontal de otras cuentas por cobrar de los años 2015, 2016 y 2017 reflejaron los siguientes resultados: 2015 un S/. 1,269,829, en el año 2016 S/. 269,404 y en el año 2017 S/. 55,562, donde se observa el disminución 78.78 % y 79.38 en los últimos años.

### Categorías Emergentes- Morosidad

En la entrevista dos de los entrevistados señalaron que la empresa mediante los reportes emitidos se puede reflejar a los clientes morosos.

De igual forma señalaron que mediante su kardex de la administradora general se visualiza a los clientes morosos mediante un reporte que son entregados a gerencia para su conocimiento y que medidas podrían tomar la empresa.

## IV. Discusión

La presente investigación se titula "Estrategias de mejora para la reducción de cuentas por cobrar en la empresa Corporación Minera de Centro SAC, Lima, 2018" que culminó con el procedimiento correcto en la investigación y la solución propuesta al problema del incremento de las cuentas por cobrar, liquidez insuficiente y mucha morosidad, por lo que se eligió la mejor propuesta, estrategias de mejora, como la implementación de políticas de cobranza, procedimientos de cobranza y un manual de funciones del gerente de cobranza.

La condición de la empresa de no tener una política de cobranza, ni los procedimientos correctamente y no tener un manual de funciones del encargado de cobranza. Hacer las cobranzas de forma empírica. Al entrevistar el personal, declararon que no tenían políticas de cobro y que había clientes morosos. Se realizó los análisis de los estados financieros, el análisis de ratios, el análisis vertical y horizontal en el que se determinó que la compañía tiene problemas en las cuentas por cobrar, así como liquidez insuficiente en la compañía.

Cárdenas y Velasco (2013), en su investigación *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*, llegó a la conclusión que deben fortalecer su fuerza financiera con una implementación de políticas a corto plazo para las cobranzas así optimizar su liquidez y control de efectivo, costo de la venta y sobretodo en sus gastos.

Loyola (2016), en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora de agroquímicos*, llegó a la conclusión que el manejo de las cuentas por cobrar si interviene en la liquidez de la entidad, hay una carencia de políticas de cobranza, porque dejan pasar la fecha de vencimiento acordada para el cobro, con esto las deudas no se cancelan y así pasa el tiempo pactado, muchas veces son provisionadas en cuentas cobranza dudosa y convirtiéndose después incobrable para la empresa, con esto genera poca liquidez y rentabilidad.

Gonzales y Sanabria (2016) *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015*.llegó a las conclusiones que en el manejo de las cuentas por cobrar tiene una gran consecuencia en la liquidez, es decir la dimensión en los procedimientos de crédito y cobranza, y la morosidad tiene una intervención en la liquidez.

Todos los estudios se proyectan a mejorar la liquidez, ya que las estrategias de mejoras tienen el objetivo de reducir las cuentas por cobrar, aumentar la liquidez y reducir la morosidad en la empresa.

## V. Referencias

Bernal, C.(2006) Metodología de la investigación para administración y economía, humanidades y ciencias sociales. 2da Edición. México, Naucalpan.: Pearson Educación de México.

Cárdenas, M. y Velasco, B. (2013). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. Revista Facultad. Nacional de Salud Pública 2014; 32(1): 16-25 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029982003>

Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística. 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal.

Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación holística. 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.(2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana editores.

Gonzales, E. y Sanabria, S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Perú. Universidad Peruana Unión de Lima.

Loyola, A.(2016). Gestion de cuents por cobrar y su incidencia ela liquidez de las empresas comercializadora de agroquímicos en el distrito de Trujillo. (Tesis para optar el titulo de contador público). Perú. Universidad Nacional de Trujillo.



## Anexo 9: Matrices de trabajo

### Matriz de Teoría

Nro	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría de sistema	Bertalanffy	<p>La teoría de sistema Bertalanffy (citado por Chiavenato, 2006} quien definió:</p> <p>“Es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, del cual se derivan dos conceptos: el de propósito (u objetivo) y el de globalización (o totalidad).”</p>	<p>La teoría de sistemas se precisa como una hipótesis de trabajo, la principal función es proporcionar un modelo teórico para explicar, predecir y controlar. En la teoría del sistema existe uno o más varios propósitos y la globalidad que tiene como un componente en común de todos los sistemas es como saber que una parte de un sistema nos permite saber algo de la otra parte Los sistemas pueden ser controlados o no controlados. En la información de los sistemas controlados se puede detectar los cambios que se efectúan en respuesta brindada (citado por Chiavenato, 2006).</p>	<p>Esta teoría se aplicará en la investigación para efectuar la mejoría en la gestión de las cuentas por cobrar, permitirá conocer algo sobre la otra parte, y controlar la información sobre las cobranzas pendientes y detectar cambios que pueda ver. Nos permitirá explicar de los hechos que suceda en a empresa y también nos ayudará a predecir a los acontecimientos</p>	<p>Chiavenato, I. (2010). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i>. 7ma Edición. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana editores.</p>	<p><a href="https://naghely.files.wordpress.com/2016/02/introduccion3b3n-a-la-teor3ada-general-de-la-administracion3b3n-7ma-edicion3b3n-idalberto-chiavenato.pdf">https://naghely.files.wordpress.com/2016/02/introduccion3b3n-a-la-teor3ada-general-de-la-administracion3b3n-7ma-edicion3b3n-idalberto-chiavenato.pdf</a></p>

					futuros.		
		Bertoglio	<p>La teoría de sistema Bertoglio(citado por Domínguez y López, 2016)</p> <p>Cada sistema, al trabajar de manera ordenada y coordinada, origina que Pdurante el trabajo se genere sinergia, lo que significa el resultado del trabajo en equipo donde los elementos interactúan entre sí con la finalidad de alcanzar algún objetivo, es mayor que si analizamos el resultado de cada uno de los integrantes por separado, es decir, cuando 2 + 2 no son cuatro sino 5 u otra cifra (Bertoglio, 1993).</p>	Cada organización trabaja a su manera en forma coordinada y ordenada, esto lleva que el trabajo sea en sinergia, para que se forme un equipo entre todos donde se interactuaran todos entre sí con una única finalidad alcanza el objetivo propuesto (citado por Dominguez y Lope, 2016).	Permitirá que la empresa trabaje en una forma ordenada y coordinada, con el fin de lograr de alcanzar los objetivos que se proponga, que será para las cobranzas de las cuentas por cobrar.	Domínguez- V. y López, M. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. Artículo Arbitrado <i>TECNOCENCIA Chihuahua</i> 10(3):125-132. <a href="http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf">http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf</a>	<a href="http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf">http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf</a>
		Katz y Kahn	En el modelo, la cultura y clima organizacional por Katz y Kahn (citado por Chiavenato, 2006} enfatizan: “”cada organización crea su propia cultura con sus propios tabúes, usos y costumbres. La cultura del sistema refleja las normas y los	Todas las interacciones organizacionales y sociales involucran Comunicación y / o transacción. La comunicación y la transacción son las únicas interacciones	Esta teoría se aplicará en la investigación para efectuar la mejoría en la gestión de las cuentas por cobrar,	Chiavenato, I. (2010). <i>Introducción a la teoría general de la administración.</i>	<a href="https://naghel.sy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teor3ada-">https://naghel.sy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teor3ada-</a>

			valores del sistema formal y su reinterpretación por el sistema informal, así como sucede con las disputas internas y externas de las personas que la organización atrae, sus procesos de trabajo y distribución física, las modalidades de comunicación y el ejercicio de la autoridad dentro del sistema.	entre sistemas. La comunicación es el intercambio de información, mientras que la transacción implica el intercambio de materia-energía. La comunicación y la transacción proporcionan el vehículo para un sistema para alcanzar el equilibrio (citado por Chiavenato, 2006}	si los cambios se efectuaran por la información que se brindará. Nos permitirá explicar de los hechos que suceda en la empresa y también nos ayudará a predecir a los acontecimientos futuros.	7ma Edición. México D.F...: McGraw-Hill/Interamericana editores.	general-de-la-administración-3b3n-7ma-edición-3b3n-idalberto-chiavenato.pdf
2	Teoría clásica de la administración	Fayol H.	La administración se define para Fayol (citado por Chiavenato, 2006) a que es:  “El acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p.70).	La teoría de la administración se define como un manual de funciones para el administrador a cargo de una organización. Un administrador debe de cumplir con estas funciones que son: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (citado por Chiavenato, 2006}	Se aplicará en la gestión en las cuentas por cobrar en organizar controlar las carteras de los clientes, llevando un registro oportuno, teniendo cada colaborador sus funciones.	Chiavenato, I. (2010). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . 7ma Edición. México D.F...: McGraw-Hill/Interamericana editores.	<a href="https://naghel.sy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-3b3n-7ma-edicion-3b3n-idalberto-chiavenato.pdf">https://naghel.sy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-3b3n-7ma-edicion-3b3n-idalberto-chiavenato.pdf</a>



## 1. Matriz de antecedentes Internacional y Nacionales

N ro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Gualancaña y	2012	Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato.	<a href="http://repositorio.ut a.edu.ec/bitstream/123456789/2453/1/658%20ING.pdf">http://repositorio.ut a.edu.ec/bitstream/123456789/2453/1/658%20ING.pdf</a>	Enfoque: Cuantitativo y Cualitativo Método: Campo Población: 18 empleados y 375 clientes Técnica de muestreo: Muestra: Probabilístico Instrumento/s: Entrevista y Encuesta	Cuando se otorga un crédito se analiza al sujeto del crédito en un 100%, tomando poca preferencia al plazo del crédito y el monto de crédito con un porcentaje de 0,00%	El proceso de crédito y cobranza no es el adecuado dentro de la empresa porque no se cuenta con un proceso, guía que establezca qué pasos se debe tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito al cliente.
<b>Redacción final</b>							
Gualancañay (2012), en su tesis <i>Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato</i> , Proyecto de grado previo a la obtención del título de Ingeniero de empresas, señala que el objetivo es diseñar un proceso de crédito y cobranza que permita mejor la gestión crediticia y disminuir la cartera vencida de la empresa, llega a la conclusión la empresa no cuenta con un adecuado proceso de crédito y cobranza, no utiliza ningún proceso para medir su rentabilidad ni un proceso para establecer pasos para otorgar crédito. De igual forma no hay un proceso ni utiliza indicadores financieros para que puedan verificar la rentabilidad, sus carteras vencidas. El registro de la misma está atrasada, es decir no llevan un control a tiempo.							
<b>Referencia</b>							
Gualancañay, W. (2012), <i>Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato</i> . (Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero de empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.							

N r o	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Avelino	2017	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	<a href="http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf">http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf</a>	Enfoque: Cualitativo Método: Descriptivo Población: Analisis, observación Técnica de muestreo: Muestra: 20 personas Instrumento/s: Entrevista	La empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar cartera vencida e incobrabilidad, determinando un riesgo de deterioro de cartera y a su vez un riesgo para el activo que respalda la actual emisión.	Se demostró mediante diferentes indicadores financieros que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa.
<b>Redacción final</b>							
Avelino (2017), en su tesis <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.</i> , trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoria-CPA, señala que el objetivo es evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez, llega a la conclusión en la cuenta por cobrar tiene una inadecuada administración, generando un gran impacto en su liquidez. La empresa aplicando las ratios financieras, adquiere liquidez suficiente para cancelar sus obligaciones con los proveedores. En muchos casos hay documentos que no se cobra en su respectivo tiempo. En la empresa el área de ventas y cobranza no tiene una buena comunicación respecto a las deudas.							
<b>Referencia</b>							
Avelino, M. (2017), en su tesis <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.</i> (trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoria-CPA ). Ecuador, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Cárdenas y Velasco	2013	Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud	<a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029982003">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029982003</a>	Enfoque: Método: Descriptiva Diseño: Documental Población: Técnica de muestreo: Procesamiento y análisis de datos Instrumento/s:	En cuanto a la rotación de cuentas por cobrar en los períodos 2008 y 2009 se presentó una rotación lenta, la cual fue para el año 2008 de 1,62 veces y para el año 2009 fue de tan sólo 1,44 veces. Ahora bien, si se aborda la rotación de cartera a través de la razón promedio en número de días, esta refleja la morosidad en días en convertirse en efectivo las cuentas por cobrar.	Fortalecer su fuerza financiera mediante la implementación a corto plazo de políticas de cobranza que permitan optimizar la liquidez y realizar un control efectivo y eficiente en los costos de ventas y los gastos de administración y operación frente a las ventas de servicios de salud
<b>Redacción final</b>							
Cárdenas y Velasco (2013), en su investigación <i>Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud</i> , señala que el objetivo es determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa, se llega a la conclusión que deben fortalecer su fuerza financiera con una implementación de políticas a corto plazo para las cobranzas así optimizar su liquidez y control de efectivo, costo de la venta y sobretodo en sus gastos. Se consolidara las fuerzas financieras con unas alianzas estratégicas con la salud.							
<b>Referencia</b>							
Cárdenas, M. y Velasco, B. (2013). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. <i>Revista Facultad. Nacional de Salud Pública</i> 2014; 32(1): 16-25 <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029982003">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029982003</a>							

N ro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Bastidas y Castillo	2017	Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A.	<a href="http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-empresa-nagpursa.html">http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-empresa-nagpursa.html</a>	Enfoque: Método: Exploratoria y Descriptiva Diseño: Entrevista y Documental Población: 8 personas Instrumento/s: Entrevista	El 0.76 que es el resultado obtenido de ventas netas dividido para cuentas por cobrar, lo óptimo es que sea mayor a 1, este año no estuvo alineado. Para el año 2014 el resultado fue superior a 1, obteniendo e resultado de 1.26 veces que se recuperó la cartera efectivamente en el año.	La empresa cuenta con políticas e instrucciones no cumple con ellas ni mucho menos hacen correcciones o actualización. Es decir no toman de gran importancia en la gestión que se tiene para mantener la solvencia económica de la empresa para así responder con sus obligaciones con los proveedores.
<b>Redacción final</b>							
Bastidas y Castillo (2017), en su investigación las <i>cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A.</i> , señala que el objetivo es Analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, se llega a la conclusión la empresa cuenta con políticas e instrucciones no cumple con ellas ni mucho menos hacen correcciones o actualización. Es decir no toman de gran importancia en la gestión que se tiene para mantener la solvencia económica de la empresa para así responder con sus obligaciones con los proveedores.							
<b>Referencia</b>							
Bastidas, R. y Castillo, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <a href="http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-empresa-nagpursa.html">http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-empresa-nagpursa.html</a>							



Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Ordoñez y Quimi	2017	Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A.	<a href="http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.html">http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.html</a>	Enfoque: Cualitativo Diseño: Entrevista y Documental Población: 8 personas  Instrumento/s: Cuestionario y Encuesta	El personal contable en un 45% recibe la guía de funciones necesarias para la toma de decisiones, el 33% desconoce de esta herramienta y 23 % lo tiene, pero no lo aplica por desconocimiento.	Las normas de control en cuánto al otorgamiento de crédito a cliente no se han cumplido las mismas que se ven en la cartera vencida. El incumplimiento de las políticas operacionales de las cuentas por cobrar se ve reflejados en los indicadores financieros, los mismos que revelan en la liquidez de la empresa.
<b>Redacción final</b>							
Ordoñez y Quimi (2017), en su investigación <i>Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A.</i> señala que el objetivo es analizar el capital de trabajo y liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. se llega a la conclusión que las normas de control no cumplen con otorgar crédito a los clientes y cuenta con cartera vencida. No cumple con las políticas en las cuentas por cobrar y esto se ve reflejados en la liquidez. La empresa no tiene una guía de función para los trabajadores. Existe retraso en la información y elaboración de Estados financieros en el cual se refleja que los activos totales pueden respaldar con sus obligaciones, pero el activo se financia por sus acreedores. En la gestión de cuentas por cobrar se permitirá mejora en la gestión financiera de cobranza por lo que la liquidez tendrá una cultura de calidad.							
<b>Referencia</b>							
Ordoñez, R. y Quimi, M.2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <a href="http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.html">http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.html</a>							

Nr o	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Loyola.	2016	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora de agroquímicos en el distrito de Trujillo.	<a href="http://dspac.e.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5244/loyolabañez_christian.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://dspac.e.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5244/loyolabañez_christian.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Cualitativa Método: Descriptivo Población: Las empresas comercializadoras de agroquímicos de distrito de Trujillo. Muestra: Empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. Técnica/s: Análisis documentario, Encuesta.	Estado de Situación Financiera 2013 y 2014 se observa un sustancial incremento del 14.76%, frente a una variación del efectivo y equivalentes de efectivo de solo 0.80%, la situación se complementa con una disminución de existencias en 19.03%, lo cual coincide con la afectación del efectivo.	La situación económica de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. muestra una tendencia desfavorable por los años 2013 y 2014, con bajas utilidades debido al volumen de ventas ha disminuido, flujo de ingresos financieros y gastos financieros no compensa resultados óptimo.
<b>Redacción final</b>							
Loyola (2016) en su tesis <i>Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora de agroquímicos en el distrito de Trujillo</i> , La metodología utilizara fue de enfoque cualitativa con un método descriptivo, basada en análisis y encuesta, en esta investigación participaron los empleados de la empresa. Tuvo como objetivo establecer de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo, llega a la conclusión que la gestión de cuentas por cobrar si incide en la liquidez de la empresa, por el carencia en la sus políticas de créditos, ya que solo se deja llevar por el nombre del cliente que está en el mercado y no realizan una previa verificación en su historial financiera, si está cumple con pagar a las demás empresas que le dan crédito. Asimismo, hay una carencia de políticas de cobranza, porque dejan pasar la fecha de vencimiento acordada para el cobro, con esto las deudas no se cancelan y así pasa el tiempo pactado, muchas veces son provisionadas en cuentas cobranza dudosa y convirtiéndose después incobrable para la empresa, con esto genera poca liquidez y rentabilidad.							
<b>Referencia</b>							
Loyola, A. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora de agroquímicos en el distrito de Trujillo</i> . (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Perú, Universidad Nacional de Trujillo.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
7	Aguilar	2013	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera, año 2012.	<a href="http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/6533/aguilar_vh.pdf">http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/6533/aguilar_vh.pdf</a>	Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental, transaccional Método: Deductivo Población: área administración, área contable, y del área finanzas Técnica/s: Encuesta Muestreo: 50 personas Instrumento/s: Cuestionario	Se demostró en el reporte donde se tuvo que 40% de los encuestados, consideró como criterio la evaluación las garantías, el 36% consideró el historial de crédito, un 10% de los encuestados tuvo como criterio las Centrales de riesgo, otro grupo conformado por el 8% eligió el monto de crédito, finalmente el 6% hizo referencia a la solvencia como criterio de evaluación. Corporación Petrolera SAC	Carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas.
<b>Redacción final</b>							
Aguilar (2013), en su tesis gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera, año 2012, tesis para optar el título de Contador Público. La metodología utilizada fue enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, con un método deductivo, basada en encuesta y cuestionario, en esta investigación se participaron los empleados de la empresa. Tuvo como determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., llega a la conclusión que la empresa carece de políticas solo se deja llevar por el nombre y prestigio del cliente que tiene en el mercado, no realiza ningún estudio su comportamiento. Se demostró también que la empresa no cuenta con un política de cobranza pues permite que los clientes pague fuera de fecha establecida según el contrato, con esto muchas veces incurre falta de liquidez para cubrir los gastos de las obras que se está realizando al clientes, buscando la empresa financiamiento para terminar la obra según el contrato y no tenga ninguna penalidad futura.							
<b>Referencia</b>							
Aguilar, V. (2013), <i>gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera, año 2012</i> . (Tesis para optar el título de Contador Público). Perú, Universidad San Martín de Porres.							

Nr o	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
8	Vásquez y Vega	2016	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huacho, año 2016	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao/2353/1/RE_CONT_LUIS.VA_SQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ.DATOS.PDF">http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao/2353/1/RE_CONT_LUIS.VA_SQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ.DATOS.PDF</a>	Enfoque: Diseño: Método: explicativo causal Población: áreas ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad Técnica de muestreo: Muestra: la empresa Consermet Técnica/s: observación y análisis documental Instrumento/s: Guía observación y análisis documental	el 60% están de acuerdo en que se aplica la revisión correspondiente a los niveles de venta de la empresa, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 40% sostiene que no se hace la revisión de los niveles de venta.	El análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo
<b>Redacción final</b>							
Vásquez y Vega (2016,) <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huacho, año 2016</i> para obtener el Título Profesional de Contador Público, tuvo objetivos de determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. De este modo llega conclusiones de que establece que en las cuentas por cobrar causa una reducción de la liquidez que existe en la empresa, de igual manera se permitió ver de qué manera las ventas al crédito puede influir en riesgo de la liquidez. También se observó que las políticas influye en la liquidez, todo esto porque no se utilizó un análisis de las mismas.							
<b>Referencia</b>							
Vásquez, M. y Vega, E. (2016,). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huacho, año 2016</i> (tesis para obtener el título profesional de contador público). Perú, Universidad privada Antenor Orrego de Trujillo.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
9	Carrasco y Farro	2012	Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar a eficiencia y gestión durante el periodo, 2012.	<a href="http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf">http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf</a>	Enfoque: Cuantitativa Diseño: no experimental Método: descriptiva Población: empleados de la empresa Técnica de muestreo: Muestra: análisis Técnica/s: documental Instrumento/s: encuesta, la entrevista	El 50% afirma que se evalúa la condición del cliente antes de otorgarle el crédito, por otro lado el 100 % manifiesta que no se investiga la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito, así mismo el 100 % comunica que la empresa no cuenta con programas de cómputo que pueda facilitar la revisión de vencimiento de deudas de clientes, debido a esto el 100% comunica que no se revisan las cuentas de clientes con alta morosidad	La evaluación del control interno influye en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar. Comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.
<b>Redacción final</b>							
Carrasco y Farro (2012), en su tesis <i>Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar a eficiencia y gestión durante el periodo, 2012</i> , para optar el título de contador público, tuvo como objetivo evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativa, con un diseño no experimental y un método descriptivo, basada en encuesta, entrevista, en la investigación participaron los empleados de la empresa. De esta manera se llega a las conclusiones la evaluación del proceso en las cuentas por cobrar influye en la eficiencia y gestión. Existe carencia de los controles, no hay supervisión en el área, no hay responsabilidad de los empleados, no evalúan la condición crediticia del cliente, no existe políticas de cobranzas adecuadas, por ellos se propone mejorar las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, que favorecerá en las gestiones. Asimismo aumentar la eficiencia en el personal del área encargado para su involucración total en su recuperación de esta.							
<b>Referencia</b>							
Carrasco, M. y Farro, C. (2012). <i>Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar a eficiencia y gestión durante el periodo, 2012</i> . (Tesis para obtener el título profesional de contador público). Perú, Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
10	Gonzales y Sanabria	2016	Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: cualitativo Diseño: No experimental Método: descriptivo Población: datos financieros contable Técnica de muestreo: Muestra: Datos de informe financiero Técnica/s: Análisis Instrumento/s:	Según el ratio de cuentas por cobrar se observa una igualdad de mayor participación en la liquidez corriente y razón ácida con un 44.00%, a diferencia la razón de efectivo 40.00% y finalmente el capital de trabajo neto sobre total de activos representa un 18.00%	la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010 - 2015
<b>Redacción final</b>							
<p>Gonzales y Sanabria (2016) en su tesis <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015</i>. Tesis para optar el título profesional de contador público, tuvo como objetivo determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima 2010-2015, En esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y un método descriptivo, se basa en informe financiero contable. También se llega a las conclusiones La gestión de las cuentas por cobrar tiene un gran efecto en la liquidez, es decir la dimensión en los procedimientos de crédito y cobranza, y la morosidad tiene una intervención en la liquidez. En los procedimientos de créditos y en la evaluación de los créditos tiene una mayor intervención en el capital de trabajo sobre los activos de la empresa. En el ratio de actividad hay una mayor intervención en la liquidez según las veces de rotación de las cuentas por cobrar.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Gonzales, E. y Sanabria, S. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015</i>. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Perú, Universidad Peruana Unión de Lima.</p>							

## 1. Matriz de conceptos

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Estrategia	Goostein	Según Goostein, (citado por Figueroa, Paladines, Paladines, Ruperto, Romero, 2017) quien definió  La planificación estratégica es el proceso en donde los participantes guían una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzar este objetivo.(p.20)	La planificación estratégica es el transcurso en que los colaboradores orientan a una organización a predecir su futuro y desarrollar los procedimientos y operaciones necesarios para alcanzar esa meta(citado Figueroa, Paladines, Paladines, Ruperto, Romero, 2017)	Una planificación estratégica mejoraría en las cuentas por cobrar, ya que los participantes guiara a la empresa a lograr llegar al objetivo.	Figueroa, G., Paladines, J., Paladines, J., Ruperto, Ch., Romero, M(2017). <i>Modelo de plan estratégico de sistema para la gestión y organización a través de una plataforma informativa. 1ra Edición.</i> Alcoy, España.: Área de innovación y desarrollo, SL.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=c-mQDgAAQBAJ&amp;pg=PA19&amp;dq=Michael+Porter,+modelo+estrat%C3%A9gico&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwixy8nXwJrfAhUIEpAKHZODAHkQ6AEITDAG#v=onepage&amp;q=Michael%20Porter%20modelo%20estrat%C3%A9gico&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=c-mQDgAAQBAJ&amp;pg=PA19&amp;dq=Michael+Porter,+modelo+estrat%C3%A9gico&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwixy8nXwJrfAhUIEpAKHZODAHkQ6AEITDAG#v=onepage&amp;q=Michael%20Porter%20modelo%20estrat%C3%A9gico&amp;f=false</a>

		<p>Burgwal y Cuellar</p> <p>Según Burgwal y Cuellar (citado por Figueroa, Paladines, Ruperto, Romero, 2017)</p> <p>La planificación estratégica forma una importante herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca de qué hacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las comunidades, organizaciones e instituciones, no solo para responder a los cambios y a las demandas que les imponga el entorno y así lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus intervenciones, sino también para proponer y</p>	<p>La planificación estratégica constituye un importante instrumento para el diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones, sobre qué hacer hoy y el camino de la empresa, e instituciones, no sólo para responder a cambios y demandas que imponen el medio ambiente y así alcanzar la máxima eficiencia y calidad de sus intervenciones, pero también proponer y especificar las transformaciones exigidas por el medio ambiente (citado por Figueroa, Paladines, Ruperto, Romero, 2017)</p>	<p>La planificación estratégica es importante en la empresa ya que es un instrumento para diagnosticar, analizar, y tomar decisiones sobre que se va a realizar el presente y mañana en la empresa.</p>	<p>Figueroa, G., Paladines, J., Paladines, J., Ruperto, Ch., Romero, M(2017). <i>Modelo de plan estratégico de sistema para la gestión y organización a través de una plataforma informativa. 1ra Edición.</i> Alcoy, España.: Área de innovación y desarrollo, SL.</p>	<p><a href="https://books.google.com.pe/books?id=c-mQDgAAQBAJ&amp;pg=PA19&amp;dq=Michael+Porter,+modelo+estrat%C3%A9gico&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwixy8nXwJrfAhUIEpAKHZODAHkQ6AEITDAG#v=onepage&amp;q=Michael%20Porter%2C%20modelo%20estrat%C3%A9gico&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=c-mQDgAAQBAJ&amp;pg=PA19&amp;dq=Michael+Porter,+modelo+estrat%C3%A9gico&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwixy8nXwJrfAhUIEpAKHZODAHkQ6AEITDAG#v=onepage&amp;q=Michael%20Porter%2C%20modelo%20estrat%C3%A9gico&amp;f=false</a></p>
--	--	---	--	---	---	--



			concretar las transformaciones que requiere el entorno.(p.20)				
		Burgwal	Según Burgwal, Los beneficios de la planificación estratégica, permitiendo que la organización tome parte activa en lugar de reactiva, en la configuración de su futuro, es decir, la organización puede emprender actividades e influir en ellas en lugar de solo responder y por consiguiente,	La planificación estratégica tiene un beneficio que, permite que la empresa asuma una parte activa y no reactiva, en la definición de su futuro, o sea, la organización puede realizar actividades e influenciarlas en lugar de sólo responder y, por lo tanto, controlar su destino(citado por Figueroa, Paladines, Paladines, Ruperto, Romero, 2017)	El beneficio de poseer estrategias en la empresa es que permite que pueda asumir una parte activa que ayuda definir el futuro de la empresa.	Figueroa, G., Paladines, J., Paladines, J., Ruperto, Ch., Romero, M(2017). <i>Modelo de plan estratégico de sistema para la gestión y organización a través de una plataforma informativa. 1ra Edición.</i> Alcoy, España.: Área de innovación y desarrollo, SL.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=c-mQDgAAQBAJ&amp;pg=PA19&amp;dq=Michael+Porter,+modelo+estrat%C3%A9gico&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwixy8nXwJrfAhUIEpAKHZODAHkQ6AEITDAG#v=onepage&amp;q=Michael%20Porter%2C%20modelo%20estrat%C3%A9gico&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=c-mQDgAAQBAJ&amp;pg=PA19&amp;dq=Michael+Porter,+modelo+estrat%C3%A9gico&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwixy8nXwJrfAhUIEpAKHZODAHkQ6AEITDAG#v=onepage&amp;q=Michael%20Porter%2C%20modelo%20estrat%C3%A9gico&amp;f=false</a>

			puede controlar su destino.(p.20)				
2	Cuentas por cobrar	Meza	<p>Según Meza (1996)</p> <p>Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen</p>	<p>Las cuentas por cobrar son montos que deben terceras personas a la empresa. En la empresa cuentas por cobrar provenientes de las operaciones y están por operaciones del giro del negocio, y que nacen de diferentes transacciones tales como préstamos a empleados y anticipos a empleados que otorga la compañía, entre otros. Las cuentas por cobrar que son provenientes por el giro del negocio son dinero adeudado por otra empresa o individuo (cliente) en pago por la</p>	<p>En la empresa existen diferentes cuentas por cobrar, ya sea por las ventas o prestación de servicio, comúnmente las empresa vende otorgando un crédito a los clientes por 30, 60 y 90 días de plazos, muchas veces no se logra a cobrar y con esto se nace la cuentas por cobrar, ya sea por falta de interés o política; de igual forma sucede con los préstamo o anticipos que se entrega al personal y otros.</p>	<p>Meza, C. (1996). <i>Contabilidad, análisis de cuentas</i>. San José, Costa Rica.: Universidad estatal a distancia.</p>	<p><a href="https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&amp;pg=PR4&amp;dq=Contabilidad.+An%C3%A1lisis+de+cuentas+meza&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi5_KPg_vf_dAhWQilKHe80AoQQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=Contabilidad.%20An%C3%A1lisis%20de%20cuentas%20meza&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&amp;pg=PR4&amp;dq=Contabilidad.+An%C3%A1lisis+de+cuentas+meza&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi5_KPg_vf_dAhWQilKHe80AoQQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=Contabilidad.%20An%C3%A1lisis%20de%20cuentas%20meza&amp;f=false</a></p>

			<p>de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. (p.63)</p>	<p>prestación de servicios o la venta de bienes a crédito. Es decir presenta como un deudo de los clientes, y que será en un futuro dinero dentro de una fecha determinada según acuerdo pactado por la empresa (Meza, 1996).</p>			
		<p>Horngren, Harrison y Oliver</p>	<p>Según Horngren, Harrison y Oliver (2010)</p> <p>Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción.</p>	<p>Se puede definir que es un derecho que tiene la empresa que realiza la venta de un bien o servicio, y que recibirá a un futuro por el monto pactado de dicha operación. Otra forma de cuenta por cobrar es cuando se presta en dinero en efectivo a otra parte. Las cuentas por cobrar es lo que la empresa cuenta en su</p>	<p>La cuenta por cobrar es importante porque es lo que la empresa cuenta en su activo que se visualiza en sus estados financieros, en ella se detalla el índice de morosidad y que clientes están debiendo.</p>	<p>Horngren, Ch., Harrison, W. y Oliver, S. (2010). <i>Contabilidad</i>. 8va Edición. México, Naucalpan.: Pearson Educación de México.</p>	<p><a href="http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28090/mod_resource/content/0/CONTABILIDAD_hongren_harrison_oliver_2010_smallpdf.com.pdf">http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28090/mod_resource/content/0/CONTABILIDAD_hongren_harrison_oliver_2010_smallpdf.com.pdf</a></p>

			<p>También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo.( p.430)</p>	<p>activo (Horngren, Harrison y Oliver, 2010),</p>			
		Pérez	<p>Según Pérez (2005)</p> <p>Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia debido a que la venta en este giro de negocios se efectúa al contado. (p.18)</p>	<p>Las cuentas por cobrar juegan un papel importante porque gracias a ellas ayuda al negocio alcanzar sus objetivos de contar con más rentabilidad y particularmente con las ganancias y la inversión. Las cuentas por cobrar para la empresa es un activo circulante (Perez, 2005).</p>	<p>La gran importancia de la cuenta por cobrar en la empresa y que deben de considerarse para tener un mayor crecimiento de la inversión y seguir en el mercado.</p> <p>Habitualmente en l compañía, la inversión en cuentas por cobrar significa una inversión sustancial. La inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la proporción de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se consiguen a través de pruebas de liquidez.</p>	<p>Pérez, N. (2005). <i>Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.</i> (Tesis para optar el título profesional de contador público). Venezuela. Universidad de Oriente</p>	<p><a href="http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1736/2/TESIS-658.1511_P414_01.pdf">http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1736/2/TESIS-658.1511_P414_01.pdf</a></p>

		Pérez	Según Pérez (2005)  Los movimientos encontrados en esta partida son: facturas, documentos por cobrar, recibos, notas de crédito y débito. Con su implementación, se puede llevar a cabo un saldo global por cliente y por cada factura o documento por cobrar, que se puede consultar en cualquier momento. Pueden integrarse a otros sistemas que sean utilizados por departamentos distintos, como complemento de información.(p.20)	Las características de las cuentas por cobrar son los comprobantes de pagos tales como: Facturas, documentos por cobrar, nota de débitos y créditos, boletas de ventas. Con lo señalado se puede llevar el control y detalle de los clientes, sin tener ninguna dificultad al momento de ser consultada la deuda del cliente (Perez, 2005)	En las empresas hoy en día cuenta con un sistema que ayuda a controlar y detallar la deuda que existe de los clientes, al momento de obtener un reporte deseado. Generalmente es llevada y controlada por el área de contabilidad.	Pérez, N. (2005). <i>Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.</i> (Tesis para optar el título profesional de contador público). Venezuela. Universidad de Oriente	<a href="http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1736/2/TESIS-658.1511_P414_01.pdf">http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1736/2/TESIS-658.1511_P414_01.pdf</a>
		Universidad Interamericana para el desarrollo	Según Boletín de la universidad Interamericana para el desarrollo (2018), la clasificación:  De acuerdo con la exigibilidad de las cuentas por cobrar,	No existe estandarizada la clasificación de las cuentas por cobrar, cada autor varía de acuerdo a su necesidad de la empresa La clasificación de las cuentas por cobrar son de acuerdo a los	En la empresa las cuentas por cobrar se pueden clasificar de acuerdo a sus orígenes, ya sea por los clientes o préstamos a accionistas, empleados y otros.	Universidad Interamericana para el desarrollo (2018). Contabilidad financiera. Recuperado de <a href="http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ejec/AE/CF/S04/CF04_Lectura.pdf">http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ejec/AE/CF/S04/CF04_Lectura.pdf</a>	<a href="http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ejec/AE/CF/S04/CF04_Lectura.pdf">http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ejec/AE/CF/S04/CF04_Lectura.pdf</a>

		<p>estas se clasifican en: Cuentas por cobrar de exigencia inmediata o a corto plazo. Son aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de exigibilidad es menor a un año de la fecha de presentación de estados financieros. Cuentas por cobrar de exigencia a largo plazo. Son aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de exigibilidad es mayor a un año de la fecha de presentación de estados financieros. De acuerdo con su origen, se pueden clasificar y presentar de la siguiente forma: A cargo de clientes. Son las cuentas por cobrar que derivan de las operaciones normales de la entidad como la comercialización de algún producto o servicio a crédito,</p>	<p>siguientes:</p> <p>De acuerdo a su exigibilidad: a) De exigencia inmediata o a corto plazo, son cuentas por cobrar que sus plazos son menores a un año desde la presentación de los estados financieros. b) De Exigencia a largo plazo, son las cuentas por cobrar que sus plazos son mayores a un año desde la presentación de los estados financieros.</p> <p>De acuerdo a su origen: a) A cargo de los clientes, son las cuentas por cobrar que provienen de las operaciones de la empresa. b) A cargo de otros deudores, son las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones de la empresa, como préstamos a socios o accionistas, empleados y otros (Boletín de la universidad interamericana para el</p>			
--	--	---	--	--	--	--

			tales como documentos y cuentas por cobrar a cargo de clientes. A cargo de otros deudores. Son las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores por operaciones distintas para las que fue creada la entidad, tales como préstamos a funcionarios y empleados, saldos a favor de contribuciones, ventas de activo fijo, etc.(s/p)	desarrollo, 2018).			
			Brachfield (2003) señala que: "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro,	Las políticas de cobro sirven para reforzar los criterios, evitar la arbitrariedad, en el momento de las reclamaciones, simplificar los procedimientos de cobro, establecer prioridades y determinar las reglas de comportamiento a ser	Hoy en día todas las empresas que otorgan créditos, deben de contar con políticas, ya que estas ayudaran a dar seguimiento de los cobros de las facturas emitidas a los clientes.	Brachfield, P. (2003). <i>Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos</i> . 1ra Edición Barcelona, España: Gestión.	

			establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagos” (p147).	asumidas por los responsables de la gestión del no pago(Brachfield,2003)			
			Según Levy (2009) afirma que: Son los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. Es fundamental diseñarlas considerando las 19 condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas. (p. 212).	Los procedimientos tienen como finalidad en la empresa recuperar la cartera actual y vencida. Las empresas deben de diseñarlas considerando las condiciones del mercado como por ejemplo la competencia, el tipo de clientes que la organización posee, así como sus objetivos y política(Levy,2009)	Las empresas deben de contar con procedimientos que ayude las cobranzas a recuperar efectivo de las cuentas por cobrar.	Levy, L. (2009). <i>Planeación financiera en la empresa moderna</i> . México: Fiscales ISEF	



		<p>Gitman (2003) afirma que: Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación por escrito: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la</li> </ul>	<p>Las empresas utilizan procedimientos para cobrar las cuentas por cobrar cuando ya están vencidas. Siendo los siguientes procedimientos más comunes:</p> <p>a) Notificación por escrito: esta es la primera opción en el proceso de cobranza de las cuentas atrasadas y vencidas. Se realiza en los días después del vencimiento de la cuenta, para el cual una carta es enviada al deudor del cliente, notificándolo de la situación. Si el cliente ignora esta notificación, continuará enviando una notificación más exigente. Finalmente, una tercera y última carta será enviada aumentándola exigencia.</p> <p>b) Llamadas telefónicas: es la segunda opción, debe ser hecha cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso interviene el encargado de las cobranzas que tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que tiene la deuda y efectuar la exigencia del pago. Si esto tiene una razón</p>		<p>Gitman, L. (2003). <i>Principios de administración financiera</i>. México: Pearson educación</p>	
--	--	--	---	--	---	--

		<p>situación de morosidad. • Llamadas telefónicas: constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito. • Visitas personales: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto. • Mediante agencias de cobranzas: es la</p>	<p>adecuada para explicar el motivo del retraso, la posibilidad de extender el tiempo de crédito puede ser considerada. c) Visitas personales: la tercera opción y esta técnica puede ser muy eficaz, su eficacia reside en las altas posibilidades que se realice el cobro en el acto d) A través de las agencias de cobranza: es la cuarta opción, consiste en recurrir a una agencia de abogados para encargarse de la gestión de la cobranza, aunque no resulta ser un gasto más para la empresa. e)Recurso legal: es una opción muy extrema, puede ser recurrida antes de la anterior, pero debe tenerse en cuenta que puede ser un procedimiento caro y que aún así no garantiza el cobro de deudas pendientes (Gitman, 2003)</p>			
--	--	---	---	--	--	--

			<p>cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas. •</p> <p>Recurso legal: es una opción bastante extrema, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes. (p. 242).</p>			
--	--	--	---	--	--	--

		<p>Según Guerrero y Galindo,(2014)</p> <p>En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas:</p> <p>Políticas restrictivas, políticas liberales, políticas racionales.</p> <p>Políticas restrictivas, caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, normas de créditos estrictas y políticas de cobranzas agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las perdidas en cuentas de cobro dudoso y la movilización de fondos en las cuentas por cobra. Este tipo de políticas puede traer como consecuencia la reducción de las</p>	<p>Políticas de cobranzas, se pueden distinguir tres tipos de políticas:</p> <p>Políticas restrictivas, caracterizadas por la concesión de créditos en periodos extremadamente cortos, rígidas regulaciones de crédito y políticas agresivas de cobro. Esta política ayuda a minimizar las pérdidas en cuentas dudosas y la movilización de recursos en cuentas por cobrar. Este tipo de política puede resultar en reducción de ventas y márgenes de beneficio, que la inversión es menor de lo que podría tener con mayores niveles de ventas, ganancias y cuentas por cobrar. Las políticas liberales, a diferencia de políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, conceden créditos considerando la competencia, no presionan la energía en el proceso de cobro y son menos exigentes en las condiciones de plazos para el pago de cuentas. Este tipo de política</p>	<p>Guerrero, C. y Galindo, F, (2014). <i>Administración 2</i>. 1ra Edición. México: Grupo Editorial Patria.</p>	
--	--	--	--	---	--

		<p>ventas y los márgenes de utilidad, que la inversión sea más baja que la que pudiera tener con niveles más elevados de ventas, utilidad y cuentas por cobrar. Política liberales, como oposición a las restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan energéticamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en las condiciones de periodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia en aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, la</p>	<p>resulta en un aumento en las cuentas por cobrar, así como en pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, la política liberal no estimula aumentos compensatorios en las ventas y los beneficios. Las políticas racionales son aquellas que se pueden aplicar de tal forma que se alcanza un flujo normal de crédito y cobro, se implementan con el objetivo de atender el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y gestión financiera en general. Este objetivo es maximizar el retorno de la inversión de la empresa. Los préstamos se conceden dentro de un plazo razonable, de acuerdo con las características de los clientes, y los gastos de cobro se aplican teniendo en cuenta los cobros realizados, obteniéndose un margen de beneficio razonable(Guerrero y Galindo,2014)</p>			
--	--	---	--	--	--	--

			<p>política liberal no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades. Políticas racionales, son aquellas que pueden aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranza, se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Los créditos se conceden a plazo razonables, según las características de los clientes, y los gastos de cobranza se aplican tomando en consideración los cobros efectuarse</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

			obteniendo un margen de beneficio razonable.(p.111)				
		Tanaka	Según Tanaka(2005)  “Esta cuenta es un activo negativo y en ella se consideran los créditos probablemente no cobrara la empresa”.(p.52)	Esta cuenta es un activo negativo y se considera que los créditos probablemente no serán cobrados por la empresa (Tanaka,2005)		Tanaka, G. (2005). <i>Análisis de Estados Financieros</i> . Lima, Perú.: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=LH4fWkr2Cs4C&amp;pg=PA44&amp;dq=cuentas+por+cobrar+cobranza+dudosa&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwic2qa n2J_fAhURvVvKHX-UDI4Q6AEIKDA#v=onepage&amp;q=cuentas%20por%20cobrar%20cobranza%20dudosa&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=LH4fWkr2Cs4C&amp;pg=PA44&amp;dq=cuentas+por+cobrar+cobranza+dudosa&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwic2qa n2J_fAhURvVvKHX-UDI4Q6AEIKDA#v=onepage&amp;q=cuentas%20por%20cobrar%20cobranza%20dudosa&amp;f=false</a>
		Ayala	Según Ayala, (2008) se refiere a  Estimación de cuentas de cobranza dudosa. Su naturaleza es de saldo acreedor, sirve para mostrar los valores razonables de las cuentas por cobrar a favor de la empresa cuando exista dudas que su	La naturaleza de la estimación de cuentas de cobranza dudosa es el saldo acreedor, sirve para mostrar el valor justo de las cuentas a recibir a favor de la empresa cuando hay duda de que su recuperación, es decir, que su cobro en el mejor de los casos no será posible, posteriormente, cuando se haya determinado que el cobro en forma definitiva no se		Ayala, P. (Segunda quincena de noviembre 2008) La Cuenta 19 Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa en el Nuevo Plan Contable General para Empresas. Recuperado de <a href="http://aempresarial.com/web/revitem/5_8893_58591.pdf">http://aempresarial.com/web/revitem/5_8893_58591.pdf</a>	<a href="http://aempresarial.com/web/revitem/5_8893_58591.pdf">http://aempresarial.com/web/revitem/5_8893_58591.pdf</a>

			recuperación, es decir, que su cobranza a lo mejor no será posible, posteriormente, cuando se haya determinado que la cobranza en forma definitiva no se cobrara, la empresa procederá al castigo correspondiente, cancelando la estimación de cobranza dudosa con la eliminación de la cuenta por cobrar.(s/p)	cobrará, la empresa procederá al castigo correspondiente, cancelando la estimación de cobro dudoso con la eliminación de la cuenta a cobrar(Ayala,2008)			
		Córdoba	Según Córdoba, (2016)  “El Periodo de cobranzas de las cuentas por cobrar, que es el plazo promedio de tiempo que se requiere para convertirse en efectivo las cuentas por cobrar, es decir, cobrar el efectivo resultado de las ventas. Se calcula dividiendo las cuentas por	En el periodo de cobranza de las cuentas por cobrar, es el plazo medio necesario para convertir dinero en efectivo, es decir, para cobrar el efectivo resulta de las ventas. Se calcula dividiendo las cuentas por cobrar ente promedio de las ventas a crédito por día (Córdoba)		Córdoba, M. (2016). <i>Gestión financiera</i> . 2da Edición. Colombia, Bogotá.: Ecoe Ediciones Ltda.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQB-AJ&amp;pg=PT103&amp;dq=cuentas+por+cobrar+politic+de+cobranza+dudosa&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiU1bm_3J7fAhUmxVkJHZCpDksQ6AEIOTAD#v=onepage&amp;q=cuentas%20por%20cobrar%20politic+as%20de%20cobranza%20cobranza%20dudosa&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQB-AJ&amp;pg=PT103&amp;dq=cuentas+por+cobrar+politic+de+cobranza+dudosa&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiU1bm_3J7fAhUmxVkJHZCpDksQ6AEIOTAD#v=onepage&amp;q=cuentas%20por%20cobrar%20politic+as%20de%20cobranza%20cobranza%20dudosa&amp;f=false</a>



			cobrar entre el promedio de ventas a crédito por día”. (s/p).				se
Cuentas por cobrar comerciales	Gitman y McDaniel	Según Gitman y McDaniel  Las cuentas por cobrar comerciales son aquellas en las que el vendedor otorga un crédito al comprador entre el momento en que éste recibe los bienes o servicios y el momento en que los paga. El crédito comercial es una fuente importante de financiamiento a corto plazo para el comprador.(p.663).	Las cuentas por cobrar comerciales son el otorgamiento de crédito por parte del vendedor al cliente donde se entrega el bien o el servicio prestado, se paga en un determinado tiempo, según el acuerdo de ambas partes. El crédito comercial es importante para las empresas porque financian en corto plazo para quien realiza la compra(Gitman y McDaniel,2005)	Las cuentas por cobrar comerciales se da entre empresas con el fin de financiar en un determinado tiempo, así conseguir el bien o servicio a una mejor facilidad.	Gitman, L., y McDaniel, C. (2005). <i>El futuro de los negocios</i> . Quinta Edición México: Cengage Learning. Orngren, Ch., Harrison, W. y Oliver, S. (2010). <i>Contabilidad</i> . 8va Edición. México, Naucalpan.: Pearson Educación de México.		
	Van, Wachowicz.	Para Van y Wachowicz(2002), son:  “Suman de dinero que deben los clientes a una empresa por haber	Las cuentas por cobrar son como dinero adeudado por otra empresa o individuo (cliente) en pago por la prestación de servicios o la venta de bienes a crédito. Es decir, presenta	Las cuentas por cobrar comerciales, son dinero efectivo que se cobrara en un determinado tiempo pactado a los clientes que adquirieron un bien o servicio a una empresa. Es	Van, J. y Wachowicz, J. (2002). <i>Fundamentos de la administración financiera</i> . 11ma Edición. México, Naucalpan.: Maritza de Anta	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&amp;pg=PA257&amp;dq=cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiS1dPP-">https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&amp;pg=PA257&amp;dq=cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiS1dPP-</a>	

			adquirido bienes o servicios a crédito. Como activo circulante, el rubro de las cuentas por cobrar” (p.254)	como un debo de los clientes, y que será en un futuro dinero dentro de una fecha determinada según acuerdo pactado por la empresa. Las cuentas por cobrar constituyen una parte sustancial de los activos corrientes de varias empresas. En la mayoría de las empresas (Van y Wachowicz, 2002).	un activo circulante para la empresa.		<a href="https://www.google.com/search?q=sfdAhXlo4sKHdSFAk4Q6AEINTAD#v=onepage&amp;q=cuentas%20por%20cobrar&amp;f=false">sfdAhXlo4sKHdSFAk4Q6AEINTAD#v=onepage&amp;q=cuentas%20por%20cobrar&amp;f=false</a>
		Ortega, Pacherr es y Díaz	Según Ortega, Pacherr es y Díaz (2010)  Las cuentas por cobrar comerciales - terceros están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que la empresa vende sus bienes o presta servicios propios de su giro, es decir, que adeudan a la empresa ya sea por la adquisición de mercaderías y/o la obtención de un servicio en razón	Las cuentas por cobrar comerciales-Terceros, están compuestas por los créditos que se otorgó a las empresas o personas por su venta de su bien o servicio propios del negocio de la entidad sin ser parte relacionada. También representa un derecho de cobro exigible (Ortega, Pacherr es y Díaz, 2010).	En la empresa que cuenta con clientes se le otorga créditos para vender u ofrecer su bien o servicio, convirtiéndose esta cuenta por cobrar- terceros. La empresa solo tiene cuenta por cobrar-Terceros.	Ortega, R., Pacherr es, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica contable. Registros y casos prácticos. Perú Lima.: Caballero Bustamante.	<a href="http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE.txt">http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE.txt</a>

			de la explotación del giro del negocio. De esta forma aquellas ventas de bienes y/o servicios, que no constituyen operaciones propias del giro del negocio, no deben considerarse en el rubro cuentas por cobrar comerciales. (p.39).				
		Ortega, Pacherr es y Díaz	Según Ortega, Pacherr es y Díaz (2010)  Las cuentas por cobrar comerciales – Relacionadas tienen el mismo tratamiento que la cuenta 12: Cuentas por cobrar comerciales – Terceros; con la única diferencia que corresponde a las operaciones de venta de bienes o prestación de servicios	Las cuentas por cobrar comerciales-Relacionada, está compuesta de igual forma como la cuenta por cobrar comerciales-Terceros con la diferencia que esta realiza operaciones con sus partes relacionadas (Ortega, Pacherr es y Díaz, 2010).	La empresa no cuenta con cuentas comerciales-relacionadas, ya que todo lo vende u ofrece sus servicios a terceros.	Ortega, R., Pacherr es, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica contable. Registros y casos prácticos. Perú Lima.: Caballero Bustamante.	<a href="http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt">http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt</a>

			correspondientes a su giro, que la empresa realiza con sus partes relacionadas. (p.47).				
		Ortega, Pacherr es y Díaz	<p>Según Ortega, Pacherr es y Díaz La estructura son:</p> <p>Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar. Créditos otorgados por ventas de bienes o prestación de servicios. En caso no se haya emitido el documento, peros sí devengado el ingreso y la cuenta por cobrar correspondiente, se debe registrar el derecho exigible en esa subcuenta. Anticipo de clientes. Montos anticipados por clientes a cuentas de ventas posteriores. Es de</p>	<p>En la estructura de las cuentas por cobrar comerciales-Terceros tenemos los siguientes: a) Facturas, boletas y otros comprobantes cobrar autorizado por la sunat, por las los servicios prestados o ventas. Todo se debe de registrar aun así no se haya emitido ningún documento, pero se podría devengar el ingreso. b) b) El anticipo de clientes, es el monto que se entrega por adelantado o a cuenta por un cliente por un bien o servicio prestado. c) Letras por cobrar, son créditos que se formalizan con letras totalmente aceptadas como canje de facturas u otros comprobantes (Ortega, Pacherr es y Díaz, 2010).</p>	<p>Las cuentas por cobrar comerciales-Terceros están estructuradas, para que se pueda llevar de manera a la necesidad de la empresa.</p>	<p>Ortega, R., Pacherr es, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica contable. Registros y casos prácticos. Perú Lima.: Caballero Bustamante.</p>	<p><a href="http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt">http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt</a></p>

			naturaleza acreedora. Letras por cobrar. Créditos que se formalizan con letras aceptadas en canje de facturas, boletas otro comprobante.				
Cuentas por cobrar al personal, socios (accionista), directores y gerentes.	Ortega, Pacherr es y Díaz	Según Ortega, Pacherr es y Díaz  Esta cuenta se encuentra constituida por todos los derechos de cobro originado en créditos concedidos por la empresa a los accionistas (o socios), directores, gerentes y personal; así como el importe pendiente de cancelación por la suscripción de acciones al constituir la empresa. No obstante, lo	Según Ortega, Pacherr es y Díaz  Las cuentas por cobrar al personal están compuestas por todos los derechos de cobro que se otorgaron al personal y que fueron concedidos por la empresa. Todo con la promesa de que se realizara el pago a tiempo. Es decir, cuentas adeudadas por el personal, socios (accionistas), directores y gerentes siendo diferentes a las cuentas por cobrar comerciales (Ortega, Pacherr es y Díaz, 2010).	Las cuentas por cobrar al personal, socios (accionistas), directores, gerentes son por préstamos o por cuentas por cobrar pendientes que fueron otorgados por la empresa. La empresa de estudio llevara un detalle de cada una de ellas que está en la cuenta.	Ortega, R., Pacherr es, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica contable. Registros y casos prácticos. Perú Lima.: Caballero Bustamante.	<a href="http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt">http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt</a>	

			<p>anterior la promesa de aporte realizada por los socios o accionistas no constituye un derecho de la empresa, por dicha razón el importe correspondiente a las suscripciones pendientes de cancelación al momento de presentar el balance se mostrará disminuyendo el capital de tal manera de mostrar el importe realmente aportado. (p.52)</p>				
		<p>Ortega, Pacherras y Díaz</p>	<p>Según Ortega, Pacherras y Díaz (2010)</p> <p>Estructura, compuesta por: Personal, Cuentas por cobrar al personal por préstamos, adelantos o entregas a rendir cuenta, excepto al personal de gerencia. Accionistas (o</p>	<p>La estructura de las cuentas por cobrar al personal, socios (accionistas), directores y gerentes: a) Personal, son cuentas por cobrar al trabajador de la empresa por adelantos, préstamos o entregas a rendir, excepto al personal de gerencia. b) Socios (accionistas), son cuentas por cobrar por las acciones suscritas, o por préstamos otorgados. c) Directores, son cuentas</p>	<p>Con la estructura de las cuentas por cobrar al personal, accionistas (socios), directores y gerentes se llevará un mejor control, así reconociendo cada uno de los detalles de la misma. El contador a cargo deberá de separar estas cuentas según a la entrega de dinero para no tener ningún inconvenientes futuros al momento del</p>	<p>Ortega, R., Pacherras, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica contable. Registros y casos prácticos. Perú Lima.: Caballero Bustamante.</p>	<p><a href="http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt">http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt</a></p>

			<p>socios). Cuentas por cobrar por acciones suscritas y no pagadas, o préstamos que se les haya otorgado. Directores. Cuentas por cobrar por préstamos, adelanto de dietas, o entregas a rendir cuenta. Gerentes. Incluye las cuentas por cobrar al personal de gerencia. Diversas. Cualquier otra cuenta por cobrar no señalada en las divisionarias anteriores. (p.52.).</p>	<p>por cobrar por los gastos que está pendiente a rendir u por otra noción. d) Gerentes, son cuentas que incluye al persona de gerencia (Ortega, Pacherras y Díaz, 2010).</p>	<p>cobro.</p>		
	<p>Cuentas por cuentas diversas</p>	<p>Ayala</p>	<p>Según Ayala (2008)</p> <p>Esta cuenta agrupa las subcuentas que representan los montos adeudados por terceros que no tienen relación o vinculación</p>	<p>Las cuentas por cobrar diversas representan para la empresa importes adeudados por terceros que provienen de operaciones distintas al giro del negocio (Ayala, 2008)</p>	<p>En la empresa existe cuentas por cobrar diversas, que en algunos caos provenientes de otras operaciones que la empresa brinda.</p>	<p>Ayala, P. (Primea quince de noviembre 2008) La Cuenta 16 Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros en el Nuevo Plan Contable General para Empresas. Recuperado de <a href="http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8703_41017.pdf">http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8703_41017.pdf</a></p>	<p><a href="http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8703_41017.pdf">http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8703_41017.pdf</a></p>

			económica con la empresa que se derivan de transacciones distintas a las del objeto del negocio. (s/p.)				
		Ortega, Pacherr es y Díaz	Según Ortega, Pacherr es y Díaz (2010), se refiere a las cuentas por cobrar diversas-terceros:  Agrupa los derechos exigibles de cobro por la empresa a terceras personas no relacionadas o no vinculadas, naturales o jurídicas, en virtud de una transacción conexas distinta a ventas u operaciones propias del giro	Las cuentas por cobrar relacionada –Terceros, para la empresa son derechos exigibles de cobranza a terceras personas que no tiene vinculación ni relación, ya sean personas jurídicas o naturales provenientes a las operaciones diferentes al giro del negocio (Ortega, Pacherr es y Díaz (2010)	El contador de la empresa, conoce a detalle esta cuenta. Aplicara cada una de ellas para llevar un mejor control de las cuentas por cobrar diversa.	Ortega, R., Pacherr es, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica contable. Registros y casos prácticos. Perú Lima.: Caballero Bustamante.	<a href="http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE.txt">http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE.txt</a>



			del negocio. (p.59).				
		Ortega, Pacherr es y Díaz	Según Ortega, Pacherrres y Díaz (2010)  Las Cuentas por Cobrar Diversas – Relacionadas tienen el mismo tratamiento que la cuenta 16: Cuentas por Cobrar Diversas – Terceros; con la única diferencia que corresponde a las operaciones que la empresa realiza con sus partes relacionadas.	Las cuentas por cobrar diversas –relacionada, para la empresa son derechos exigibles de cobranza a terceras personas que tiene vinculación o relación, ya sean personas jurídicas o naturales provenientes a las operaciones diferentes al giro del negocio (Ortega, Pacherrres y Díaz (2010)	Las cuentas por cobrar – Relacionada, la empresa puede utilizar esta cuenta si es que tuviera una empresa que este relaciona ambas partes.	Ortega, R., Pacherrres, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica contable. Registros y casos prácticos. Perú Lima.: Caballero Bustamante.	<a href="http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt">http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt</a>

		<p>Ortega, Pacherras y Díaz</p> <p>Según Ortega, Pacherras y Díaz (2010), la estructura de las cuentas por cobrar diversas – Terceros.</p> <p>Préstamos. Comprende los créditos no comerciales entregados a terceros. Reclamaciones a terceros. Incluye los efectos de las transacciones relacionadas con reclamos de actividades comerciales y no comerciales. Intereses, regalías y dividendos Incluye los derechos de cobro por intereses y regalías devengados, y por dividendos en efectivo declarados por las empresas donde se mantiene inversiones. Depósitos otorgados en garantía.</p>	<p>Ortega, R., Pacherras, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica contable. Registros y casos prácticos. Perú Lima.: Caballero Bustamante.</p>	<p>La estructura de las cuentas por cobrar diversas terceros son: a) Prestamos, Esta los créditos no comerciales otorgados a terceros. b) Reclamación a terceros, contiene el efecto de operaciones relacionadas con algunos reclamos con la actividad no comercial y comercial. c) Intereses, regalías y dividendos, contiene derechos de cobranza por los dividendos e intereses y regalías. d) Depósitos otorgados en garantía, carta fianza, arrendamientos de bienes muebles o inmueble se otorga un exigen un depósito, u otros depósitos de garantía otorgaras. e) Venta de activo inmovilizado, son derecho de cobranza por las ventas de inversión mobiliaria o inmobiliarias; inmuebles, máquinas y equipos u otros activos de plazos largos. f) Activos por instrumentos financieros, contiene la favorable de la medición a valor razonable de</p>	<p>Las cuentas por cobrar diversas está estructurada de acuerdo a las necesidad de la empresa, el personal encargado de contabilidad debe de tener en cuenta esta estructura para registrar dichas operaciones que pueda realizarse.</p>	<p><a href="http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt">http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt</a></p>
--	--	--	---	--	--	--

		<p>Comprende los montos entregados en garantía, tales como depósitos por arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, depósitos por cartas fianza u otras garantías entregadas. Venta de activo inmovilizado. Derechos de cobro por venta de inversión mobiliaria; inversión inmobiliaria; inmuebles, maquinaria y equipo; y otros activos de largo plazo. Activos por instrumentos financieros. Incluye los efectos favorables relacionados con la medición a valor razonable de los instrumentos financieros primarios cuando se adquieren en una compra no convencional y se</p>	<p>instrumentos financieros, como contratos plazos y otros. g) Otras cuentas por cobrar diversas, contiene los gastos de las cuentas por rendir realizaras a terceros y otros (Ortega, Pacherres y Díaz, 2010),</p>			
--	--	---	---	--	--	--

			<p>elige para su reconocimiento la fecha de liquidación, así como los efectos favorables en el caso de los instrumentos financieros derivados, tales como contratos a plazo, intercambios, entre otros. Otras cuentas por cobrar diversas. Incluye las entregas a rendir cuenta efectuadas a terceros y cualquier cuenta por cobrar no incluida en las subcuentas anteriores. (p.59).</p>				
5.	Morosidad	Brachfield	<p>Según Brachfield (2009), la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las</p>	<p>La morosidad es el incumplimiento de pago de las obligaciones contraídas. La morosidad se da en muchas empresas que otorgan crédito, muchas veces provocan la insolvencia o falta de liquidez (Brachfield, 2009).</p>	<p>En la empresa, existen clientes que no cumple con realizar el pago de sus deudas por los servicios brindados, provocando ausencia de liquidez.</p>	<p>Brachfield, P. (2009). <i>Cobro de impagos</i>. 1ra Edición. España, Barcelona.: Ediciones Gestión 2000.</p>	<p><a href="https://books.google.com.pe/books?id=pnxvVOQ1XicC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=morosidad+libros+pdf&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwivwIXevPXeAhVMlpAKHVbwCLEQ6AEIN">https://books.google.com.pe/books?id=pnxvVOQ1XicC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=morosidad+libros+pdf&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwivwIXevPXeAhVMlpAKHVbwCLEQ6AEIN</a></p>

			empresas, especialmente a las pymes, las cuales deben de soportar plazos excesivos que les obligan a mantener de forma permanente importantes saldos de clientes en sus balances.(p.15).				DAC#v=onepage &q&f=false
--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------

### 3.-Matriz del método

Nro.	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Hurtado	“La investigación holística surge como una necesidad de proporcionar criterios de apertura y una metodología más completa y efectiva a las personas que realizan investigación en las diversas áreas del conocimiento”.(Hurta do,2000,p.14)	La investigación holística nace por la exigencia de obtener criterios de un inicio para llegar a una metodología mucho más completa que sea efectiva a todos los investigadores en las diferentes áreas que desean investigar.	Se aplicará utilizando los criterios de apertura y una metodología efectiva.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal	
2	Enfoque	Mixto	Hernández, Fernández y Baptista	“El enfoque cualitativo busca principalmente la expansión de los datos e información, mientras el cuantitativo pretende acotar intencionalmente la información(medir con precisión las	El enfoque cualitativo, busca, descubre y construye una realidad. La realidad es subjetiva. En cambio el enfoque cuantitativo, conoce la realidad. La realidad es objetiva. EL método mixto esta enlazada entre el enfoque cualitativo y enfoque cuantitativo todo con un solo	Se aplica buscando expansión de los datos e información	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.(2014). <i>Metodología de la investigación</i> . 6ta Edición. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana editores.	<a href="https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf">https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf</a>

				variables del estudio, tener foco)” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.10)	fin de que a investigación sea más entendible.			
3	Tipo	proyectiva	Hurtado	“En la fase proyectiva el investigador diseña y prepara las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha seleccionado. El resultado de esta fase se expresa en los criterios metodológicos”. (Hurtado, 2010, p.125)	En esta fase proyectiva el investigador va a diseñar, y planear para la recolección de la información y elegirá la técnica que usara para el muestreo para el modelo de investigación que a escogido. Y la solución de esta etapa será en criterio metodológico. La investigación se aplicará en e futuro.	Se aplicara en la investigación que se realiza, para diseñar y obtener información y datos y así determinar a unidad que se va a estudiar, finalmente utilizará un criterio metodológico.	Hurtado, J. (2010). <i>Metodología de la investigación holística</i> . 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal)	<a href="http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20II.pdf">http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20II.pdf</a>
4	Nivel	comprensivo	Hurtado	“En el nivel comprensivo se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor enfatizados por lo general las relaciones de causalidad.” (Hurtado, 2000, p.19)	El nivel comprensivo es de investigación compresiva porque busca conocer el armazón principal y fundamental de todos los sistemas de la investigación.	Se aplicará para que la investigación del trabajo sea universal y compresiva para que otros puedan interpretarlo fácilmente.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal)	

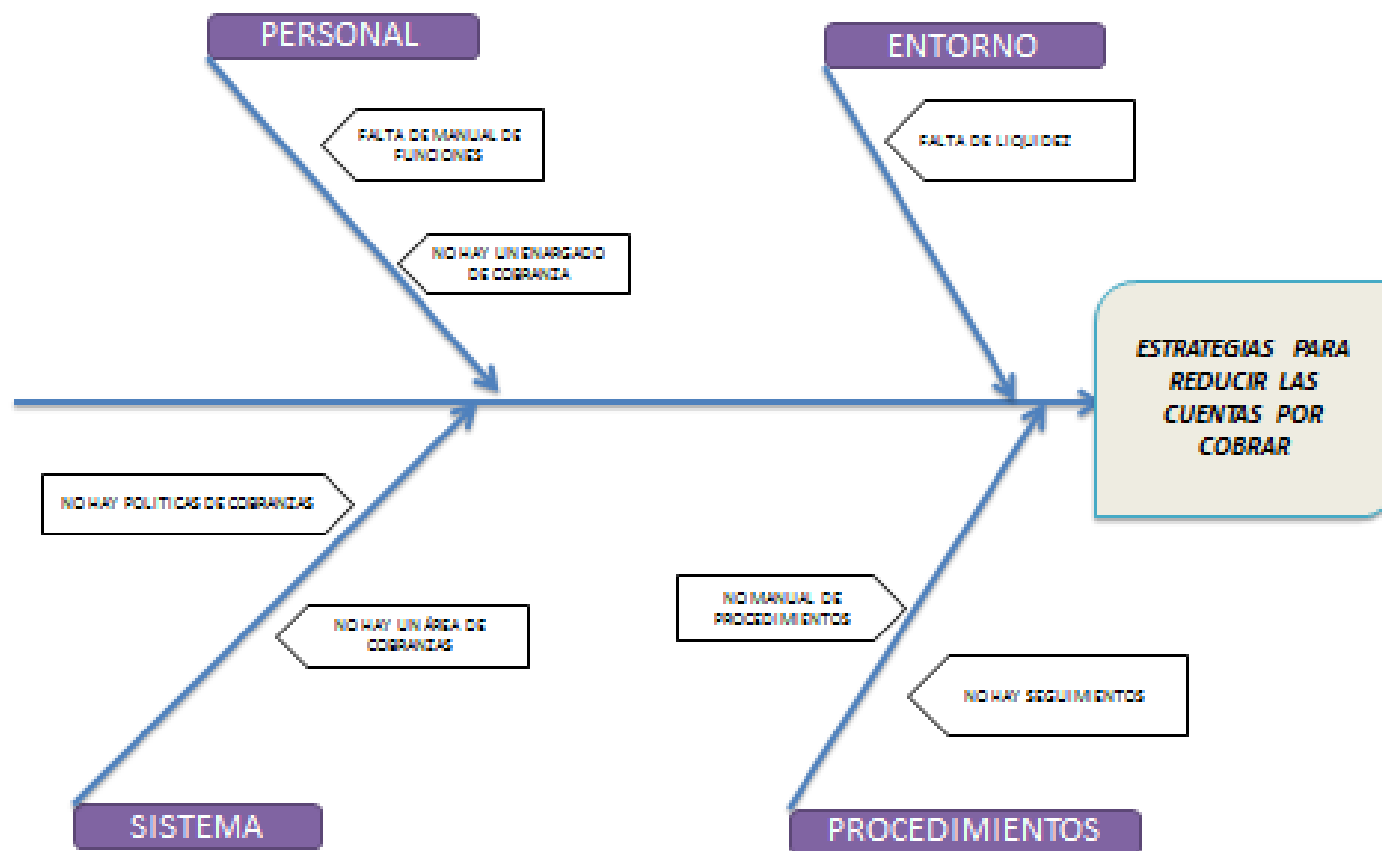
5	Método	Inductivo y deductivo	Bernal		“Es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido, parte de lo general a lo particular e inductivo en sentido contrario, va de lo particular a lo general( Bernal,2006,p.56)	El método Deductivo toma exposición de un todo a una particular. El método inductivo toma de un particular a un todo en general. Ambos obteniendo conclusiones para llegar a un resultado.	Se aplicará en los datos de información básica que obtendremos, utilizaremos este tipo de método para sacar una conclusión.	Bernal, C.(2006) <i>Metodología de la investigación para administración y economía, humanidades y ciencias sociales.</i> 2da Edición. México, Naucalpan.: Pearson Educación de México.	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&amp;pg=PA56&amp;dq=metodo+inductivo+y+deductivo&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjpxNTV_sXdAhWvxIsKHxEzDFEQ6AEIMDAC#v=onepage&amp;q=metodo%20inductivo%20y%20deductivo&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&amp;pg=PA56&amp;dq=metodo+inductivo+y+deductivo&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjpxNTV_sXdAhWvxIsKHxEzDFEQ6AEIMDAC#v=onepage&amp;q=metodo%20inductivo%20y%20deductivo&amp;f=false</a>
6	Población	Cuanti	La empresa	Hurta do	La población citada por Arnau (citado por Hurtado, 2000,p.152,) se refiere a: “Un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información.”	Es el grupo de componentes, seres o acontecimientos, que están relacionadas entre sí por sus similitudes de características donde se pretende conocer algo mediante un estudio investigación.	Se aplicará a la a los trabajadores de la empresa, porque tiene algo en común así se podrá realiza el estudio de investigación.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística.</i> 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal)	
Cuali		3 personas Gerente, tesorero y contador							
7	Muestra	Cuanti	Ratios financieros	Hurta do	Según Hurtado(2000) se refiere a: “La muestra es u a	Es el subconjunto de la población que se realizará el	Se aplicará en mi investigación para conocer la cantidad de los elementos	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación</i>	



		Cuali	3 personas entrevistados		porción de la población que se toma para realizar el estudio, lo cual se considera representativa (ed la población). “ (p.154)	estudio de investigación, mediante procedimientos se conocerá la cantidad de los elementos de la muestra como por ejemplo los logias y otros.	de la muestra como las formulas y lógicas.	<i>holística</i> . 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal)	
8	Unidades informantes	Cuanti	Estados financieros	Hurta do	Para Hurtado (2000,p.152) se refiere a: “Las unidades de estudio se deben definir de tal modo que a través de ellas se pueda dar respuestas completa, y no parcial o desviada, a la interrogante de la investigación; por ello debe incluir a todos los involucrados en los evento d estudio.”	Las unidades informativas son de útil importancia, incluye en a todos lo que esta enlazados en los acontecimiento para luego definir la solución total de la investigación.	Se aplicará para definir la solución, e incluyendo a los empleos la empresa.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal)	
Cuali		Dueño, tesorero y contador							
9	Técnicas	Cuanti	Análisis documental		Para Hurtado (2000), se refiere a: “Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le	Las técnicas empleadas en la investigación son procedimientos y tareas que permite obtener datos e	Se aplicará en mi investigación porque ayudara a obtener información necesaria para encontrar la solución.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal)	
Cuali		entrevista							

					permita al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación”.(p.427)	información suficiente para solucionar la interrogante de su investigación a realizar.			
10	Instrumento	Cuanti	Ficha de recolección de información	Hurta do	Para Hurtado (2000,p.427.) se refiere a: “...Constituye la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información”	Los instrumentos es un camino que permite aplicar una técnica de recolección de información. Solo algunos instrumentos permiten observar la información correcta.	Se aplicara porque se aplicara una técnica de recolección de datos e información de la empresa.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal)	
		Cuali	Guia						
11	Análisis de datos	Cuanti	Ratios financieros	Hurta do	Para Hurtado( 2000, p.181) se refiere a: “...Es aplicar un conjunto de estrategias y técnica que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos”	El investigador, en el análisis de datos aplicara elementos de tácticas y técnicas que le permita alcanzar conocimiento que tanto estaba buscando, a través de sus datos obtenidos en su investigación.	Se aplicara para utilizar tácticas o estrategias para alcanzar el conocimiento que estaba buscando en esta investigación.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . 3ra Edición. Venezuela, Caracas.: Fundación Sypal)	

### Matriz de causa efecto para definir el problema



# Matriz de solución

Categoría	Diseñática	Priorización de problemas	Caracterización del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta		
					Tiempo	Costo	Impacto económica	Impacto tecnológica	Impacto social						
Cuantitativa	1.- Incremento de las cuentas por cobrar	A.- Incremento de las cuentas por cobrar	A.- Insuficiente liquidez	1 S1.- Estrategias de mejora	5	4	4	3	4	1.00	4.000	A.- Incremento de las cuentas por cobrar	1.- Reducir las cuentas por cobrar		
	2.- Alta deuda a corto plazo			2 S2.- Implementación de planificasiones financieras	4	3	3	3	4					3.300	
	3.- Aumento de días de cobro	B.- Insuficiente liquidez		3 S3.- Mejorar las gerencias de cobranza	4	3	2	2	4			3.000	S1.- Estrategias de mejora	B.- Insuficiente liquidez	2.- Incrementar la liquidez
	4.- Insuficiente liquidez			4 S4.- Evaluar las Estructuras financieras alternativas	3	4	4	2	3			3.500			
Cualitativa	5.- Buena relación con los proveedores	C.- Morosidad	A.- Insuficiente liquidez									C.- Morosidad	3.- Reducir la morosidad		
	6.-														
	1.- Sin política de cobranza														
	2.- Programa al personal														
	3.- Reducción de clientes														
	4.- Clientes con historial crediticio negativo inhabilita el factoring														
	5.- Falta de evaluación crediticia previa de los clientes														
	6.- Morosidad														

**Matriz de categorización**

<b>Categoría</b>		<b>Sub categoría</b>		<b>Indicadores</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
<b>C1</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>C1.1</b>	<b>Cuentas por cobrar comerciales</b>	C1.1.1	<b>Terceros</b>
				C1.1.2	<b>Políticas de cobranza</b>
				C1.1.3	
				C1.1.4	
		<b>C1.2</b>	<b>Cuentas por cobrar al personal</b>	C1.2.1	<b>Prestamos</b>
				C1.2.2	<b>Adelanto de sueldo</b>
				C1.2.3	
		<b>C1.3</b>	<b>Otras cuentas por cobrar diversas</b>	C1.3.1	<b>Reclamación de terceros</b>
				C1.3.2	<b>Depósitos en garantía</b>
				C1.3.3	

