



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Sistema Contable para el control de las cuentas por cobrar en la  
empresa Hotelera, 2018**

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

**AUTORA**

Br. Marchena Herrera, Liliana Evelyn

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**“Sistema contable para el control de las cuentas por cobrar en la empresa Hotelera 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

CPC. Frassinetti La Serna, Carlos Víctor

### **Dedicatoria**

Dedico la presente tesis a mis padres que siempre me dan su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, a mis hermanos porque siempre están ahí cuando más los necesito, permitiéndome culminar mi carrera profesional.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Norbert Wiener que por medio de mis profesores me dieron una buena enseñanza, y por la que conocí grandes amigos. A mi asesor CPC. Carlos Frassinetti La Serna por soporte en la elaboración de mi trabajo de investigación.

A la empresa hotelera, por las facilidades que me fueron brindadas para el desarrollo de mi tesis

### Declaración de Autenticidad y Responsabilidad

Yo, Marchena Herrera Liliana Evelyn identificado con DNI Nro. 48237172, domiciliado en Av. La Alborada 1771 Urb. Las Brisas de Pueblo libre egresado(a) de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Sistema Contable para el control de las cuentas por cobrar en la empresa hotelera 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 y no existe copia o plagio alguno.
3. Después de la revisión de la tesis con el software turniting se declara 10% 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 27 de diciembre del 2018.

---

Marchena Herrera Liliana Evelyn  
48237172

## **Presentación**

### **Señores miembros del Jurado:**

De acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada “Norbert Wiener” para obtener el título de Contador Público, presento el trabajo de investigación holística titulada “Sistema Contable para el control de las cuentas por cobrar en la empresa hotelera 2018”.

El objetivo principal de la investigación fue: Implementar un sistema contable para mejorar los procesos de contabilidad de esta manera mejorar la eficiencia del departamento de contabilidad en la empresa Hotelera.

La presente investigación contiene ocho capítulos: En el primer capítulo contiene el problema de investigación la cual está compuesta por identificación del problema y la formulación del problema, También los objetivos generales y específicos y la justificación. En el segundo capítulo está compuesto por el marco teórico el cual se utilizaron las teorías de acuerdo al tema de investigación, los antecedentes nacionales e internacionales, y el marco conceptual. El tercer capítulo corresponde a la metodología de la actual investigación. El cuarto capítulo muestra la descripción de la entidad. El quinto capítulo presenta el trabajo de campo realizado los cuales son el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la triangulación de los datos. El sexto capítulo muestra la propuesta de la investigación. El séptimo capítulo contiene la discusión, el cual es realizada con la triangulación de los fundamentos teóricos, los antecedentes, el diagnóstico final y la propuesta de la investigación con el fin de cumplir los objetivos propuestos.

El octavo capítulo se muestra las conclusiones y sugerencias, finalmente el noveno capítulo contiene las referencias bibliográficas. Señores miembros del jurado espero que el presente trabajo de investigación tenga su evaluación y aprobación para que sea aplicada en la Organización estudiada.

Br. Marchena Herrera Liliana Evelyn

DNI: 48237172



<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
Miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración y Autenticidad y Responsabilidad	vi
Presentación	vii
Resumen	xv
O resumo	xvi
Introducción	xvii
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>xix</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>19</b>
1.1 Problema de investigación	20
1.1.1 Identificación del problema ideal	20
1.1.2 Formulación del problema	21
1.2 Objetivos	22
1.2.1 Objetivo general	22
1.2.2 Objetivos específicos	22
1.3 Justificación	22
1.3.1 Justificación metodológica	22
1.3.2 Justificación práctica	23
<b>CAPITULO II</b>	<b>24</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
2.1 Marco teórico	25
2.1.1 Sustento teórico	25
2.1.2 Antecedentes	26
2.1.3 Marco conceptual	32
<b>CAPITULO III</b>	<b>46</b>
<b>MÉTODO</b>	<b>46</b>
3.1 Sintagma	47
3.2 Enfoque	47

	Pág.
3.3 Tipo, nivel y método	48
3.3.1 Tipo proyectiva	48
3.3.2 Nivel Comprensivo	48
3.3.3 Método	48
3.3.3.1 Deductivo	48
3.3.3.2 Inductivo	49
3.4 Categorías y subcategorías apriorísticas	49
3.5 Población, muestra y unidades informantes	50
3.5.1 Población	50
3.5.3 Unidades Informantes	50
3.6 Técnicas e instrumentos	51
3.6.2 Instrumento	51
3.8 Análisis de Datos	51
CAPITULO IV	53
EMPRESA/CONTEXTO EN ESTUDIO	53
4.1 Descripción de la empresa	54
4.2 Marco legal de la empresa	55
4.3 Actividad económica de la empresa	55
4.4 Información tributaria de la empresa	56
4.5 Información económica y financiera de la empresa	56
4.6 Proyectos actuales	57
4.7 Perspectiva empresarial	58
CAPÍTULO V	59
TRABAJO DE CAMPO	59
5.1 Resultados cuantitativos	60
5.2 Análisis cualitativo	67
5.3 Diagnóstico final	70
CAPÍTULO VI	77
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	77
6.1 Fundamentos de la propuesta	78
6.2 Problemas	80
6.3 Elección de la alternativa de solución	81

6.4	Objetivos de la propuesta	Pág. 82
6.5	Justificación de la propuesta	82
6.6	Resultados esperados	83
6.7	Desarrollo de la propuesta	83
6.11	Consideraciones finales de la propuesta	94
CAPÍTULO VII		95
DISCUSIÓN		95
7.1	Discusión	96
CAPÍTULO VIII		98
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		98
8.1	Conclusiones	99
8.2	Sugerencias	
100		
CAPÍTULO IX		101
REFERENCIAS		101
ANEXOS		106
Anexo 1. Matriz de Investigación		
Anexo 2. Instrumento Cuantitativo		
Anexo 3. Instrumento cualitativo		
Anexo 4. Grupos de redes		
Anexo 5. Ficha de validación de los instrumentos cuantitativos		
Artículo		120

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de la categoría Cuentas por Cobrar.	49
Tabla 2 Análisis Vertical de Estado de Situación Financiera del 2016 al 2017.	60
Tabla 3 Ratios de Liquidez de Estado de Situación Financiera del 2016 al 2017.	62
Tabla 4 Prueba Acida de Estado de Situación Financiera del 2016 al 2017.	63
Tabla 5 Análisis Horizontal de Estado de Situación Financiera del 2016 al 2017.	64
Tabla 6 Rotación de Cobros del Estado de Resultado del 2016 al 2017.	66
Tabla 7 Flujo de caja en el escenario Regular	93
Tabla 8 Flujo de caja en el escenario optimista	93
Tabla 9 Flujo de caja en el escenario pesimista	94

	Pág.
<b>Índice de figuras</b>	
Figura 1. Hospedajes de la empresa	55
Figura 2. Estado de situación Financiera de la empresa hotelera.	56
Figura 3. Estado de Resultados de la empresa hotelera.	57
Figura 4. Análisis Vertical Total Activo Corriente entre el Total Activo del 2016 al 2017.	60
Figura 5. Análisis Vertical Total Patrimonio neto entre total pasivo y patrimonio neto.	61
Figura 6. Ratios de Liquidez del 2016 y 2017 del Estado de Situación Financiera.	62
Figura 7. de Prueba Ácida del 2016 y 2017.	63
Figura 8. de Análisis Horizontal del efectivo y equivalente de efectivo del 2016 y 2017.	64
Figura 9. de Análisis Horizontal del pasivo corriente del 2016 y 2017.	65
Figura 10. de Rotación de cobros del 2016 y 2017.	66
Figura 11. Integración de áreas del sistema siscont.	84
Figura 12. Procesos de control de las cuentas por cobrar	86
Figura 13. Políticas de crédito	89
Figura 14. NIC1 Presentación de Estados Financieros	92

**Índice de cuadros**

Cuadro 1. Estructura y plan de acción de la propuesta Implementación de un sistema contable Fuente: Elaboración propia.	84
Cuadro 2. Solución administrativa presupuesto. Fuente: Elaboración propia.	85
cuadro 3. Cronograma de actividades de la propuesta. Fuente: Elaboración propia.	85
Cuadro 4. Estructura y plan de acción de la propuesta Procesos del control y seguimiento de las cuentas por cobrar Fuente: Elaboración propia.	87
Cuadro 5. Solución administrativa presupuesto. Fuente: Elaboración propia.	88
Cuadro 6. Cronograma de actividades de la propuesta. Fuente: Elaboración propia.	88
Cuadro 7. Ventajas y desventajas del crédito. Fuente: Elaboración propia.	89
Cuadro 8. Estructura y plan de acción de la propuesta. Implementación de una política de crédito Fuente: Elaboración propia.	90
Cuadro 9. Solución administrativa presupuesto. Fuente: Elaboración propia	91
Cuadro 10. Cronograma de actividades de la propuesta. Fuente: Elaboración propia	91

## Resumen

La presente investigación se realizó para mejorar el proceso de las cuentas por cobrar, así como también la gestión de las cobranzas, para aumentar la liquidez en la empresa hotelera con la implementación de un sistema contable, ya que la entidad tiene problemas en su registro, el atraso y falta de análisis, falta de cobro a la fecha de vencimiento.

En la investigación se utilizó el sintagma holístico, así como el enfoque mixto el cual está compuesto por cuantitativo y cualitativo, la investigación de tipo proyectiva, por lo que propone mejorar la liquidez de la empresa con la implementación de un sistema contable, para ello se realizó la evaluación mediante analizó los ratios de liquidez, del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultado Integral, comparando los años 2016 y 2017 se ejecutó las entrevistas a los trabajadores de la empresa hotelera.

Como resultado del trabajo de investigación se evidenció problemas en los procesos, gestión de las cuentas por cobrar, por ello es importante realizar cambios para que la gestión y los procesos sean eficientes. Por lo cual se propuso implementar un sistema de contable, con el fin de que todas las áreas realicen sus funciones de una manera óptima.

*Palabra Clave:* Cuentas por cobrar, Gestión de cobranzas, Morosidad, Política de crédito, Control y seguimiento.

## O resumo

A presente investigação foi realizada para melhorar o processo de contas a receber, bem como a gestão de cobranças, para aumentar a liquidez na empresa hoteleira com a implementação de um sistema contábil, uma vez que a entidade tem problemas em seu cadastro, o atraso e falta de análise, falta de cobrança na data de vencimento.

Na pesquisa utilizou-se a frase holística, assim como a abordagem mista que é composta de pesquisa quantitativa e qualitativa, do tipo projetivo, para que se proponha a melhorar a liquidez da empresa com a implantação de um sistema contábil, para esse fim Ao realizar a avaliação, analisando os índices de liquidez, a Demonstração da Posição Financeira e a Demonstração do Resultado Abrangente, comparando os anos de 2016 e 2017, foram realizadas as entrevistas com os trabalhadores da empresa hoteleira.

Como resultado do trabalho de pesquisa, houve problemas nos processos, gerenciamento de contas a receber, por isso é importante fazer mudanças para que o gerenciamento e os processos sejam eficientes. Portanto, foi proposto implementar um sistema contábil, para que todas as áreas desempenhem suas funções de maneira ideal.

*Palavra chave:* Contas a receber, Gestão de cobranças, Inadimplência, Política de crédito, Controle e acompanhamento.



## Introducción

La presente investigación trata de Sistema Contable para el control de las cuentas por cobrar en la empresa hotelera 2018, con el fin de mejorar los procesos y gestión de las cuentas por cobrar de la empresa hotelera, el cual tiene como objetivo principal Implementar un sistema contable, generando con ello el aumento de liquidez en la entidad.

Para la investigación se analizaron las categorías de Cuentas por Cobrar y Implementación de un sistema, de acuerdo a la primera categoría Castañeda y Solorzano (2018) nos indica que las cuentas por cobrar son derechos exigibles que la empresa tiene, por lo tanto, la entidad a través del encargado de cobranza comunica a los clientes para que realicen el pago de las mismas, muchas veces ello no ocurre y va pasando la fecha de vencimiento de pago, entonces a las empresas no les conviene tener liquidez a futuro ya que necesitan cubrir sus compromisos; mediante ello, realizan estrategias para que los clientes paguen a la fecha indicada sin perder la cartera respectiva. Para Correa y Eslao (2018) Deben ser analizadas las cuentas por cobrar para poder hallar cuales son los inconvenientes en la cobranzas, es por ello que se realiza una estrategia para poder eliminar las dificultades, la cartera vencida nos va a indicar en qué nivel se va recuperar las cuentas por cobrar, del mismo modo realizar la evaluación si lo que estaría dificultando es el proceso, persona, entre otros, por ello es importante que la empresa realice una buena gestión de cobranza para el pronto recupero de las mismas. Asimismo, para Ordoñez y Quimi (2017) Las cuentas por cobrar tienen que gestionarse de manera eficiente y eficaz, ya que va a tener resultados positivos para la entidad en lo que respecta a la liquidez. Es importante que mantenga su cartera de clientes; por ello, se les facilita a los clientes realizar el pago vía tarjeta, efectivo, transferencia, o al crédito; por consiguiente, las empresas analizan las

cuentas por cobrar para tener un control de estas. En la segunda categoría para Rodríguez, Montenegro y Fuentes (2015) indica que es muy relevante la implementación de un sistema contable en cuanto a la investigación realizada para el restaurante la terraza colombiana, con la finalidad de reducir la inoportuna ejecución de políticas, asimismo reducir la omisión de información.

La implementación de un sistema va a permitir que se realice un trabajo de una manera óptima además podemos realizar un mayor análisis de las cuentas por cobrar, compras, ventas entre otros.

Finalmente, para cumplir con el objetivo se va a implementar un sistema contable para la mejora de procesos, asimismo, gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Hotelera.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Identificación del problema ideal**

Hoy en día las organizaciones buscan nuevas tecnologías para adaptarlas a la entidad, y así obtener un óptimo resultado, por ello es muy importante que las empresas cuenten con sistemas para automatizar el trabajo y sea más confiable. Sin embargo, distintas entidades no cuentan con una herramienta que le permita mejorar sus procesos y el control respectivo de las operaciones.

Internacionalmente, el sector hotelero ha crecido notablemente. En el año 2015, la nueva generación de hoteles creó un aproximado de 1.3 millones de nuevas habitaciones, además se estima que el sector Hotelero de los Estados Unidos de Norteamérica logrará un nivel de crecimiento del 65 %, de otro lado, las ganancias que obtuvieron los hoteles del mercado crecieron en 11% año tras año por año.

En países del extranjero han tenido problemas respecto a las cobranzas, como morosidad, no hay un seguimiento de la cartera de clientes por ello buscan tener un sistema para que la información que se registre sea confiable y se pueda obtener reportes de manera rápida; asimismo, con ello se va a poder realizar un mayor análisis. El Perú ha sido catalogado como uno de los mejores lugares turísticos por su gastronomía, cultura, bailes típicos, sino también por sus distintas riquezas. En la empresa hotelera la función que realizan una vez se hospeda el pasajero, el asistente de recepción realiza su liquidación de caja donde figura los comprobantes de venta y sus respectivos medios de pago, la información de la entidad es voluminosa ya que tiene cedes de Arequipa, Puno, Lima, Cusco esta información es procesada de manera manual en el programa Excel habiendo omisiones en los registros.

La organización Hotelera efectúa sus actividades en Lima, uno de los problemas es que no realizan un seguimiento de la cartera de clientes, ello se da ya que no hay un personal encargado específicamente del cobro, por lo que esto ha generado que no se realice un registro oportuno, esto es alarmante por las consecuencias que puede tener en la organización Hotelera. Otro de los problemas, es que la empresa no cuenta con una política de crédito, por el cual se otorgan créditos que podrían presentar una situación de riesgo, ya que ciertos documentos podrían caer en morosidad, al no determinarse cuales son los plazos que se deben realizar para el recupero de las mismas. Asimismo, la empresa realiza el registro de sus operaciones de manera manual, por lo cual la información no es confiable, debido a que se presentan omisiones y errores en el momento del registro.

Si no se realiza un seguimiento o monitorea de las cuentas por cobrar, esto genera que no se cumpla con la cobranza de manera oportuna con respecto al vencimiento de los créditos propiciando que las cuentas por cobrar devenguen en morosidad, perjudicando el rápido recupero del efectivo.

Los asistentes de hoteles tienen la labor de verificar las liquidaciones diarias de caja para corroborar que todo este correcto para luego entregarle la información a contabilidad para su adecuado registro; sin embargo, no se realiza por lo que ha traído en consecuencia actos irregulares como disponer del efectivo.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cómo se puede optimizar la oportuna recuperación de las cuentas por cobrar en una entidad Hotelera que no cuenta con un apropiado sistema de cobranzas?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Plantear una estrategia que Implemente un sistema contable, políticas de crédito, procedimientos, control que optimicen la gestión financiera de las cuentas por cobrar en una entidad Hotelera.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar los problemas que concurren en el control de las cuentas por cobrar en una entidad Hotelera y establecer los parámetros adecuados.

Diseñar una estrategia de implementación de un sistema contable en las cuentas por cobrar de una entidad Hotelera.

Conceptualizar las políticas estructuradas para la ejecución de una correcta gestión y procedimientos de las cuentas por cobrar de una entidad Hotelera.

Validar la estrategia para la recuperación de las cuentas por cobrar.

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación metodológica**

El estudio se elaboró usando la metodología holística para obtener una mejora en la liquidez la entidad Hotelera, ello ayudará para que las empresas obtengan un mejor control de las cuentas por cobrar. Asimismo, se espera que la investigación sea confiable con el objetivo de que con el fin de que logre ser utilizado en las empresas.

La investigación holística se va a utilizar, a fin de identificar mejoras para profundizar el conocimiento para confirmar la creatividad, los nuevos acontecimientos. Efectuar una investigación holística, conlleva a propiciar nuevos sucesos, asimismo, de apreciar el trabajo ejecutado por los profesionales participantes en la investigación.

### **1.3.2 Justificación práctica**

La actual investigación, tiene como objetivo el aporte a las cuentas por cobrar de un sistema de control contable con el fin de simplificar y automatizar los trabajos en la empresa hotelera, ello va a contribuir al logro de un mejor monitoreo y análisis de las cuentas por cobrar; en consecuencia, es indispensable el estudio e identificación de factores que generan dificultades, para la consecución de un adecuado y óptimo desarrollo.

Asimismo, con ello la empresa va a obtener un mejor resultado en las cuentas por cobrar lo que va a significar que mejore el cobro, y que a empresa tenga mayor liquidez para que pueda afrontar los gastos que designe la empresa.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**



## **2.1 Marco teórico**

### **2.1.1 Sustento teórico**

#### **Teoría de la introducción a las finanzas**

Con respecto a la teoría de introducción a las finanzas por Bravo M. nos menciona que el origen de las cuentas por cobrar se realiza a través de una venta de un bien o servicio, asimismo, cuando se efectúa un préstamo al personal, accionistas, terceros y empresas que son derechos exigibles. Ello se aplicó en la empresa al momento que se realizan las transacciones económicas-comerciales, por lo cual se da ya que la empresa realiza una venta de alojamiento a una persona natural o jurídica (Bravo, 2007). Según (Merton citado en Azora 2005), en su teoría indica que las finanzas se están cimentando, y se divide en dos tipos que son las finanzas de mercado y las finanzas corporativas. Es muy importante ya que las finanzas son parte fundamental en una organización porque planifican recursos y establecen las fuentes de ingreso para una adecuada toma de decisiones.

#### **Teoría de la contabilidad y el Control**

Esta teoría es muy relevante, puesto que representa activos exigibles, asimismo, toda cuenta por cobrar es representada por la venta o prestación de un bien o servicio, así mismo es la parte de la liquidez de una empresa (Sunder, 1997).

Las cuentas por cobrar se catalogan de dos maneras: a corto plazo, puesto que se requiere el efectivo inmediato y no deben superar el año; y largo plazo superan el año y la no necesidad de una obtención inmediata del efectivo. Por ende, se utilizaría teniendo en consideración que es un derecho exigible de la entidad (Watts y Zimmerman, 1986)

Asimismo, indican la principal base de la contabilidad es la economía neoclásica y que, en la teoría contable, en ella debe haber explicación, de los hechos que ocurren, así como los procedimientos que se debe realizar. Asimismo, todo sistema contable debe ser investigado, así como cada informe contable que se realiza con el fin de corroborar si impactan de un modo significativo (Frank, 1957)

### **Teoría clásica de la administración**

Fayol demostró las situaciones propicias para que la administración sea eficiente y eficaz, donde la empresa pueda incrementar su rentabilidad; así mismo, la investigación propone como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Por otro lado, acotó algunas características que debería contar el personal de la entidad; además de ello, manifestó que la organización debe trabajar con un solo objetivo. Se aplicó en la gestión de la organización, teniendo en consideración la teoría clásica de la administración. (Fayol, 1916)

#### **2.1.2 Antecedentes**

Galárraga y Pinto (2013) en su investigación titulada *Mejoramiento y Optimización del proceso de cobro de deudas tributarias del servicio de rentas internas*. Se realizó con el objetivo de acrecentar el cobro de las deudas para maximizar la recaudación, además de ello implementar una mejora continua que nos permita que los sujetos pasivos paguen a tiempo, por ello dicho trabajo, para demostrar el mejoramiento se realizó encuestas, con un diseño descriptivo, método cuantitativo y a base del método chi-cuadrado, con un segmento de población del Ecuador, indicando una reducción promedio del 40% de las deudas al año 2015, ha facilitado la mejora del pago de los deudores tributarios, que conlleva a maximizar sus ingresos.

Gómez y Checo (2014) en su tesis *La gestión del riesgo del crédito como herramienta para una administración financiera eficiente*. En esta investigación se realiza con el fin de considerar el control del riesgo, minimizando las pérdidas que podrían ocasionarse, su objetivo es investigar el análisis de la herramienta en la banca minorista y como favorece en la consecución de los resultados con respecto a sus competidores. En base a la metodología de la investigación se realizó la entrevista, usando el método cuantitativo y cualitativo, asimismo, el credit-scoring fue el sistema más utilizado con el fin de obtener un mejor análisis del consumo en el sector vivienda. En conclusión, en base a la herramienta credit scoring va a generar que la empresa minimice su riesgo crediticio y pérdidas posibles.

Rodríguez y otros (2016) en su investigación *Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por cooperativa de ahorro y crédito moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016*. El trabajo de investigación se efectuó con el fin de dar a conocer los factores que generan intereses moratorios en el sector financiero. Uno de sus objetivos es optimizar el pronto pago de los créditos, contando con personal capacitado, disminuyendo la deuda. En base a la metodología utilizaron el muestreo, encuesta, entrevista al gerente de la entidad, asimismo, muestra de aleatoria simple, además, el método aplicado fue el cuantitativo en razón a la consecución de datos cuantificables. Tuvo como resultado que el 94% de los créditos mensuales incurrieron en mora, ello no tiene un impacto relevante porque presentan créditos trimestrales del orden del 2%, semestrales del 1% y 3% anual. En conclusión, la Cooperativa de Ahorro y crédito moderna R.L no ha implementado políticas de desarrollo tecnológico, provocando que no haya una disminución del índice moratorio.

Calderón y Ruiz (2016) en su tesis denominado *Diseño de un sistema de gestión para el control del desempeño del recurso humano en el proceso de cobranzas de AROC S.A.* El trabajo de investigación se efectuó con el fin del mejoramiento en la cobranza de acuerdo al objetivo a fin de diseñar una herramienta que permita mejorar el desempeño del recurso humano en la ejecución de los cobros en la entidad ARCO S.A. En base a la metodología se utilizó distintas técnicas tales como el muestreo, la encuesta, entrevista, asimismo, el método usado fue cuantitativo y cualitativo ya que hubo datos sin medición numérica, dando un resultado del 70% con respecto al impacto de control y seguimiento. En conclusión, siendo el recurso humano factor importante, este debe ser debidamente capacitando para el logro de una mejora continua.

Caycho (2017) en su investigación llamado *La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.* El trabajo de investigación se ejecutó para obtener la influencia en la gestión de cobranzas y la oportuna recuperación de la deuda. Su objetivo es la de identificar el factor de influencia en la gestión de cobro para obtener el oportuno recupero de los adeudos en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito cercado de lima del año 2017. En la metodología se utilizó como técnica: el muestreo, encuesta; asimismo, el método utilizado fue el cuantitativo en base a datos cuantificables, además, la población fue de 50 trabajadores del Estudio Jurídico Romero D y Asociados, utilizando un diseño no experimental de corte transversal, teniendo como resultado del 70% donde indica que la gestión de cobranzas es excelente. En conclusión, es relevante la gestión de cobranzas, porque posibilita la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar y la consecución del efectivo para una adecuada liquidez.

Cruz (2013) en su tesis nombrado *Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores*. El trabajo de investigación se ejecutó para evaluar el sistema de control interno y su repercusión en las cuentas por cobrar que se dieron en Foro Miraflores. En base a la metodología se utilizaron técnicas de: muestreo, entrevista al contador, administrador, directivos y miembros del comité de crédito. El diseño utilizado fue descriptivo- explicativo, utilizándose el método cualitativo. El resultado nos muestra que un 50% es responsabilidad de la junta directiva, en la implementación de un adecuado sistema de control interno. En conclusión, la entidad no cuenta con un control interno adecuado, una gestión de cobro oportuno de los adeudos, manual de control; por ende, la información que se refleja en los estados financieros no es confiables.

Acevedo (2016) de acuerdo con su investigación llamada *“Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos caracoleando Trujillo-Perú 2016”*. El trabajo de investigación se efectuó para implementar una herramienta de gestión de facturación, cobranzas y tesorería. Su objetivo fue el identificar la influencia que existe en la gestión y obtención de liquidez con respecto a la implementación de un sistema en la organización de servicios educativos caracoleando Trujillo Perú 2016. La metodología utilizada fue el muestreo, encuesta, su diseño fue preexperimental, su población es conformada por el área de facturación, cobranzas y tesorería, dando como resultado una mejora en la liquidez de un año a otro. En conclusión, la implementación de un sistema de gestión va a influir adecuadamente en una óptima gestión en la organización de servicios educativos caracoleando.

Vega y Ushella (2015) de acuerdo con su tesis denominada *Las políticas de cobranza y su influencia en la gestión de las empresas de venta de maquinaria industrial*. El trabajo de investigación se efectuó para evaluar cómo la política de cobranzas influye en una adecuada gestión empresarial. Su objetivo es revelar la influencia de la política de cobranza en la gestión empresarial. Su metodología fue el muestreo, encuesta, diseño descriptivo. Se utilizó el método cuantitativo para una población de 40 colaboradores; asimismo, se obtuvo un resultado del 80% donde se indica que es de importancia la relación de ventas y la importancia de las cuentas por cobrar, el 11% manifestó que casi siempre es importante y el 9% mencionó que es menos importante. En conclusión, se determina que las políticas de cobranzas en la entidad MTU Perú SAC la gestión es relevante para un adecuado resultado en la organización.

Ruiz (2018) en su tesis llamada *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*. El trabajo de investigación se ejecutó para evaluar la generación de moras cuando no se realiza una oportuna gestión de cobro por parte del área responsable en la empresa Maccaferri de Perú S.A. Su objetivo es de determinar si el área de créditos y cobranzas dentro de la función que le compete influye significativamente en evitar que se produzca morosidad de las cuentas por cobrar. La metodología utilizada fue la encuesta, el diseño fue descriptivo, explicativo y transversal, método cuantitativo; el segmento de población fue de 82 colaboradores de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C., siendo los resultados que el 16.13% manifiesta que en otorgamiento de los créditos deben analizarse los coeficientes respectivos; el 30.65% aseveró que pocas veces lo realizan, el 32.26% indica que no lo hacen y el 20.97% respondió que no tienen conocimiento del tema y el 16.12% prefirió no emitir opinión. Se concluye que la entidad tiene problemas en la gestión financiera respecto al área de

créditos y cobranzas; además, se otorgan créditos sin la evaluación adecuada, y de otro lado se facilita crédito a los clientes aún no terminando de cancelar las facturas pendientes.

Flores (2016) en la tesis titulada *Las cobranzas coactivas tributarias y su incidencia en la gestión financiera de las MYPES del distrito de lima, caso: Constructora & Asociados, años 2011-2012*. El trabajo de investigación se efectuó para identificar de qué manera las cobranzas coactivas tienen repercusión en la gestión financiera de la MYPE Constructora & Asociados. El principal objetivo es la de identificar la repercusión que tiene las cobranzas coactivas en la gestión de las MYPES. Su metodología empleada fue: las técnicas de muestreo, encuesta, diseño descriptivo, método cualitativo; asimismo, para los resultados conseguidos se utilizaron ratios de liquidez: en el año 2012 fue de 1.14 y la cobranza coactiva fue de 1.097. En conclusión, la cobranza coactiva tributaria influyo en la gestión financiera de la organización Consorcio Constructora & Asociados del distrito de Lima de os años 2011- 2012.

### **2.1.3 Marco conceptual**

#### **Cuentas por cobrar**

El cobro de los adeudos debe ocurrir oportunamente en los plazos establecidos, para el rápido recupero del efectivo que posibilite afianzar sus operaciones y, a la vez, evitar la generación de cobranza dudosa que ocasiona pérdidas para la empresa. Además, la entidad debe contar con un departamento especializado en créditos y cobranzas, debidamente organizado, con personal capacitado y con sistemas informáticos que contribuyan a una adecuada gestión de las cuentas por cobrar (González y Chamba, 2017).

De acuerdo a los autores Gonzales y Chamba se aplicó estas definiciones para efectos de llevar un adecuado control en las cuentas por cobrar, y permitir una adecuada gestión de la entidad hotelera.

Como se sabe las cuentas por cobrar son derechos exigibles que la empresa tiene, por lo tanto, la entidad a través del encargado de cobranza comunica a los clientes para que realicen el pago de las mismas, muchas veces ello no ocurre y va pasando la fecha de vencimiento de pago, entonces a las empresas no les conviene tener liquidez a futuro ya que necesitan cubrir sus compromisos; mediante ello, realizan estrategias para que los clientes paguen a la fecha indicada sin perder la cartera respectiva (Castañeda y Solorzano, 2018).

Se aplicó considerando que las cuentas por cobrar son muy importantes y necesarias en una entidad y es fundamental llevar un control de los vencimientos para el recupero de los adeudos lo que posibilitará obtener la liquidez necesaria de manera oportuna.



Las cuentas por cobrar tienen que gestionarse de manera eficiente y eficaz, ya que va a tener resultados positivos para la entidad en lo que respecta a la liquidez. Es importante que mantenga su cartera de clientes; por ello, se les facilita a los clientes realizar el pago vía tarjeta, efectivo, transferencia, o al crédito; por consiguiente, las empresas analizan las cuentas por cobrar para tener un control de las mismas (Ordoñez y Quimi, 2017).

Se aplicó dentro de la política de créditos y cobranzas para que la empresa hotelera lleve una buena gestión, y así obtener óptimos resultados en las cuentas por cobrar, permitiendo a la vez el logro de satisfacción de los clientes al otorgarles las facilidades para efectos de pago en la utilización de los servicios.

Las cuentas por cobrar en las empresas son fundamentales para obtener liquidez. No tener una política de crédito va a llevar a que la empresa hotelera no realice una buena gestión del cobro. Es importante que las entidades tengan definidas sus políticas de crédito y cobros; asimismo, capacitando a su personal para el logro de sus resultados.

En este caso la empresa no llevó una adecuada gestión de cobro permitiendo el atraso en la cobranza, generando insuficiencia en la liquidez a corto plazo para cumplir con sus obligaciones (Arroba y Cabrera, 2017).

Se empleó para que la empresa tenga una política para que así se pueda desarrollar el cobro de manera positiva y se obtenga la rápida liquidez

En las empresas debe haber una buena gestión de las cobranzas, ya que en ella se puede ver cuáles son los clientes que tienen deuda con la entidad.

Cuando se realice el procedimiento y gestión de la cobranza, esto va a permitir a que la empresa tenga el disponible a corto plazo y de esta manera pueda usarlo para sus fines convenientes, cosa contraría pasaría si es que no se realiza la gestión y procedimiento de la cobranza (Duque y Macías, 2018).

Se aplicó para que se realice un control de estas para poder identificar aquellos clientes que no pagan a la fecha de vencimiento.

La contabilización de las cobranzas es relevante ya que se reflejará la debida presentación de los Estados Financieros, con el fin de que los accionistas y gerentes de la empresa tomen decisiones.

Para una entidad es más conveniente efectuar ventas al contado, ello va a incurrir en que la empresa obtenga el rápido efectivo, el cual le va a permitir cumplir sus compromisos; a la vez la entidad requiere tener una mayor de cantidad y permanencia de clientes es por ello que se les da las facilidades algunos clientes con previo acuerdo para que realicen el pago sea al contado o al crédito. Asimismo, la empresa debe tener un seguimiento de los clientes para que realicen el pago a la fecha establecida y no incurran en mora (Fernández citado en Arroba y Encalada 2016). Se aplicó para que se realice una buena gestión de cobranza, asimismo la provisión de la misma para que se vea relegado en los Estados Financieros

Las cuentas por cobrar en la empresa se puede realizar por la prestación de un servicio, algunas empresas dan plazos de crédito a sus clientes para el pago si se realiza un a gestión eficiente de cobro de las mismas, va a conllevar a que la empresa tenga un crecimiento, ya que teniendo la liquidez la entidad lo va a disponer para cualquier recurso que se requiera ahora si

es que se realiza una mala gestión en el cobro va a conllevar a que se aplace el cobro el cual va ser un riesgo para la organización puesto que no va a tener suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones (Castells citado en García y Duran, 2018).

Se empleó para que se realice una gestión eficiente de cobro, para tener liquidez en un corto plazo y de esta manera la empresa cumplir con sus compromisos.

Deben ser analizadas las cuentas por cobrar para poder hallar cuales son los inconvenientes en la cobranzas, es por ello que se realiza una estrategia para poder eliminar las dificultades, la cartera vencida nos va a indicar en qué nivel se va recuperar las cuentas por cobrar, del mismo modo realizar la evaluación si lo que estaría dificultando es el proceso, persona, entre otros, por ello es importante que la empresa realice una buena gestión de cobranza para el pronto recupero de las mismas (Correa y Eslao, 2018).

Se utilizó para implementar una estrategia que permita un análisis de las cobranzas y encontrar sus dificultades.

Las cuentas por cobrar se dan cuando la empresa le da crédito al cliente, esto puede ser mediante un crédito de 30,60 días o de acuerdo a lo que estime conveniente la empresa, es importante que los encargados de gestionar el cobro tengan mapeados los clientes que aún no cancelan su deuda. Los encargados realizaran las distintas formas de cobranza, sea por correo, teléfono, entre otras formas de cobro. Asimismo, se debe registrar contablemente todas las ventas realizadas por la empresa; además, hacer un seguimiento de las facturas otorgadas al crédito (Beaufond citado en Miranda y Avelino, 2017).

Se utilizó para tener en cuenta que las cobranzas son derechos exigibles y que son muy importantes para la empresa. Es relevante el análisis de las cuentas por cobrar, para que permita conocer cuáles son los clientes cuya deuda está pendiente de cobro, y de esta manera poder realizar la gestión de cobranza de manera oportuna ofreciéndoles diversas formas de pago.

En esta cuenta van a contabilizarse las operaciones que se derivan a la venta o servicios, las cuentas por cobrar se componen por títulos, letras de cambio, entre otros. Asimismo, la empresa debe realizar una buena administración y gestión ya que, si no realizan un correcto análisis, gestión provocaría que se incremente el cobro, esto influiría en la empresa provocando riesgos, menos ingresos para hacer frente a sus compromisos (Sarmiento citado en Campozano y Tenesaca, 2018).

Se destinó para que la empresa cuente con un análisis y gestión de las mismas, con el fin de controlar y recuperar el efectivo.

## **Morosidad**

La morosidad se ha transformado en un problema en el mundo financiero, la morosidad ocasiona mucho retraso en el pago del vencimiento, concluimos que la condición de moroso se da cuando una persona no realiza el pago a la fecha de su vencimiento.

Las entidades para que puedan conservar la posición del mercado van a brindar las distintas formas de pago manteniendo a los clientes y además contar con nuevos clientes.

Es por ello que es muy importante que no se incremente la morosidad ya que ello va a afectar a la liquidez de la empresa (Arroba y Solís, 2017).

se usó para tomar en cuenta cuanto afecta la morosidad en la entidad, asimismo realizar estrategias como formas de pago para que los clientes puedan hacer efectivo el pago, además de manteniéndolos en cartera.

La morosidad se da muchas veces en las empresas, ya sea porque los a los clientes se les dio crédito y ellos no pagan a la fecha indicada, es por tal razón que las empresas buscan estrategias para que los clientes tengan las distintas formas de pago.

La morosidad trae un efecto negativo ya que el efectivo que se hubiera generado a la entidad para que la utilice para sus fines convenientes va a quedar paralizada, ello va a establecer un costo de oportunidad por el lapso en que e efectivo está paralizado (Rosales, Figueredo, Torres y Jiménez, 2011).

Se aplicó para tomar en cuenta de las que puede traer la morosidad a la entidad y el costo de oportunidad que se genera

Las empresas en etapas difíciles la morosidad crece, esto es debido a una reducción de crecimiento, es por ello que se da créditos para que los clientes realicen el pago, Asimismo es indispensable que los clientes paguen en el plazo establecido, ya que con ello la empresa puede destinar el efectivo para lo que requiera la empresa, sin embargo se da casos que algunos clientes no cumplen con el pago en la fecha establecida, es por ello que la empresa tiene que hacer un análisis de aquellos clientes que incurren en mora, teniendo un seguimiento y control de los mismo, va a permitir que la empresa recupere el disponible a corto plazo (Brachfield, 2010).

Se utilizó para que la entidad maneje un control de base de datos de aquellos clientes que incurran en mora y de esa manera gestionar el cobro respectivo.

Para una entidad es muy importante mantener a sus clientes, por ello da a sus clientes créditos para el pago, cuando algún cliente no paga a la fecha indicada ya sea porque la entidad le dio un crédito de 30, 60 días y a la fecha sigue sin pago, esto ya se convierte en morosidad, es por ello que las empresas tienen que realizar un seguimiento y análisis de los clientes que a la fecha de su vencimiento no han cumplido con el pago.

En la empresa forestal se realiza un estudio de las cuentas por cobrar y refleja resultados positivos en los que respecta a la rotación y plazo promedio de cobranza, no obstante, la entidad requiere saber cuáles son los clientes morosos, es por ello se va a requerir del método ABC (Castillo y Camejo, 2007).

Se utilizó para que la empresa tenga un análisis de los clientes que a su fecha no realizan el pago y de esta manera tener un seguimiento y control en los mismos.

Uno de los factores que afecta a la empresa es la morosidad, esto es debido, a que no se realiza el pago a la fecha de vencimiento, es por ello que es muy importante que la entidad lleve un control y seguimiento de los clientes que deben.

La rotación de cuentas por cobrar va a mostrar el número de veces que rotan las mismas y los días que tardan para transformarse en líquidas (Cárdenas y Velasco, 2014). Se aplicó con los indicadores respectivos para que se reflejen cuanto son los días en que se demora para transformarse en líquido y la cantidad de veces que rotan.

## **Gestión de Cobranzas**

Una adecuada gestión de cobranzas llevará al éxito a las empresas, sabemos que las cobranzas son parte fundamental de cada empresa, en ella vamos a obtener la liquidez, por el cual la empresa lo va a usar para sus fines convenientes.

Una evaluación de las cuentas por cobrar va a conllevar optimizar la liquidez, asimismo sus políticas, gestión y procedimiento, todo ello con el fin de que se mejore los recursos de la organización (Miranda y Ramírez, 2017).

Se destinó para evaluar las cobranzas ya que con ello va a permitir que sus políticas, gestión y procedimientos se vean relegadas de una manera óptima en los recursos de la entidad.

Las cobranzas para una organización son muy relevantes ya que requieren estrategias con el fin de alcanzar la efectividad en la recuperación de la relación con el cliente.

La buena administración de las cuentas por cobrar va a tener efectos positivos para la entidad, asimismo se obtendrá un buen desempeño por la buena gestión y procedimiento de las cobranzas (Arroba y Encalada, 2016).

Se usó para poder realizar una buena administración de la cobranza, asimismo tener en cuenta su óptima gestión y procedimiento para cumplir objetivos de la empresa.

Las cobranzas para una organización es de mucha importancia ya que mediante ellas se obtiene el disponible para que la empresa la utilice para sus fines convenientes.

Asimismo, es fundamental una política de cobro para poder realizar un procedimiento de cobros. Las empresas deben ser cuidadosas al momento de gestionar el cobro, por consiguiente, si los

cobros no se hacen efectivas a la fecha de su vencimiento, se debe esperar un tiempo estimado para realizar la gestión de cobro.

Es por ello que toda empresa debe tener en cuenta cómo es que se gestiona la cobranza para que así pueda desarrollarse un mejor cobro (González y Macías, 2018). Se aplicó cuando se realice la gestión de cobro y poder tener en cuenta los procedimientos, las políticas con el fin de desarrollar una gestión eficaz.

Es de importancia las cobranzas en una entidad ya que con ella obtenemos liquidez para realizar nuestras operaciones diarias y otras que estime conveniente la empresa. La gestión de cobranza es muy relevante ya que con ella desarrollamos actividades con el fin de obtener el cobro de deudas. Las personas que realicen la gestión de cobranzas deben estar debidamente capacitadas para que se desarrolle un óptimo el trabajo, para realiza el cobro puede hacerse vía correo electrónico, por teléfono, entre otros es muy importante que toda la información esté debidamente organizada para que de esta manera se lleve el proceso efectivo de cobranza (Cotera, Limo y Santillán, 2007).

Se utilizó para que se realice una óptima gestión de cobranzas, además de ello tomar en cuenta que la persona que realice la gestión debe estar capacitada para un óptimo desarrollo de las actividades.

La gestión de cobranza tiene relevancia en la organización y desempeño en las actividades de la empresa, esta debe efectuarse de manera oportuna a fin de recuperar el efectivo invertido y contar con una adecuada liquidez y así permitir a la vez, cumplir con sus obligaciones contraídas.



Realizar el seguimiento y control a los créditos otorgados evitará que se produzca morosidad y como consecuencia pérdidas significativas que perjudiquen al normal desarrollo de las actividades de la entidad, de otro lado deberá llevarse un control de la antigüedad de las cuentas por cobrar a fin de realizar oportunamente las provisiones del caso conforme lo establecen las normas y directivas pertinentes.

Es primordial que los trabajadores del área de créditos y cobranzas deben estar debidamente capacitados en los procedimientos para el otorgamiento de créditos y de técnicas de cobros, reforzando su accionar mediante manuales y procesos respectivos delineados por la empresa (Ordoñez y Mera, 2013). Se aplicó en la capacitación del personal integrante de las áreas de créditos y cobranzas definiendo funciones y responsabilidades a fin de realizar una óptima gestión en el seguimiento control y recuperación de las cuentas por cobrar.

### **Política de créditos**

El otorgamiento de los créditos que otorga la empresa del rubro automotriz debe definirse de una manera estricta, respetando la política de créditos establecida, con respecto a plazos, antecedentes crediticios y comerciales, líneas de crédito, garantías bancarias exigidas, ello contribuirá a que se cumpla con la programación de las actividades de la organización en cuanto a inversiones definidas, cumplimiento con sus acreedores y generando estabilidad comercial y laboral. La empresa mediante el adecuado otorgamiento de créditos y la oportuna cobranza va a permitir aumentar sus ingresos mediante las ventas y asimismo, estabilizarse y competir en el

mercado (Cardozo, Hernández, Urdaneta, 2012). Se aplicó con el fin de implementar una política de crédito para garantizar el recupero del exigible.

Es de suma importancia contar con una política de crédito que definan los lineamientos y contribuyan de una manera positiva en el desarrollo de la organización. De esta manera la entidad contará con la liquidez necesaria para efectuar sus operaciones programadas. El adecuado otorgamiento de créditos generará un aumento en las ventas y por ende en mayores ingresos; asimismo, aumentará su capacidad de producción, igualmente se proveerá de bienes y servicios con lo cual permitirá una eficaz participación y consolidación en el mercado. De otro lado diseñará técnicas y estrategias para enfrentar oportunamente la recuperación de la cobranza evitando que se presenten morosidad de las mismas.

Se aplicó para otorgar de una manera adecuada crédito a clientes que utilizan los servicios de la empresa hotelera y la recuperación de la inversión mediante la oportunidad en el cobro (Izar y Cortés, 2017).

En las instituciones financieras el otorgamiento de crédito a los clientes cobra relevancia debido a que las entidades financieras dentro de sus políticas establecidas es la de contar con el mayor número de clientes que utilicen sus servicios y por consiguiente obtener mayores ingresos y rentabilidad por sus operaciones. En estas entidades se presentan morosidad en el recupero de las cobranzas por ello que establecen o implementan controles rigurosos a fin de que la morosidad sea reducida. (Aguilar y Camargo, 2002). Se aplicó para obtener un recupero oportuno de los créditos otorgados a los clientes mediante una efectivo procedimiento y técnicas de cobranza y personal especializado.

Se debe contar con una adecuada planificación y o planeamiento en el otorgamiento de créditos, así como una eficaz recupero de la inversión. Asimismo, es importante establecer adecuados controles internos y utilizar equipos tecnológicos para el control de los créditos y cobranzas. (Jordán, Andrade y Cortez, 2018). Se aplicó para que la empresa hotelera cuente con políticas adecuadas que le permitan una eficaz gestión y control respectivo.

En el sector agrario en el país de Nicaragua se presenta una restricción al crédito contemplado dentro de su política crediticia ello debido a los ajustes efectuados por el gobierno de turno en su economía en los periodos de 1990 a 2012 que permitió el perjuicio tanto a los pequeños como a los medianos productores agrarios, igualmente no se crearon las condiciones para una mejora en la producción produciéndose una descapitalización en este sector (Acevedo y Delgado citado en Navarro, 2017). Se aplicó con el objetivo de que la empresa hotelera implemente una política de créditos y de cobros que le permitan obtener una recuperación de lo invertido.

### **Implementación de un Sistema Contable**

Para la implementación de un sistema contable se debe contar con herramientas adecuadas las cuales pueden ser: Sistema Micro contable cuando se efectúan en una empresa, Sistema Macro Contable: Cuando se efectúan en un grupo de empresas para exhibir una información para los distintos sectores como comercial, industrial, servicios, agropecuario entre otros. Es muy importante implementar un sistema contable ya que va a automatizar las operaciones de la

organización de esta manera se evita la acumulación de los documentos (Estudiantes de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2011).

Con respecto a la implementación se aplicó para que la empresa Hotelera pueda realizar sus operaciones en un sistema que le permita mejorar sus operaciones con eficiencia y eficacia.

Es muy relevante la implementación de un sistema contable en cuanto a la investigación realizada para el restaurante la terraza colombiana, con la finalidad de reducir la inoportuna ejecución de políticas, asimismo reducir la omisión de información.

La implementación de un sistema va a permitir que se realice un trabajo de una manera óptima además podemos realizar un mayor análisis de las cuentas por cobrar, compras, ventas entre otros (Rodríguez, Montenegro y Fuentes, 2015).

Con respecto a la implementación en las cuentas por cobrar es importante que una empresa tenga un sistema para automatizar tareas y ahorro de tiempos.

Al implementar un sistema contable nos va a generar un ahorro de tiempo porque va a descartar los trabajos que son manuales y que abarcaban mucho tiempo con el fin de agilizarlos y de esta manera el personal podrá utilizar el tiempo para realizar otras actividades que la empresa requiera (Álvarez, y Rivera, 2010).

La investigación realizada se aplicó para que tenga un ahorro de tiempo y puedan facilitar el trabajo y la automatización de los mismos.

Al implementar sistemas contables va a permitir una adecuada toma de decisiones, el sistema tiene que ser diseñado para controlar, monitorear y reportar la situación en la que se

encuentra la empresa, asimismo los sistemas contables nos van a beneficiar en la generación de reportes (Peña, 2011).

Con respecto a la implementación de un sistema contable ayudo para que la empresa hotelera tome una adecuada decisión y simplificar las tareas realizadas por el personal.

La implementación del sistema contable optimizará la gestión contable y administrativa en las organizaciones las cuales están inscritas en el sindicato de choferes.

La importancia que tiene los sistemas contables uno de los factores es la seguridad en la información, resulta de relevancia proteger los datos, para ello se encripta la información para aquellos terceros que no estén autorizados (García y Rodríguez, 2016).

En la investigación a realizar se utilizó en la implementación del sistema contable para mejorar la gestión contable y administrativa, además se va a tener seguridad con la información confidencial de la empresa.

## **CAPITULO III**

### **MÉTODO**

### **3.1 Sintagma**

#### **Holístico**

El sintagma holístico permite integrar un conjunto de sucesos dentro de un todo, por lo cual cada suceso posee un valor por la interrelación o vínculo con otros eventos (Hurtado, 2000). Se aplicó en la empresa hotelera con el fin que haya una coordinación e integración tanto de los créditos que se otorgan a clientes como de las respectivas cobranzas.

### **3.2 Enfoque**

#### **Mixto**

Mediante el enfoque mixto se agrupan procesos sistemáticos que permitan recolectar información de manera cualitativa y cuantitativa y así realizar con los datos recolectados las respectivas evaluaciones y definir conclusiones para un mayor y mejor entendimiento. En cuanto al enfoque cualitativo se realizó diversas preguntas relacionados al tema de estudio con el fin de obtener un resultado; en cuanto al enfoque cuantitativo se realizó a través de índice de ratios aplicados a los estados financieros; asimismo, se utilizaron cuadros para efectos de medición. (Hernández, 2014). Se aplicó en la empresa hotelera para el otorgamiento de los créditos y seguimiento o monitoreo de las cobranzas teniendo en consideración información cualitativa y cuantitativa para una eficaz evaluación.

### **3.3 Tipo, nivel y método**

#### **3.3.1 Tipo proyectiva**

De Con el fin de alcanzar objetivos se realizan los estudios mediante diseños, programas, a fin de realizar determinadas actividades para tener un buen resultado en la investigación proyectiva. Se aplicó para consolidar la gestión tanto para los créditos como para las cobranzas mediante diseños, programas y procedimientos establecidos (Hurtado, 2000).

#### **3.3.2 Nivel Comprensivo**

Otro de los niveles con gran relevancia es el comprensivo porque permite explicar, proponer y predecir aspectos determinados. (Hurtado, 2000). Se aplicó en la empresa hotelera a fin de que se produzca una información fluida con sus notas explicativas y con la finalidad de obtener una adecuada gestión en los créditos y cobranzas.

#### **3.3.3 Método**

##### **3.3.3.1 Deductivo**

Con el método deductivo se da la información de hipótesis, investigación e interpretación de leyes científicas. Se aplicó en el funcionamiento de las áreas de créditos y cobranzas mediante investigación e interpretación de leyes científicas utilizando el método deductivo (Ander, 1997).



### 3.3.3.2 Inductivo

El método inductivo se utiliza cuando se obtiene información mediante la utilización de técnicas de cuestionario. Se aplicó en la empresa hotelera de manera previa al otorgamiento de los créditos y de los cobros teniendo en cuenta el método inductivo (Hernández, 2006).

### 3.4 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

*Matriz de la categoría Cuentas por cobrar*

Categoría problema: Turismo rural		
Sub Categoría	Indicadores	
Política de Crédito	Plazo de crédito	Seguimiento de la cartera de clientes
Gestión de Cobranzas	Gestión en los cobros	Procedimiento
Morosidad	Recuperación	
Categoría solución		
Implementación de un sistema contable		
Categorías emergentes		

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

#### **3.5.1 Población**

El segmento poblacional está conformado por 3 entrevistados que representa a individuos que se ubican en área específica determinando para el estudio una muestra en la que se incluyen distintos factores requeridos (Hernández, 2014).

#### **3.5.3 Unidades Informantes**

##### **Cuantitativo**

Análisis documental

##### **Cualitativo**

Conformada por 3 integrantes entrevistados entre las edades de 29 a 55 años las cuales son:

-Jefa de finanzas: Cristina Martínez encargada de la parte financiera

-Asistente Contable: Carla Pasco es la encargada de las ventas y facturación

-Jefa de Reservas: Evelyn Talavera encargada de las reservas y ventas

### **3.6 Técnicas e instrumentos**

#### **3.6.2 Instrumento**

##### **Guía de entrevista**

Uno de los instrumentos importantes es la guía de entrevista porque permita obtener datos de identificación de personas, censales y otros de sumo interés. Posibilita obtener un mejor resultado en el estudio de interés (Hurtado, 2000).

#### **3.7 Procedimiento**

##### **Diagnóstico**

Mediante el diagnóstico se puede definir una situación o suceso, ello va a permitir efectuar sobre la información o base de datos a fin de explicar lo que está sucediendo.

##### **Propuesta**

La propuesta es un medio por el cual se espera obtener un resultado.

#### **3.8 Análisis de Datos**

##### **Cuantitativo**

El análisis de datos cuantitativos está compuesto por SPSS, SAS, STATS, para tal efecto se toma en cuenta los niveles de medición, variables que posibiliten la obtención de un resultado en el estudio y o investigación (Hernández, 2014).

### **Cualitativo**

El análisis cualitativo se realiza mediante programas como AtlasTi 8 y Decisión Explorer los cuales van a posibilitar obtener mejores resultados en los programas computacionales. (Hernández, 2014).

### **Triangulación de datos**

Representa un análisis de datos de mucha importancia a través de ello se obtiene indagaciones cualitativas de los participantes en los distintos, ello va a permitir que se obtengan fuentes de información varias que permitan desarrollar un adecuado trabajo de investigación (Hernández, Fernández, Baptista 2014).

Para ello se recolecto los datos tanto de las entrevistas realizadas como los instrumentos cuantitativos que fueron presentados mediante gráficos estadísticos, en el Atlas Ti 8 se colocaron dicha información con lo cual se obtuvo un resultado más analizado y ayudo a realizar un mejor desarrollo de mi información

## **CAPITULO IV**

### **EMPRESA/CONTEXTO EN ESTUDIO**

#### **4.1 Descripción de la empresa**

La entidad hotelera es una sociedad anónima cerrada, su contabilidad la realizan de manera manual y manejan comprobantes electrónicos desde diciembre 2017; asimismo, es agente de retención del IGV desde febrero 2015.

El inicio de sus actividades fue el 7 de mayo del 2010 siendo su actividad económica el 5590: otras actividades de alojamiento. Tiene sucursales a lo largo del territorio nacional.

El equipo de trabajo de la empresa está comprometido al logro del éxito de la empresa hotelera, conformado por jóvenes profesionales que trabajan con responsabilidad, orden y honestidad por ello invierten en el crecimiento profesional para obtener la excelencia.

La visión es la de ser anfitriones y acompañantes de viajes, asimismo son hoteles acogedores en las diferentes partes del Perú, nos agrada el trato personalizado, Hotelería Peruana tiene hoteles cálidos y pequeños, además contamos con el respaldo de un grupo empresarial, nuestro lema es la de transformar el viaje en una experiencia inolvidable.

Su misión es que los hoteles sean una aventura al descubrimiento del Perú, asimismo ser reconocida como una de las mejores en alojamiento en los distintos destinos del Perú, queremos que los clientes desde el primero momento que pisan el hotel se sientan como en casa, acogidos y confiados.



*Figura 1.* Hospedajes de la empresa.

#### **4.2 Marco legal de la empresa**

Es una organización del rubro Hotelero que se encuentra normada mediante la ley Nro. 26887 “Ley General de Sociedades” y sus modificatorias.

#### **4.3 Actividad económica de la empresa**

La actividad económica de la empresa hotelera es la 5590: otras actividades de alojamiento, inició sus operaciones el 07 de mayo del 2010, esta empresa tiene distintas sedes en el Perú las cuales están en Arequipa, Cusco, Puno y Lima.

#### 4.4 Información tributaria de la empresa

La empresa Hotelera presenta sus Estados Financieros, asimismo la Declaración Jurada Anual, la entidad presenta el Programa de Declaración de Beneficios (PDB) – Exportadores, con ello la empresa solicita la devolución del IGV a las exportaciones de las operaciones brindadas por el establecimiento de hospedaje a un sujeto o domiciliado. La organización hotelera es agente de retención del IGV desde febrero 2015.

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

<b>HOTELERÍA PERUANA S.A.C</b>					
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>					
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y 2017</b>					
<b>ACTIVO</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	39,528.00	44,660.00	Sobregiro Bancario	148,760.00	259,720.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,824,365.00	2,801,312.00	Cuentas por Pagar Comerciales	975,796.00	906,482.00
Otras cuentas por Cobrar	577,677.00	833,470.00	Otras Cuentas por Pagar	3,719,423.00	1,336,550.00
Existencias	3,911,919.00	1,652,415.00	Deudas a Largo Plazo Corriente	541,882.00	1,983,344.00
Gastos Pagados por Anticipados	678,847.00	1,137,111.00	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>5,385,861.00</b>	<b>4,486,096.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>8,032,336.00</b>	<b>6,468,968.00</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo			Deudas a Largo Plazo No Corriente	137,213.00	67,933.00
Neto de Depreciación Acumulada	1,942,701.00	1,958,477.00	<b>TOTAL PASIVO NOCORRIENTE</b>	<b>137,213.00</b>	<b>67,933.00</b>
Intangibles Neto Amortiz.	9,425.00	11,168.00	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>5,523,074.00</b>	<b>4,554,029.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,952,126.00</b>	<b>1,969,645.00</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>		
			Capital	2,988,638.00	2,988,638.00
			Resultados Acumulados	1,472,750.00	895,946.00
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4,461,388.00</b>	<b>3,884,584.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>9,984,462.00</b>	<b>8,438,613.00</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>9,984,462.00</b>	<b>8,438,613.00</b>

Figura 2 Estado de situación Financiera de la empresa hotelera.

<b>Resultados acumulados:</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Utilidades no Distribuidas	703,047	895,946
Pérdidas Acumuladas	0	0
Resultado	<u>769,703</u>	<u>0</u>
Totales	1,472,750	895,946



## Hotelería Peruana S.A.C

### ESTADOS DE RESULTADOS GLOBALES

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y 2017

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ventas netas	12,560,570.00	14,560,570.00
Costo de Ventas	- 9,156,300.00	- 9,106,237.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b><u>3,404,270.00</u></b>	<b><u>5,454,333.00</u></b>
<b>Gastos Operacionales</b>		
Gastos de Administración	- 957,010.00	- 1,107,189.00
Gastos de Venta	- 1,755,383.00	- 2,100,512.00
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b><u>691,877.00</u></b>	<b><u>2,246,632.00</u></b>
<b>Otros Ingresos (Gastos)</b>		
Ingresos Financieros	488,576.00	847,335.00
Gastos Financieros	- 797,755.00	- 1,406,529.00
Otros Ingresos	944,227.00	55,110.00
Otros Egresos	- 16,913.00	- 73,186.00
<b>Resultado antes de Partidas Extraordinarias</b>	<b><u>1,310,012.00</u></b>	<b><u>1,669,362.00</u></b>
<b>Participaciones y del Impuesto a la Renta</b>		
Participaciones	- 121,418.00	- 217,149.00
Impuesto a la Renta	- 418,891.00	- 556,267.00
Reserva Legal		
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b><u>769,703.00</u></b>	<b><u>895,946.00</u></b>

*Figura 3.* Estado de Resultados Globales de la empresa hotelera.

#### 4.6 Proyectos actuales

La empresa Hotelera cada vez va a creciendo, cuenta con hoteles en Lima, Arequipa, Puno y cusco; actualmente se ha abierto una sucursal en Trujillo y otra en la ciudad de Lima asimismo viene reforzando una mayor capacidad en habilitaciones ante a constante demanda de visitantes extranjeros que llegan al país.

#### **4.7 Perspectiva empresarial**

La empresa tiene la perspectiva de ampliar nuevas redes hoteleras a nivel nacional; en especial, en aquellos departamentos que tienen mayor demanda de turistas. Asimismo, a nivel internacional tiene proyectado la construcción de hoteles en el país de Chile, Bolivia y Argentina.

**CAPÍTULO V**  
**TRABAJO DE CAMPO**

## 5.1 Resultados cuantitativos

Para realizar los resultados cuantitativos se utilizó el programa Excel y Word con lo cual se realizaron los gráficos de los resultados de los ratios utilizados para tener un diagnóstico de la empresa hotelera, asimismo para los resultados cualitativos se utilizó el programa Atlas Ti.8 con el cual nos ayudó a mostrar nuestros resultados de las entrevistas realizadas y el cual relacionamos nuestros indicadores.

Tabla 2

*Análisis Vertical de Estado de Situación Financiera del 2016 al 2017.*

Año		Análisis vertical		Porcentaje
		Formula		
2017	$\frac{\text{Total Activo corriente}}{\text{Total Activo}}$	=	$\frac{8,032,336.00}{9,984,462.00}$	= 80.45 %
	$\frac{\text{Total Patrimonio Neto}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio Neto}}$	=	$\frac{4,461,388.00}{9,984,462.00}$	= 44.68 %
2016	$\frac{\text{Total Activo corriente}}{\text{Total Activo}}$	=	$\frac{6,468,968.00}{8,438,613.00}$	= 76.66 %
	$\frac{\text{Total Patrimonio Neto}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio Neto}}$	=	$\frac{3,884,584.00}{8,438,613.00}$	= 46.03 %

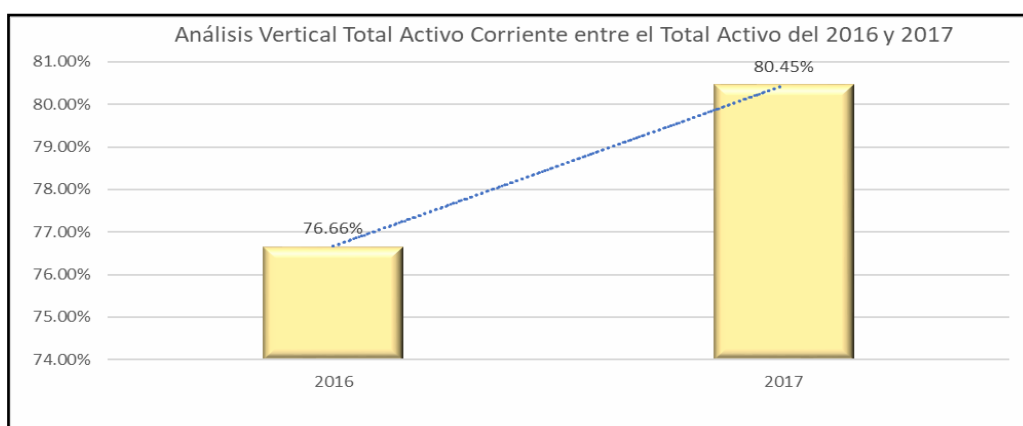
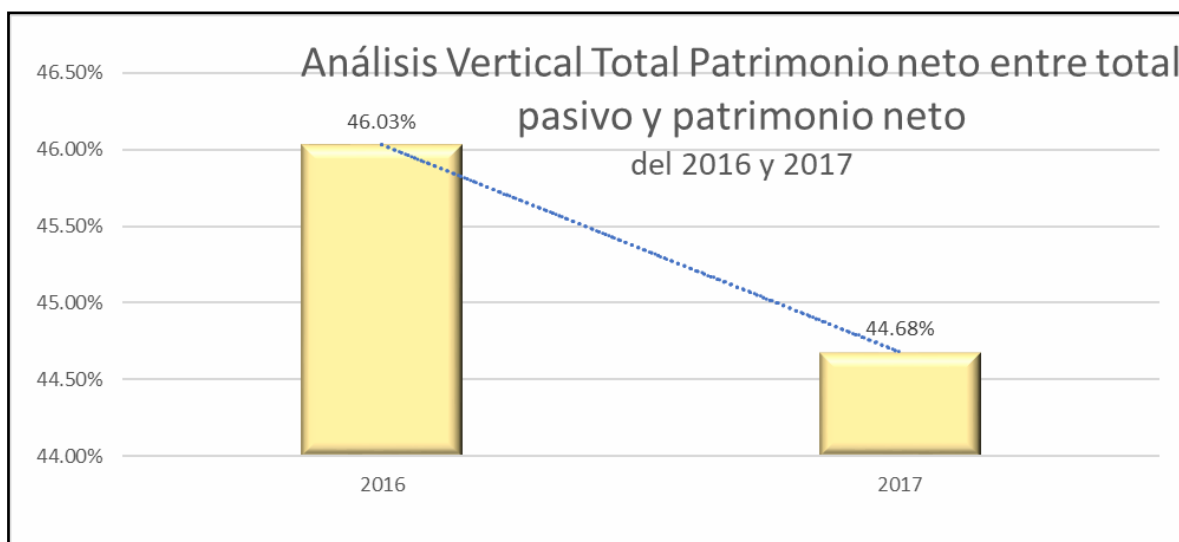


Figura 4. Análisis Vertical Total Activo Corriente entre el Total Activo del 2016 al 2017.

En la tabla 2 y figura 4 se interpreta que la empresa cuenta con un activo en el 2016 de 76.66% mientras que en el año 2017 aumentó a 80.45% lo que indica que la empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus operaciones a corto plazo.



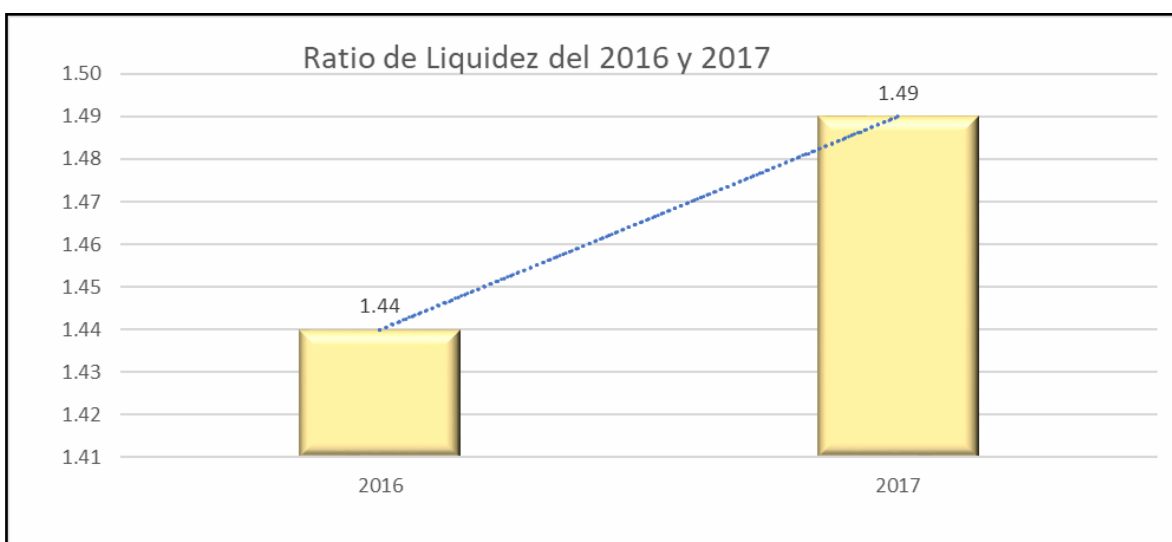
*Figura 5.* Análisis Vertical Total Patrimonio neto entre total pasivo y patrimonio neto

En la figura 5 se observa en el año 2016 tuvo un porcentaje de 46.03% mientras que en el año 2017 el porcentaje fue de 44.68% lo que significa que hubo un decrecimiento de 1.35% en la empresa hotelera, concluyendo que la empresa no realizó un adecuado desempeño, por efecto de esta disminución.

Tabla 3

*Ratios de Liquidez de Estado de Situación Financiera del 2016 al 2017.*

Año	Liquidez Formula	Importe	S/.
2017	Activo corriente =	8,032,336.00 =	1.49
	Pasivo Corriente	5,385,861.00	
2016	Activo corriente =	6,468,968.00 =	1.44
	Pasivo Corriente	4,486,096.00	



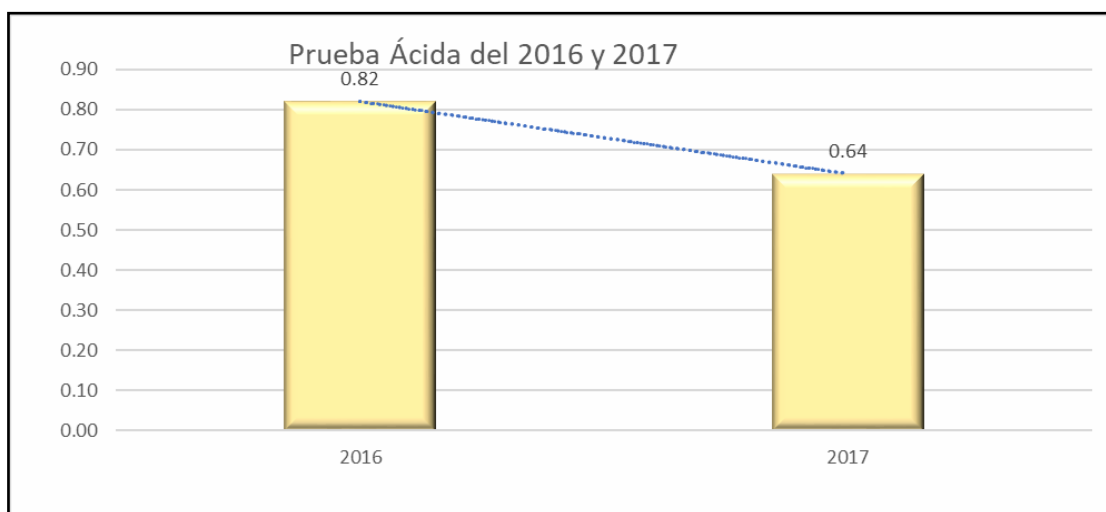
*Figura 6. Ratios de Liquidez del 2016 y 2017 del Estado de Situación Financiera.*

En la tabla 3 y figura 6 se detalla que en el año 2017 la empresa hotelera contaba con una liquidez de 1.49 y en el 2016 de 1.44, esto significa que se tiene suficiente activo corriente para cubrir cada sol de pasivo a corto plazo y esta situación se considera buena.

Tabla 4

*Prueba Ácida de Estado de Situación Financiera del 2016 al 2017.*

		Prueba ácida				
Año		Formula		Importe		
2017	Activo corriente - Existencias	=	$032,336 - (3,911,919 - 678,847)$	=	$3,441,570.00$	0.64
	Pasivo Corriente		5,385,861.00		5,385,861.00	
2016	Activo corriente - Existencias	=	$6,468,968 - (1,652,415 + 1137)$	=	$3,679,442.00$	0.82
	Pasivo Corriente		4,486,096.00		4,486,096.00	

*Figura 7. de Prueba Ácida del 2016 y 2017*

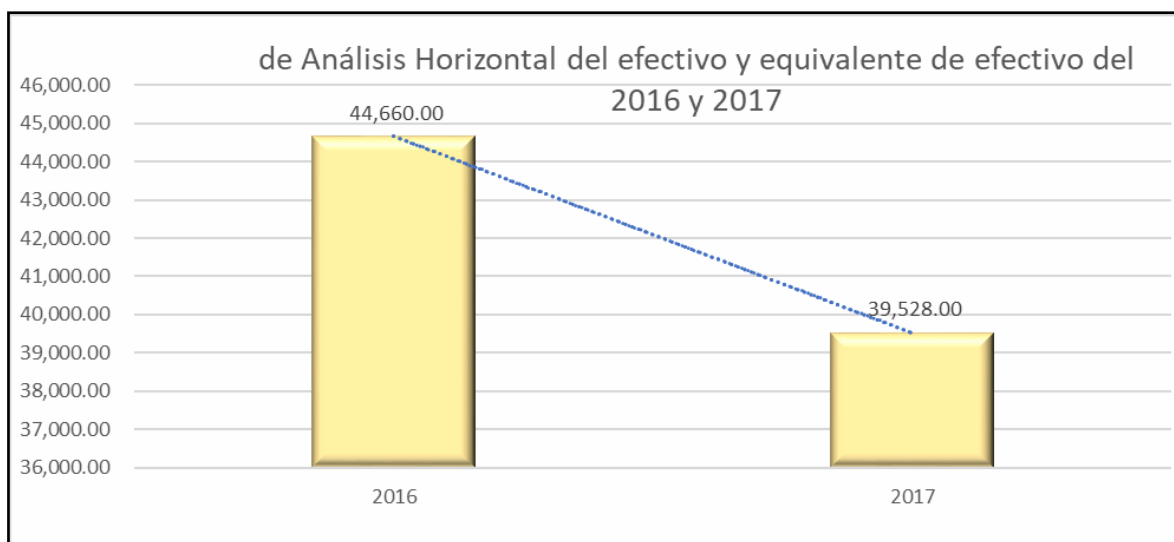
En la tabla 4 y figura 7 se observa que en el año 2017 cuenta 0.64 y en el año 2016 cuenta con 0.82 por cada sol de deuda exigible menor a un año, por lo tanto, la empresa no está en capacidad inmediata de cubrir sus obligaciones corrientes, es decir la disponibilidad de activos líquidos que tiene la empresa para hacer frente a sus pasivos más exigibles.

Razones ácidas de 0.50 a 1.00 y de 1.0 a 1.5 se consideran deseables.

Tabla 5

*Análisis Horizontal de Estado de Situación Financiera del 2016 al 2017.*

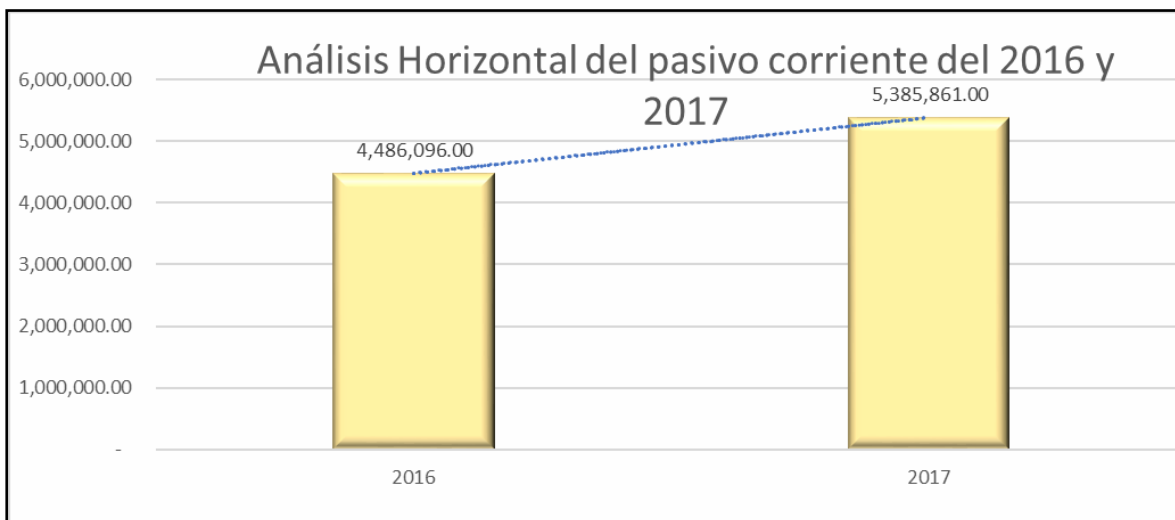
Análisis Horizontal		
Año	Formula	Importe
2017-2016	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2017}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2016}} =$	39,528.00
		44,660.00
	$\frac{\text{Total Pasivo Corriente 2017}}{\text{Total Pasivo Corriente 2016}} =$	5,385,861.00
		4,486,096.00



*Figura 8. de Análisis Horizontal del efectivo y equivalente de efectivo del 2016 y 2017*

E la tabla 5 y figura 8 se observa que en el año 2016 la empresa hotelera obtuvo un efectivo y equivalente de efectivo de 44,660.00 soles, mientras que en el año 2017 tenía un efectivo y equivalente de efectivo de 39,528.00 por lo tanto se puede concluir que no se está realizando un cobro debido ya que no se está obteniendo la suficiente liquidez para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones y otras gestiones que estime la empresa.





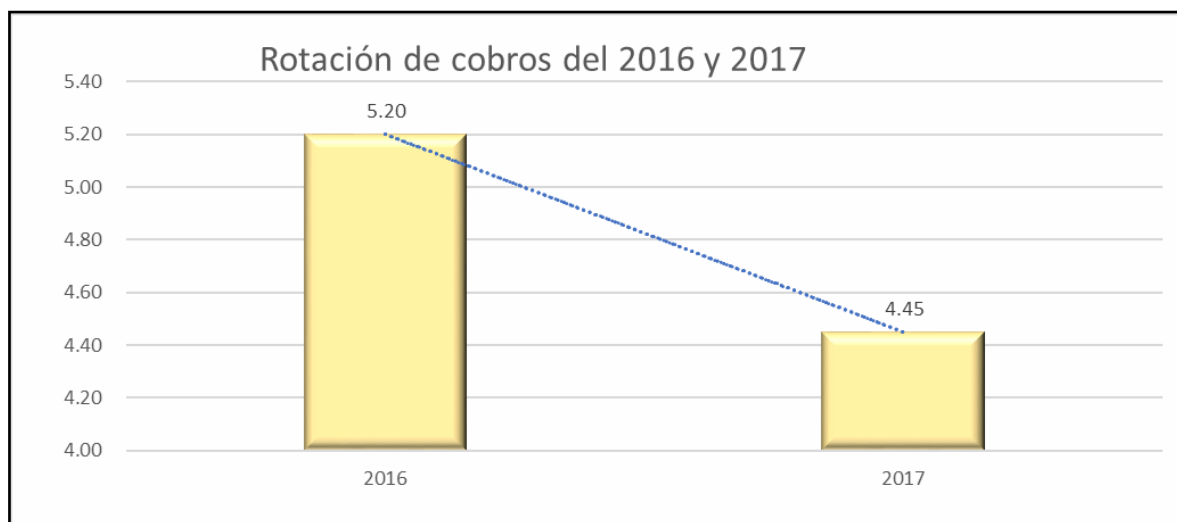
*Figura 9.* de Análisis Horizontal del pasivo corriente del 2016 y 2017

En la figura 9 se observa que en el año 2017 se obtuvo 5,385,861.00 soles, mientras que en el año 2016 tuvo 4,486,096.00 soles lo cual significa que la empresa hotelera no ha realizado un adecuado cobro de los clientes, ello se debe ya que no hay un personal que se encargue específicamente del seguimiento de las cobranzas, asimismo analizar si hay cuentas por cobrar pendientes, al no haber una adecuada gestión de las mismas va a ser que la empresa no tenga liquidez al corto plazo para que pueda cumplir con sus obligaciones corrientes.

Tabla 6

*Rotación de Cobros del Estado de Resultado del 2016 al 2017*

Rotación de cobros				
Año		Formula		Importe
2017	Ventas Netas	=	12,560,570.00 =	4.45
	Ctas. por Cobrar Comerciales		2,824,365.00	
2016	Ventas Netas	=	14,560,570.00 =	5.20
	Ctas. por Cobrar Comerciales		2,801,312.00	

*Figura 10.* de Rotación de cobros del 2016 y 2017.

En la tabla 6 y figura 10 se detalla que en año 2017 la empresa hotelera obtuvo 4.45 veces en que la cuentas por cobrar rotan, mientras que en año 2016 se obtuvo 5.20 veces de rotación de las cuentas por cobrar lo que se concluye que no ha mejorado la gestión de cobro debido a que en la empresa hotelera no se hace un seguimiento y un reporte de aquellos clientes morosos, ello va a conllevar a que la empresa no tenga una liquidez rápida.

## 5.2 Análisis cualitativo

### Gestión de Cobranzas

En la Subcategoría de Gestión de Cobranzas

Se observa la subcategoría empleada fue gestión de cobros el cual está relacionada con los indicadores de gestión de cobros, procedimiento, se puede observar las respuestas por los entrevistados en la que indica que no hay una buena gestión de como también un personal que se encargue específicamente de los cobros al crédito.

Las cobranzas son muy importantes ya que proporcionan liquidez a la empresa el personal que realice la gestión de cobros debe estar debidamente capacitado para el oportuno cobro al vencimiento de las deudas.

La gestión de cobros de la empresa hotelera la gran mayoría son al contado estas son mediante tarjetas de crédito, efectivo, transferencias

En los procedimientos de las cobranzas ocurre cuando el cliente hace uso del servicio físico y cancela al contado mediante tarjeta, efectivo, transferencia, asimismo también existen servicios que se dan con pagos al crédito para ello debe haber un personal debidamente capacitado que realice los seguimientos para el oportuno cobro al vencimiento de las deudas.

En la empresa hotelera se realice la contabilización de las cancelaciones de las cuentas por cobrar por ser voluminosa la información las cobranzas diarias contablemente están atrasadas tanto al contado como al crédito, esto es debido que se registran en un Excel y hasta la fecha no cuenta con un sistema contable.

## **Política de Crédito**

**Son lineamientos que toda entidad tiene con el fin de dar facilidades de pagos a los clientes, establecer plazos, procedimientos**

En la Subcategoría de Política de Crédito se utilizó la herramienta de Atlas ti.8

Se observa la subcategoría Política de Crédito donde están relacionados con los indicadores seguimiento de cartera de clientes, plazo de crédito, de acuerdo a las respuestas de los entrevistados se identifica que no hay una política de créditos por lo cual no va a ver lineamientos al otorgar facilidades de pagos a los clientes.

La política de Crédito son lineamiento en la cual la entidad va dar facilidades de pago a sus clientes, las políticas son de gran importancia ya que mediante ellas se va a recuperar la inversión de acuerdo al cobro adecuado.

La mayoría de las cuentas por cobrar son al contado, sin embargo, también la empresa hotelera cuenta con facturas al crédito.

La política de crédito en la empresa hotelera abarca los plazos de crédito que son establecidos por el jefe de administración y finanzas en coordinación con el jefe comercial. Cada colaborador realiza un otorgamiento de créditos que es de gran importancia para la empresa de acuerdo con el análisis que cada uno maneja en la cartera de negocio.

Debido a la amplitud del portafolio no se realiza un control adecuado, y a su vez no hay un seguimiento del crédito otorgado porque en la cartera de clientes existe un procedimiento definitivo que no se está cumpliendo. Las cobranzas son en su mayoría al contado y no debería

existir dicho inconveniente, sin embargo, la empresa no se abastece de personal y no existe un responsable que haga un seguimiento riguroso.

### **Morosidad**

En la Subcategoría de Morosidad se utilizó la herramienta de Atlas ti.8

Se observa la subcategoría Morosidad donde sus indicadores son recuperación, de acuerdo a las respuestas de los entrevistados se identifica que no hay un seguimiento para aquellos clientes morosos por lo cual al no haber un control respectivo de los clientes morosos va a producirse en la empresa hotelera un atraso en las cuentas por cobrar, por cual esta cuenta aumentaría y al aumentar no se tendría un rápido ingreso de dinero.

La morosidad se da cuando un cliente no realiza el pago a la fecha de su vencimiento, ello va a traer problemas ya que el efectivo que hubiese generado la empresa va a quedar paralizada.

La Morosidad que hay en las cuentas por cobrar debido a que la empresa cuenta con un cuadro que indica cuales son los clientes al crédito, sin embargo, no hay un seguimiento de recuperación de los mismos, esto se da debido a que no hay un responsable que realice las labores de cobranzas y el seguimiento respectivo, aún no se hay algo definido por la empresa, por lo tanto produce un atraso de las misma y por consiguiente no se hace un adecuado monitoreo de control y recupero de los adeudos.

Las cuentas por cobrar para la empresa hotelera son vitales porque va a permitir de manera oportuna recuperar el capital invertido y de esta manera la organización pueda utilizar el efectivo para los fines que estime conveniente.

## **Análisis Mixto**

### **5.3 Diagnóstico final**

#### **Gestión de Cobranzas**

En la Subcategoría de Gestión de Cobranzas

La gestión de cobranzas podemos observar en el análisis vertical que la empresa cuenta con un activo en el 2016 de 76.66% mientras que en el año 2017 aumento a 80.34% lo que indica que la entidad posee el efectivo para cumplir con sus operaciones dentro del corto plazo. Además, se identifica que el indicador utilizado fue gestión de cobros el cual está relacionada con los indicadores de gestión de cobros, procedimiento, se puede observar las respuestas por los entrevistados en la que indica que no hay una buena gestión de como también un personal que se encargue específicamente de los cobros al crédito. Asimismo, en el Vertical Total Patrimonio neto entre total pasivo y patrimonio neto que en el año 2016 tuvo un porcentaje de 46.03% mientras que en el año 2017 el porcentaje fue de 44.68% lo que significa que hubo un decrecimiento de 1.35% en la empresa hotelera, asimismo se concluye que la empresa no ha realizado un buen desempeño ya que si ello disminuye la entidad no va a cumplir con sus obligaciones.

Podemos indicar que las cobranzas son muy relevantes ya que proporcionan liquidez a la empresa el personal que realice la gestión de cobros debe estar debidamente capacitado para el oportuno cobro al vencimiento de las deudas.

También de acuerdo al análisis horizontal del estado de situación financiera de los años 2016 y 2017 se observa que en el año 2016 la empresa hotelera obtuvo un efectivo y equivalente de efectivo de 44,660.00 soles, mientras que en el año 2017 tenía un efectivo y equivalente de efectivo de 39,528.00 por lo tanto se puede concluir que no se está realizando un cobro debido ya que no se está obteniendo la suficiente liquidez para que la entidad cumpla con sus obligaciones y otras gestiones que estime la empresa.

En la empresa hotelera se realice la contabilización de las cancelaciones de las cuentas por cobrar por ser voluminosa la información las cobranzas diarias contablemente están atrasadas tanto al contado como al crédito, esto es debido que se registran en un Excel y hasta la fecha no cuenta con un sistema contable.

El indicador de gestión de cobros de la empresa hotelera la gran mayoría son al contado estas se realizan mediante tarjetas de crédito, efectivo, transferencias.

### **Política de Créditos**

En la Subcategoría de Política de Créditos

De acuerdo al análisis mixto obtenido de la política de crédito se identificó que en el año 2016 la empresa hotelera obtuvo un efectivo y equivalente de efectivo de 44,660.00 soles, mientras que en el año 2017 tenía un efectivo y equivalente de efectivo de 39,528.00 por lo tanto se puede concluir que no se está realizando un cobro debido ya que no se está obteniendo la suficiente liquidez para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones y otras gestiones que estime la empresa.

Asimismo, se da a conocer que no hay una política de créditos por lo cual no va a ver lineamientos al otorgar facilidades de pagos a los clientes.

De acuerdo con el análisis Vertical Total Patrimonio neto entre total pasivo y patrimonio neto que en el año 2016 tuvo un porcentaje de 46.03% mientras que en el año 2017 el porcentaje fue de 44.68% lo que significa que hubo un decrecimiento de 1.35% en la empresa hotelera, asimismo se concluye que la empresa no ha realizado un buen desempeño ya que si ello disminuye la entidad no va a cumplir con sus obligaciones.

La política de Crédito es fundamental para la empresa ya que va a dar facilidades de pago a sus clientes, las políticas son de gran importancia ya que mediante ellas se va a recuperar la inversión de acuerdo al cobro adecuado.

La política de crédito en la empresa hotelera abarca los plazos de crédito que son establecidos por el jefe de administración y finanzas en coordinación con el jefe comercial. Cada colaborador realiza un otorgamiento de créditos que es de gran importancia para la empresa de acuerdo con el análisis que cada uno maneja en la cartera de negocio.

Se analizó el ratio de Prueba ácida de los años 2016 y 2017 donde en el año 2017 cuenta 0.64 y en el año 2016 cuenta con 0.82; por cada sol de obligación exigible menor a un año, por lo tanto, la empresa no está en capacidad inmediata de cubrir sus deudas corrientes, es decir los recursos disponibles de activos líquidos que tiene la empresa para hacer frente a sus pasivos más exigibles. Razones ácidas de 0.50 a 1.00 y de 1.0 a 1.5 se consideran deseables.



## **Morosidad**

En la Subcategoría de Morosidad

De acuerdo a la subcategoría Morosidad del análisis que se obtuvo en el atlas ti.8 fue que hay mora en las cuentas por cobrar debido a que la entidad cuenta con un cuadro que indica cuales son los clientes al crédito, Se interpreta que la empresa cuenta con un activo en el 2016 de 76.66% mientras que en el año 2017 aumento a 80.34% lo que indica que la entidad posee con efectivo para cumplir con sus operaciones a corto plazo, esto se debe a que la información está atrasada y el cobro no es el adecuado. De acuerdo al Análisis Horizontal del efectivo y equivalente de efectivo del 2016 y 2017 se observa que en el año 2016 la empresa hotelera obtuvo un efectivo y equivalente de efectivo de 44,660.00 soles, mientras que en el año 2017 tenía un efectivo y equivalente de efectivo de 39,528.00 por lo tanto se puede concluir que no se está realizando un cobro debido ya que no se está obteniendo la suficiente liquidez para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones y otras gestiones que estime la empresa.

Asimismo, se identifica que en el año 2017 la empresa hotelera obtuvo 4.45 veces en que la cuentas por cobrar rotan, mientras que en año 2016 se obtuvo 5.20 veces de rotación de las cuentas por cobrar lo que se concluye que no ha mejorado la gestión de cobro debido a que en la empresa hotelera no se hace un seguimiento y un reporte de aquellos clientes morosos, ello va a conllevar a que la empresa no tenga una liquidez rápida.

Las cuentas por cobrar para la empresa hotelera son vitales porque va a permitir de manera oportuna recuperar el capital invertido y de esta manera la organización pueda utilizar el efectivo para los fines que estime conveniente, sin embargo, no hay un seguimiento de

recuperación de los mismos, esto se da debido a que no hay un responsable que realice las labores de cobranzas y el seguimiento respectivo.

El concepto de morosidad es cuando un cliente no realiza el pago a la fecha de su vencimiento, ello va a traer problemas ya que el efectivo que hubiese generado la empresa va a quedar paralizada.

En la empresa hotelera aún no hay algo definido por la empresa, por lo tanto, produce un atraso de las misma y por consiguiente no se hace un adecuado monitoreo de control y recupero de los adeudos.

Además, se identifica que no hay una recuperación, de acuerdo a las respuestas de los entrevistados se identifica que no hay un seguimiento para aquellos clientes morosos. Se concluye que al no haber un control respectivo de los clientes morosos va a producirse en la empresa hotelera un atraso en las cuentas por cobrar, por cual esta cuenta aumentaría y al aumentar no se tendría un rápido ingreso de dinero.

### **Cuentas por cobrar**

En la Subcategoría de Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar se dividen por las subcategorías gestión de cobros, política de créditos y morosidad que a su vez están relacionados con los indicadores de gestión de cobros, procedimientos, plazo de crédito, seguimiento de la cartera de clientes y recuperación.

De acuerdo con el análisis obtenido se observa la subcategoría Política de Crédito donde están relacionados con los indicadores seguimiento de cartera de clientes, plazo de crédito, de acuerdo con las respuestas de los entrevistados.

De acuerdo con el volumen de la información la empresa hotelera cuenta con un atraso en las cuentas por cobrar es por ello que no se realiza un adecuado control, como también no hay un seguimiento del crédito otorgado porque en la cartera de clientes existe un procedimiento definitivo que no se está cumpliendo. Las cobranzas son en su mayoría al contado y no debería existir dicho inconveniente, sin embargo, la empresa no se abastece de personal y no existe un responsable que haga un seguimiento riguroso.

La política de Crédito en la cual la entidad va otorgar facilidades de pago a sus clientes, las políticas son de gran importancia ya que mediante ellas se va a recuperar la inversión de acuerdo al cobro adecuado.

La mayoría de las cuentas por cobrar son al contado, sin embargo, también la empresa hotelera cuenta con facturas al crédito. En la rotación de cobros se identifica que en año 2017 la empresa hotelera obtuvo 4.45 veces en que la cuentas por cobrar rotan, mientras que en año 2016 se obtuvo 5.20 veces de rotación de las cuentas por cobrar lo que se concluye que no ha mejorado la gestión de cobro debido a que en la empresa hotelera no se hace un seguimiento y un reporte de aquellos clientes morosos, ello va a conllevar a que la empresa no tenga una liquidez rápida.

Par toda empresa, las cuentas por cobrar para la empresa hotelera son muy importantes porque va a permitir de manera oportuna recuperar el capital invertido y de esta manera la organización pueda utilizar el efectivo para los fines que estime conveniente.

En el Análisis Vertical Total Patrimonio neto entre total pasivo y patrimonio neto se observa que en el año 2016 tuvo un porcentaje de 46.03% mientras que en el año 2017 el porcentaje fue de 44.68% lo que significa que hubo un decrecimiento de 1.35% en la empresa hotelera, asimismo se concluye que la empresa no ha realizado un buen desempeño ya que si ello disminuye la entidad no va a cumplir con sus obligaciones.

Asimismo, se observa que en año 2017 la empresa hotelera obtuvo 4.45 veces en que la cuentas por cobrar rotan, mientras que en año 2016 se obtuvo 5.20 veces de rotación de las cuentas por cobrar lo que se concluye que no ha mejorado la gestión de cobro debido a que en la empresa hotelera no se hace un seguimiento y un reporte de aquellos clientes morosos, ello va a conllevar a que la empresa no tenga una liquidez rápida.

Con respecto a los plazos de créditos se establece por el jefe de administración y finanzas en coordinación con el jefe comercial, sin embargo, no hay un seguimiento de recuperación de los mismos, esto se da debido a que no hay un responsable que realice las labores de cobranzas y el seguimiento respectivo.

De acuerdo con la entrevista y análisis obtenido se concluye que aún no se ha establecido una política de cobranza por lo que trae efectos negativos hacia la empresa hotelera ya que, al no haber una buena gestión de cobranzas, política de créditos, va a generar morosidad, y por tal efecto se va a incrementar las cuentas por cobrar.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Sistema contable para el control de las cuentas por cobrar en la empresa Hotelera 2018”**

## 6.1 Fundamentos de la propuesta

Es importante que las cuentas por cobrar se gestionen de una manera oportuna. La empresa Hotelera valga la redundancia es una empresa que está en crecimiento ella tiene sus sucursales en las provincias de cusco, Arequipa, puno, lima y próximamente tiene proyectado abrir en Trujillo, la contabilidad de la empresa hotelera era tercerizada, con el tiempo la empresa decidió que la contabilidad se lleve por la empresa hotelera.

En la empresa Hotelera una de sus dificultades son las cuentas por cobrar, si bien las cuentas por cobrar son importantes ya que representan recursos y o derechos que la empresa posee con el fin de destinarlos para lo que la organización estime conveniente, los siguientes problemas se detallan a continuación:

Falta de política de crédito: de acuerdo con la entrevista que se realizó a los trabajadores del área de finanzas indicaron que no hay una política establecida, esto trae muchas consecuencias, ya que al no tener una política establecida la empresa hotelera no va a tener un orden en cuanto a los plazos de pago.

Plazos de Cobro: Se tiene que establecer con el cliente cuando se va a iniciar el cobro, y después de la fecha de vencimiento las cuentas por cobrar se deben recuperar.

Venta: cuando se ejecute una venta con el cliente estipular los plazos de crédito, establecer garantías, interés.

No se realiza un cobro oportuno: En la empresa hotelera peruana no hay un personal encargado de realizar el cobro y seguimientos de los clientes adeudos, es por ello que hay

cuentas por cobrar que van quedando pendientes, esto genera atraso en el registro, asimismo afecta al o tener una pronta liquidez.

Afecta en cubrir sus obligaciones corrientes: Es muy importante que la empresa pueda cumplir con las obligaciones contraídas a su vencimiento para cualquier otro préstamo o un servicio que valla a utilizar la organización, con respecto a las cuentas por cobrar en la empresa hotelera al no realizar el cobro oportuno, la empresa no va a tener una liquidez corriente por lo cual no va a cumplir con sus deudas dentro del corto plazo.

Las teorías utilizadas van a ayudar a que se realice un buen desempeño en cuanto a las cuentas por cobrar estas son:

La teoría de Introducción a las Finanzas: ella nos menciona lo importante que es la gestión de la entidad en base a las cuentas por cobrar cuando se efectúe un préstamo o una venta, ello se da en la organización hotelera cuando realiza una venta de alojamiento a una persona natural o jurídica.

La teoría de la Contabilidad y el Control: Nos relata que es un derecho exigible; asimismo, la relevancia de las cuentas por cobrar en una entidad sea a corto plazo o a largo plazo y el control que es muy importante en la organización.

La teoría Clásica de la Administración: Fayol dio a conocer aspectos propicios para que la administración se ejecute con eficacia y eficiencia, para que la entidad pueda aumentar sus utilidades, esta teoría está conformada por instrumentos de investigación tales como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. También Fayol estableció algunas características que debe contar el colaborador de la empresa. Asimismo, manifestó que la entidad debe actuar con un solo propósito.

Por tal motivo lo que se quiere es implementar, un sistema contable que ayude a mejorar las operaciones de la empresa hotelera simplificando las tareas, ahorrando tiempo, mayor seguridad a en la información, generando reportes para que se haga más fácil su análisis.

## 6.2 Problemas

En la empresa Hotelera tuvo los siguientes problemas:

Falta de control y seguimiento: En las cobranzas de la empresa Hotelera no hay un personal que realice un control adecuado de los clientes adeudos, asimismo en las liquidaciones de cobranzas que tiene la empresa, estas contienen las facturas y los medios de pago que son por tarjeta de crédito, transferencia, o en efectivo.

Sin embargo, estas liquidaciones tienen revisadas ya que ha pasado que el efectivo no cuadra con lo facturado ahí podemos observar que no hay control por parte de la empresa, asimismo las facturas al crédito no se realiza un seguimiento y cobro oportuno debido a que la empresa no contrata un personal.

Se realiza el registro manual: Actualmente la empresa Hotelera no cuenta con un sistema contable que le permita realizar un óptimo registro, sin embargo se está realizando los registros mediante Excel, esto dificulta ya que siempre hay errores manuales y omisiones, entonces para analizar es más tedioso.

No hay políticas establecidas: La empresa no cuenta con políticas lo cual no va a permitir saber qué decisión tomar en caso de que exista algún conflicto con alguno de los clientes, es importante tener una política de crédito para poder evaluar si se le puede conceder crédito a algún cliente. Es importante tener políticas para la administración óptima de las cuentas por cobrar en la organización.



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

En la empresa hotelera su contabilización de las cancelaciones de las cuentas por cobrar por ser voluminosa la información, las cobranzas diarias contablemente están atrasadas tanto al contado como al crédito, esto es debido que se registran en un Excel y hasta la fecha no cuenta con un sistema contable que permita obtener una información confiable.

la subcategoría Política de Crédito donde están relacionados con los indicadores seguimiento de cartera de clientes, plazo de crédito, de acuerdo a las respuestas de los entrevistados se identifica que no hay una política de créditos por lo cual no va a ver lineamientos al otorgar facilidades de pagos a los clientes.

La subcategoría Morosidad donde sus indicadores son recuperación, de acuerdo a las respuestas de los entrevistados se identifica que no hay un seguimiento para aquellos clientes morosos por lo cual al no haber un control respectivo de los clientes morosos va a producirse en la empresa hotelera un atraso en las cuentas por cobrar, por cual esta cuenta aumentaría y al aumentar no se tendría un rápido ingreso de dinero.

De acuerdo al análisis mixto obtenido de la política de crédito se identificó que en el año 2016 la empresa hotelera obtuvo un efectivo y equivalente de efectivo de 44,660.00 soles, mientras que en el año 2017 tenía un efectivo y equivalente de efectivo de 39,528.00 por lo tanto se puede concluir que no se está realizando un cobro debido ya que no se está obteniendo la suficiente liquidez para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones y otras gestiones que estime la empresa.

Por ello se requiere que la empresa implemente un sistema contable y gestione un cobro oportuno que le permita mejorar la liquidez y con ello la empresa pueda utilizar lo recaudado para sus obligaciones o lo que estime conveniente

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

Implementar de un sistema contable, Procesos del control y seguimiento de las cuentas por cobrar e Implementar una política de crédito.

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

La empresa Hotelera se dedica a servicios de hospedaje tiene problemas en lo que respecta a las cuentas por cobrar. De acuerdo a los problemas identificados en la empresa hotelera, está relacionada en el área de contabilidad, su problema radica en la gestión, es por ello que estoy escogiendo la implementación de un sistema contable, ya que ello va a ayudar a mejorar la gestión no solo en las cobranzas también en otras funciones como las compras, los pagos, las ventas entre otros, con el sistema va a mejorar en el ahorro de tiempo los trabajos que se realizaban de manera manual va ser automatizado lo cual va a ver tiempo para realizar otras funciones que la empresa estime conveniente, muchas veces la información que se procesa de manera manual tiende a ver márgenes de errores , con el sistema va a ser que los registros sean confiables, asimismo en la seguridad de la información. Asimismo, uno de mis objetivos a plantear es la Planificación y seguimiento de las cuentas por cobrar, es muy importante tener controlada y monitoreada la cartera de clientes para realizar el cobro oportuno de esta manera sabremos que clientes son los que pagan a la fecha y que clientes no.

## **6.6 Resultados esperados**

Al momento que se implemente el sistema contable en la empresa hotelera lo que se espera es al corto plazo que la empresa hotelera tenga una mejora en la gestión de las cuentas por cobrar de manera eficiente, poder aumentar su liquidez, asimismo ello no solo va a contribuir a las cuentas por cobrar, también a otras funciones como las compras, los pagos, ventas, ahorro de tiempo, con este sistema va a ser más fácil el análisis, va ser que la información sea más confiable.

Con el sistema va a ver una simplificación en las tareas, como cierre apertura, si hay facturas duplicadas entre otros.

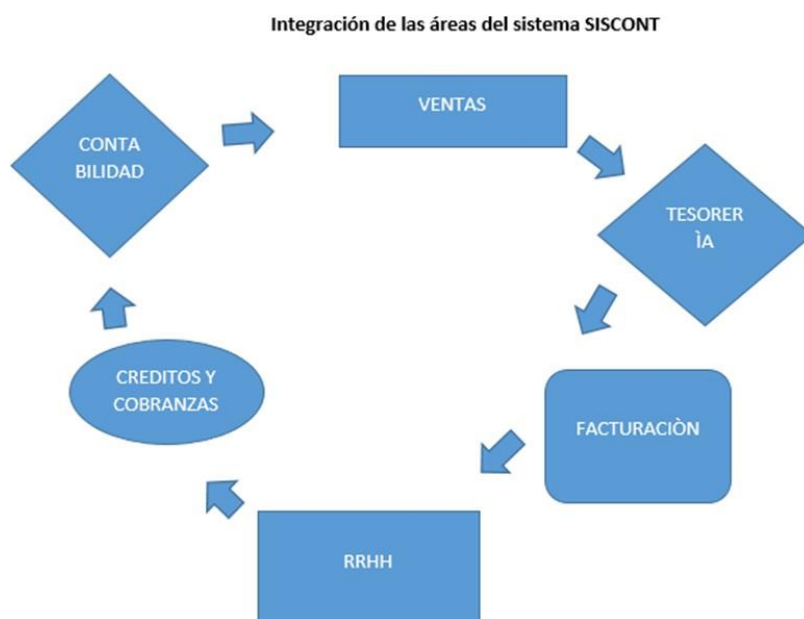
Asimismo, se espera que el sistema sea capaz de facilitar informes para que se pueda analizar todas cuentas como los gastos, los ingresos, entre otros.

## **6.7 Desarrollo de la propuesta**

### **6.7.1 Objetivo 1: Implementación de un sistema contable**

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

Mi objetivo es mejorar la gestión en las cuentas por cobrar para ello se va a implementar un sistema contable que permita la simplificación en las tareas y de esta manera el trabajo sea más eficiente.



*Figura 11.* Integración de áreas del sistema Siscont.

### Estructura y plan de acción de la propuesta

Actividad	Tareas	Responsable	Cronograma
-Identificar que costos o gastos va a generar la empresa.	-Elaboración de diapositivas en power point de la implementación del sistema.	Área de Contabilidad y Finanzas.	15 de marzo 2019
-Capacitación y entrenamiento al personal a fin de obtener resultados en el área de contabilidad.	Contratación de profesional de sistemas.	Área de contabilidad	01 de abril 2019
-Obtener eficiencia oportuna en el programa de sistema contable para la empresa.	Aprobación de la implementación del sistema contable.	Gerente General de la empresa Hotelera	10 de abril 2019

*Cuadro 1. Estructura y plan de acción de la propuesta Implementación de un sistema contable*  
Fuente: Elaboración propia.

### 6.7.1.2 Indicadores

- Identificar que costos o gastos va a generar la empresa.
- Capacitación y entrenamiento al personal a fin de obtener resultados en el área de contabilidad.
- Obtener eficiencia oportuna en el programa de sistema contable para la empresa.

### 6.7.1.3 Solución administrativa presupuesto

Actividad	Costo
-Identificar qué costos o gastos va a generar la empresa.	Se hará manual 8000.00 soles
-Capacitación y entrenamiento al personal a fin de obtener resultados en el área de contabilidad.	- 1500.00 soles
-Obtener eficiencia oportuna en el programa de sistema contable para la empresa.	Va a ver una auditoria 200.00 soles
Total	9,700 soles

Cuadro 2. Solución administrativa presupuesto. Fuente: Elaboración propia.

### 6.7.1.4 Diagrama de Gantt

Tabla	Inicio	Fin	2019				
			MARZO		ABRIL		
			15	20	1	5	10
Identificar qué costos o gastos va a generar la empresa.	15/03/2019	20/03/2019					
Capacitación y entrenamiento al personal a fin de obtener resultados en el área de contabilidad.	1/04/2019	5/04/2019					
Obtener eficiencia oportuna en el programa de sistema contable para la empresa.	10/04/2019	10/04/2019					

Cuadro 3. Cronograma de actividades de la propuesta. Fuente: Elaboración propia.

## 6.7.2 Objetivo 2: Procesos de control y seguimiento de las cuentas por cobrar

### 6.7.2.1 Plan de actividades

Mi objetivo es la de aplicar un control con el fin de mejorar la eficiencia en las cuentas por cobrar.

Para obtener una mejora en las cuentas por cobrar se realizará implementación de sistema contable como el Siscont que es un sistema el cual nos va a permitir ahorrar tiempo obtener de manera óptima los resultados.



Figura 12. Procesos de control de las cuentas por cobrar

### Estructura y plan de acción de la propuesta

Actividad	Tareas	Responsable	Cronograma
Realizar control y seguimientos de las cuentas por cobrar.	Elaboración un cuadro que especifique los clientes adeudos y antigüedad de las cuentas por cobrar.	Área de Contabilidad y Finanzas.	11 de abril 2019
Realizar una capacitación a las áreas involucradas	Contratar a profesional contable y especializado créditos y cobros	Área de Contabilidad y Finanzas.	15 de abril 2019
Realizar un cuadro que determine la penalidad por créditos vencidos y el interés moratorio correspondiente.	Realizar la cobranza de acuerdo a los resultados obtenidos.	Área de Contabilidad y Finanzas.	18 de abril 2019

Cuadro 4. *Estructura y plan de acción de la propuesta Procesos del control y seguimiento de las cuentas por cobrar* Fuente: Elaboración propia.

#### 6.7.2.2 Indicadores:

- Realizar control y seguimientos de las cuentas por cobrar
- Realizar una capacitación a las áreas involucradas
- Realizar un cuadro que determine la penalidad por créditos vencidos y el interés moratorio correspondiente.

### 6.7.2.3 Solución administrativa presupuesto

Actividad	Costo
Realizar control y seguimientos de las cuentas por cobrar	1200.00 soles
Realizar una capacitación a las áreas involucradas por 3 días	900.00 soles
Realizar un cuadro que determine la penalidad por créditos vencidos y el interés moratorio correspondiente.	50.00 soles
<b>Total</b>	<b>2,150.00 soles</b>

Cuadro 5. *Solución administrativa presupuesto.* Fuente: Elaboración propia.

### 6.7.2.4 Diagrama de Gantt

Tabla	Inicio	Fin	2019					
			ABRIL					
			11	13	15	17	18	20
Realizar control y seguimientos de las cuentas por cobrar	11/04/2019	13/04/2019						
Realizar una capacitación a las áreas involucradas por 3 días	15/04/2019	17/04/2019						
Realizar un cuadro que determine la penalidad por créditos vencidos y el interés moratorio correspondiente	18/04/2019	20/04/2019						

Cuadro 6. *Cronograma de actividades de la propuesta.* Fuente: Elaboración propia.



### 6.7.3 Objetivo 3: Implementar una política de crédito

Es una solución al problema que actualmente tiene la empresa Hotelera, se realizó ya que se evidenció que no se llevaba un control de la recuperación del crédito, no habían plazos establecidos de crédito por lo que es un factor importante ya que nos garantiza el aumento del volumen de ventas

#### 6.7.3.1 Plan de actividades

Se implementará política de crédito para su otorgamiento determinando los requisitos necesarios, líneas de crédito, garantías, plazos etc.

<b>Ventajas del crédito:</b>
Incrementa el volumen de ventas Aumentan los clientes Permite agilizar las operaciones Los pagos y montos va ser pactado de acuerdo al cliente
<b>Desventajas del crédito:</b>
Aumento de las cuentas por cobrar Se genera dificultad en el cobro Los intereses son elevados.

Cuadro 7. *Ventajas y desventajas del crédito.* Fuente: Elaboración propia.

Política de crédito
Una de las formas que la empresa puede efectuar para aumentar sus ingresos por ventas es la otorgar o conceder créditos a los clientes, por ello la empresa dentro de su política de otorgamiento de créditos y cobranzas debiera determinar lo siguiente:
obtener datos referenciales del futuro cliente acerca de su situación económica comercial que realiza tanto en los créditos que obtiene de distintas empresas comerciales, así como las referencias bancarias. Comprobar que el futuro cliente, tenga patrimonios relacionados con propiedades, vehículos y otros bienes que permitan garantizar el otorgamiento de un crédito, esto está referido cuando se trata de una persona natural; en el caso de una persona jurídica de las condiciones ya citadas se deberá solicitar que presente sus estados financieros a una fecha determinada para hacer las evaluaciones del caso y de los resultados positivos que se obtengan tomar la decisión de otorgarle crédito.
Asimismo dentro de la política de crédito la entidad deberá definir de acuerdo a los resultados de la evaluación al cliente el otorgamiento de una línea de crédito
La entidad deberá definir los plazos del otorgamiento de crédito los cuales pueden ser a 30 60 90 120 180 360 días, pudiéndose ampliar estos plazos cuando el cliente requiera realizar un crédito por un mayor importe
Asimismo para garantizar la recuperación de un crédito se debe contar con el aval o avales respectivos, dentro de la política de créditos se requiere que el cliente presente avales que permitan garantizar el crédito solicitado. Igualmente la entidad deberá hacer las indagaciones, las verificaciones a dichos avales conforme a los lineamientos establecidos
De otro lado la entidad deberá en los casos pertinentes solicitar al cliente que se le otorga el crédito las garantías bancarias respectivas
De ser el caso la entidad conjuntamente con el cliente acordaran que la transacción sea realizada mediante contrato en donde se estipulen todas las condiciones inherentes al crédito a otorgar y su recuperación para ello la entidad deberá tener el apoyo y asesoramiento del área legal para tomar una

Figura 13. Políticas de crédito

### Estructura y plan de acción de la propuesta

Actividad	Tareas	Responsable	Cronograma
Establecer procedimientos de crédito.	Elaboración de los lineamientos de crédito	Área de Créditos y cobranzas y contabilidad.	14 de mayo 2019
			20 de mayo 2019
Obtener resultados con respecto a los créditos	Determinación de la cartera de créditos.	Área de Créditos y cobranzas, Tesorería y contabilidad	25 de mayo 2019
Establecer flujograma de crédito.	Determinar los pasos a seguir y el personal responsable de cada función.	Área de Créditos y cobranzas y contabilidad	

Cuadro 8. *Estructura y plan de acción de la propuesta. Implementación de una política de crédito* Fuente: Elaboración propia.

### 6.7.3.2 Indicadores

- Establecer procedimientos de crédito.
- Obtener resultados con respecto a los créditos
- Establecer flujograma de crédito.

### 6.7.3.3 Solución administrativa presupuesto

Actividad	Costo
Establecer procedimientos de crédito.	400.00 soles
Obtener resultados con respecto a los créditos	200.00 soles
Establecer flujograma de crédito.	200.00 soles
<b>Total</b>	<b>800.00 soles</b>

Cuadro 9. *Solución administrativa presupuesto.* Fuente: Elaboración propia.

### 6.7.3.4 Diagrama de Gantt

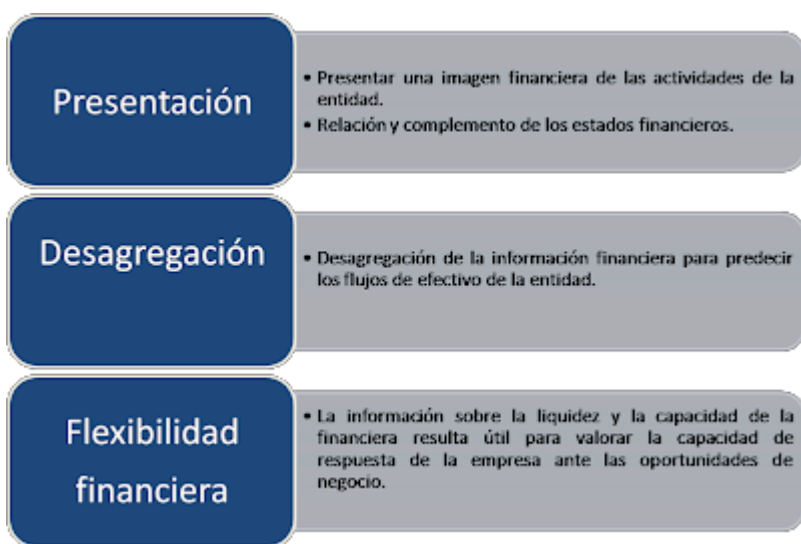
Tabla	Inicio	Fin	2019					
			MAYO					
			14	17	20	24	25	30
Establecer procedimientos de crédito.	14/04/2019	17/04/2019						
Obtener resultados con respecto a los créditos	20/04/2019	24/04/2019						
Establecer flujograma de crédito.	25/04/2019	30/04/2019						

Cuadro 10. *Cronograma de actividades de la propuesta.* Fuente: Elaboración propia.

## 6.8 Evidencia

La validez de la propuesta está encargada por el CPC Frassinetti La Serna Carlos Víctor Y MG Fernando Nolazco.

-Se está utilizando la NIC 1 Presentación de Estados Financieros para mostrar estructura y presentación de los estados financieros de la empresa, asimismo, para que sean comparables con otras entidades.



*Figura 14.* NIC1 Presentación de Estados Financieros

## 6.9 Flujo de caja

Tabla 7

*Flujo de caja en el escenario regular*

<b>Tasa de Crecimiento de Ingresos 10%</b>					
Ventas Netas 2018 S/ 12,560,570.00					
<b>FLUJO DE OPERACIONES</b>					
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Ingresos</b>					
Ventas netas	12,560,570.00	13,816,627.00	15,198,289.70	16,718,118.67	18,389,930.54
Costo de ventas	- 9,156,300.00 -	- 10,071,930.00 -	- 11,079,123.00 -	- 12,187,035.30 -	- 13,405,738.83
Gastos de Administración	- 957,010.00 -	- 1,052,711.00 -	- 1,157,982.10 -	- 1,273,780.31 -	- 1,401,158.34
Gastos de ventas	- 1,755,383.00 -	- 1,930,921.30 -	- 2,124,013.43 -	- 2,336,414.77 -	- 2,570,056.25
Ingresos Financieros	488,576.00	537,433.60	591,176.96	650,294.66	715,324.12
Gastos Financieros	- 797,755.00 -	- 877,530.50 -	- 965,283.55 -	- 1,061,811.91 -	- 1,167,993.10
Otros Ingresos	944,227.00	1,038,649.70	1,142,514.67	1,256,766.14	1,382,442.75
Otros Egresos	- 16,913.00 -	- 18,604.30 -	- 20,464.73 -	- 22,511.20 -	- 24,762.32
Participaciones	- 121,418.00 -	- 133,559.80 -	- 146,915.78 -	- 161,607.36 -	- 177,768.09
Impto. Renta	- 418,891.00 -	- 460,780.10 -	- 506,858.11 -	- 557,543.92 -	- 613,298.31
<b>Utilidad</b>	<b>769,703.00</b>	<b>846,673.30</b>	<b>931,340.63</b>	<b>1,024,474.69</b>	<b>1,126,922.16</b>

Tabla 8

*Flujo de caja en el escenario optimista*

<b>Tasa de Crecimiento de Ingresos 14%</b>					
Ventas Netas 2018 S/ 15,560,570.00					
<b>FLUJO DE OPERACIONES</b>					
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Ingresos</b>					
Ventas netas	15,560,570.00	17,739,049.80	20,222,516.77	23,053,669.12	26,281,182.80
Costo de ventas	- 9,156,300.00 -	- 10,438,182.00 -	- 11,899,527.48 -	- 13,565,461.33 -	- 15,464,625.91
Gastos de Administración	- 957,010.00 -	- 1,090,991.40 -	- 1,243,730.20 -	- 1,417,852.42 -	- 1,616,351.76
Gastos de ventas	- 1,755,383.00 -	- 2,001,136.62 -	- 2,281,295.75 -	- 2,600,677.15 -	- 2,964,771.95
Ingresos Financieros	488,576.00	556,976.64	634,953.37	723,846.84	825,185.40
Gastos Financieros	- 797,755.00 -	- 909,440.70 -	- 1,036,762.40 -	- 1,181,909.13 -	- 1,347,376.41
Otros Ingresos	944,227.00	1,076,418.78	1,227,117.41	1,398,913.85	1,594,761.78
Otros Egresos	- 16,913.00 -	- 19,280.82 -	- 21,980.13 -	- 25,057.35 -	- 28,565.38
Participaciones	- 121,418.00 -	- 138,416.52 -	- 157,794.83 -	- 179,886.11 -	- 205,070.16
Impto. Renta	- 418,891.00 -	- 477,535.74 -	- 544,390.74 -	- 620,605.45 -	- 707,490.21
<b>Utilidad</b>	<b>3,769,703.00</b>	<b>4,297,461.42</b>	<b>4,899,106.02</b>	<b>5,584,980.86</b>	<b>6,366,878.18</b>

Tabla 9

*Flujo de caja en el escenario pesimista*

Tasa de Crecimiento de Ingresos 4%					
Ventas Netas 2018 S/ 9,560,570.00					
FLUJO DE OPERACIONES					
	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Ingresos</b>					
Ventas netas	9,560,570.00	9,942,992.80	10,340,712.51	10,754,341.01	11,184,514.65
Costo de ventas	- 9,156,300.00 -	- 9,522,552.00 -	- 9,903,454.08 -	- 10,299,592.24 -	- 10,711,575.93
Gastos de Administración	- 957,010.00 -	- 995,290.40 -	- 1,035,102.02 -	- 1,076,506.10 -	- 1,119,566.34
Gastos de ventas	- 1,755,383.00 -	- 1,825,598.32 -	- 1,898,622.25 -	- 1,974,567.14 -	- 2,053,549.83
Ingresos Financieros	488,576.00	508,119.04	528,443.80	549,581.55	571,564.82
Gastos Financieros	- 797,755.00 -	- 829,665.20 -	- 862,851.81 -	- 897,365.88 -	- 933,260.52
Otros Ingresos	944,227.00	981,996.08	1,021,275.92	1,062,126.96	1,104,612.04
Otros Egresos	- 16,913.00 -	- 17,589.52 -	- 18,293.10 -	- 19,024.82 -	- 19,785.82
Participaciones	- 121,418.00 -	- 126,274.72 -	- 131,325.71 -	- 136,578.74 -	- 142,041.89
Impto. Renta	- 418,891.00 -	- 435,646.64 -	- 453,072.51 -	- 471,195.41 -	- 490,043.22
<b>Utilidad</b>	- 2,230,297.00 -	- 2,319,508.88 -	- 2,412,289.24 -	- 2,508,780.80 -	- 2,609,132.04

**6.11 Consideraciones finales de la propuesta**

Debemos considerar la importancia de la implementación de un sistema contable a la empresa, ya que con ello se facilitaría en trabajo y por ende la información sería más confiable.

**CAPÍTULO VII**  
**DISCUSIÓN**

## 7.1 Discusión

La investigación se realizó con el propósito de que la empresa cuente con un software contable que le permita un mejor resultado en las operaciones, para ello se utilizaron las distintas herramientas como la entrevista para ello se sacó una muestra de 3 personas que formaban parte de la empresa y se les realizó las distintas preguntas relacionados al tema de investigación, asimismo se recolectó información de artículos científicos, tesis, libros que ayudaron a realización de la tesis; asimismo tiene el objetivo de mejorar la gestión de las cuentas por cobrar con la implementación del sistema contable. La empresa hotelera como se ha indicado tiene problemas como falta de políticas de crédito, las políticas son muy importantes para toda empresa ya que con ello se va a establecer procedimientos que se tienen que realizar entre cliente y la empresa, asimismo la falta de un sistema contable trae consecuencias debido a que la información que se registra muchas veces tiene márgenes de errores y no es muy confiable y además hace difícil su análisis, por ello al implementar el sistema va ayudar a que las operaciones registradas por el personal sean más confiables y algún reporte que requiera la empresa lo va a sacar del sistema de una manera rápida, no realizar el cobro oportuno va a generar atraso en la empresa, asimismo al no contar con un sistema la empresa hotelera cuenta con un atraso en lo que respecta a las cuentas por cobrar. Galárraga y Pinto (2013), también en su investigación efectuó para acrecentar el cobro de las deudas para maximizar la recaudación, además de ello implementar una mejora continua para que permita que los sujetos pasivos paguen a tiempo, por consecuencia dicho trabajo, se realizó encuestas, con un diseño descriptivo, método cuantitativo y a base del método chi-cuadrado, con un segmento de población del Ecuador, asimismo, ha facilitado la mejora del pago de los deudores tributarios, que conlleva a maximizar sus ingresos. Según Gómez y Checo (2014) también en su trabajo de



investigación es efectuado para tener en cuenta el riesgo de crédito para evitar pérdidas es investigar el análisis de la herramienta en la banca minorista y como favorece en la consecución de los resultados con respecto a sus competidores. En base a la metodología de la investigación se realizó la entrevista, usando el método cuantitativo y cualitativo, asimismo, el credit- scoring fue el sistema más utilizado con el fin de obtener un mejor análisis del consumo en el sector vivienda. Según Vega y Ushella (2015) coincide en su trabajo de investigación ya que se efectuó para evaluar cómo la política de cobranzas influye en una adecuada gestión empresarial. Su objetivo es revelar la influencia de la política de cobranza en la gestión empresarial. Su metodología fue el muestreo, encuesta, diseño descriptivo. Se utilizó el método cuantitativo para una población.

Según Ruiz (2018) en su tesis coincide en la investigación ya que se efectuó para analizar las moras que se produjeron se concluyó que no hay un rápido cobro por parte de la entidad es por ello que es de relevancia realizar un seguimiento de aquellas facturas que se encuentran al crédito para que la entidad recupere la inversión, asimismo; se determinó coincidencia en el análisis de la morosidad de las cuentas por cobrar.

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

## 8.1 Conclusiones

Primera: Optimizar la gestión de las cuentas por cobrar para que la empresa hotelera aumente la liquidez, asimismo mejorar los procesos y procedimiento en las cobranzas a través de implementación del sistema contable para que la información registrada sea confiable y se automaticen los procesos.

Segunda: De acuerdo con el crecimiento de la empresa las cuentas por cobrar fueron aumentando, sin embargo, la empresa cuenta con insuficiente personal capacitado, lo que ocasionó que se genere un atraso en las cobranzas, asimismo no realizan el control y seguimiento del crédito otorgado a los clientes.

Tercera: Se utilizó las categorías de Cuentas por Cobrar, con el fin de dar a conocer el problema existente; Implementación de un sistema contable, que posibilite tener un control más riguroso a través del sistema siscont; asimismo, la Gestión de Cobranzas permitió acelerar el cobro de las facturas; Política de Crédito, del cual se dio directivas que permitieron la pronta recuperación de los cobros, Morosidad con el cual se realizaron provisiones de cobranza dudosa que luego fueron castigadas.

Cuarta: Se efectuó la investigación para analizar el Estado de Situación Financiera utilizando ratios financieras a su vez, el Estado de Resultados, Flujo de caja para lograr una eficiencia y eficacia en el control financiero.

Quinta: Evidenciar el aumento de liquidez con la implementación del sistema contable para que se mejore la gestión en las cobranzas.

## 8.2 Sugerencias

Primera: Se debe implementar un sistema contable para que las operaciones de la empresa sean más confiables y ayuden a la automatización de las tareas, logrando que se cumplan los objetivos trazados por la organización.

Segunda: Se debe implementar una política de crédito para que la empresa pueda controlar los créditos otorgados y gestionar de manera oportuna los cobros a la fecha de vencimiento de esta manera la empresa se beneficiara en cuanto al aumento de su liquidez.

Tercera: Se debe realizar el control y seguimiento periódico de las cuentas por cobrar con el fin de enviar a los clientes un reporte de sus saldos pendientes para que realicen sus pagos con anticipación y o vencimiento.

Cuarta: Realizar un análisis de todas las cuentas por cobrar en la organización con el fin de hacer las correcciones del caso y ajustes en su fecha oportuna para la presentación de las cuentas de manera correcta.

Quinta: Contratar personal especializado para que se encargue específicamente del cobro de los adeudos que aplique procedimientos, análisis y técnicas de cobranza que permitan llevar un adecuado control y seguimiento de las mismas; generando que estas se efectúen dentro de los plazos establecidos y así se evite que se produzcan atrasos y morosidad y devenguen en morosidad.

**CAPÍTULO IX**  
**REFERENCIAS**

- Aguilar , G., & Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Peru. *Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Catolica del Perú*, 60.
- Arroba , J., & Encalada, L. (2016). Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía Intvescom S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 7.
- Arroba, J., & Cabrera, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 10.
- Arroba, J., & Encalada, L. (2016). Provisión de as cuentaspor cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía Intv escom. S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 13.
- Arroba, J., & Solis, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 16.
- Brachfield, P. (2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores*. Barcelona: Profit Editorial.
- Camejo , O., & Castillo, Y. (2007). LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO: UN RETO EMPRESARIAL. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20.
- Campozano, S., & Tenesaca, M. (2018). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 22.
- Cárdenas , M., & Velasco, B. (2014). 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 . *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 10.
- Cardozo, E., Hernández , G., & Urdaneta, W. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Revista Multiciencias, vol. 12*, 6.
- Castañeda, F., & Solorzano, F. (2018). El proceso de crédito y cobranzas y su impacto en la liquidez de la compañía Servibirsa S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 7.
- Castaño, C., & Arias, J. (2013). Análisis financiero integral de empresas colombianas 2009-2010: perspectivas de competitividad regional1. *perspectivas de competitividad regional*, 17.
- Sunder , S. (1944). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia
- Castillo, Y., & Camejo, O. (2007). La administración del capital de trabajo: un reto empresarial. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 8, 20.

- Correa, M., & Eslao, K. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 14.
- Cotera, D., Limo, A., & Santillán, A. (2007). Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no financieras. *Revista de la Facultad de Economía*, 11.
- Duque, A., & Macías, B. (2018). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 6.
- Fontalvo, T., Granadillo, E., & Vergara, J. (2012). Aplicación de análisis discriminante para evaluar el mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector alimento de Barranquilla-Colombia. *Revista chilena de ingeniería*, 11.
- Fontalvo, T., Mendoza, A., & Morelo, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 29.
- Galárraga, O., & Pinto, R. (2013). *Mejoramiento y optimización del proceso de cobro de deudas tributarias del servicio de rentas internas*. para optar la tesis de post grado.
- Gómez, L., & Checo, H. (2014). La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. *Revista científica UCSA*, 24-32.
- González, A., & Chamba, S. (2017). Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 6.
- González, A., & Macías, B. (2017). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 12.
- Gracia, C., & Duran, L. (2018). Análisis de la gestión de cobros y pagos como actividad económica operativa en las empresas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 17.
- Guajardo, C., & Guajardo, A. (2008). Cuentas por Cobrar y su Importancia en su Liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 158.
- Gutiérrez, M., Sanchez, L., & Munilla, F. (2005). La Liquidez Empresarial y su Relación con el Sistema Financiero. *Ciencias Holguin Revista Trimestral*, 11.
- Fayol, H. (1916). *Teoría Clásica de la administración*. París: Universidad de París.
- Izar, M., & Cortés, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Revista Poliantela*, 16.

- Jordán, P., Andrade, J., & Cortéz, M. (2018). Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11.
- Marbelis, A., & Rosillón, N. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24.
- Miranda, J., & Avelino, M. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 14.
- Miranda, J., & Ramírez, A. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 15.
- Navarro, C. (2017). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO AL SECTOR AGROPECUARIO EN NICARAGUA 1990-2012 . *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 21.
- O'Hara, M. (noviembre de 2003). Liquidez: una revisión de la investigación en microestructura. *Revista de Economía Financiera*, 47.
- Ordoñez, R. (MAYO de 2017). CAPITAL DE TRABAJO Y SU RELACIÓN EN LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA HOGABLES CÍA. LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 13.
- Ordoñez, R., & Barreiro, L. (2017). Capital de trabajo y su relación en la liquidez de la compañía Hogables Cía. Ltda. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11.
- Ordoñez, R., & Mera, J. (2017). CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIC&SERVICES S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11.
- Ordoñez, R., & Quimi, M. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 9.
- Rosales, T., Torres, P., Jiménez, P., & Figueredo, J. (2011). La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia económica de la Empresa de Materiales de la Construcción. *Revista académica de economía* , 34.
- Rosillón, N., & Marbelis, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, 24.
- Rosillón, N., & Marbelis, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia v.14 n.48 Maracaibo dic. 2009*.
- Sánchez, X., & Millán, J. (2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. *Entramado*, vol. 8(1), 10.



- Sunder , S. (1944). Teoría de la contabilidad y el control. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Valladares, E. (2002). ANALISIS FINANCIERO EN LOS AGRONEGOCIOS. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 15.
- Venegas, F., & Rodríguez, A. (2012). Liquidez y apalancamiento de la. *Revista Análisis Económico*, 25.
- Vera, M., Melgarejo, Z., & Mora, E. (2014). Acceso a la financiación en Pymes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros. *Revista Innovar Journal*, 13.
- Bernal, A. (2006). Metodología de la Investigación segunda edición. Mexico: Pearson Prentice halla.
- Bravo, M. (2007). Introducción a las Finanzas. (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: Pearson educación.
- Hernández, S. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hurtado, J. (2000). Investigación Holística. Caracas: Fundación Sypal.
- Estudiantes de la Facultad de Contabilidad . (2011). Innovación Contable. *Revista Científica Estudiantil*, 106.
- Rodríguez, L., Montenegro, L., & Fuentes, J. (2015). Implementación de sistema contable en el Restaurante La Terraza Colombiana. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 9.
- Peña, A. (2011). Eficacia del sistema de información contable de las Pyme merideñas calificadas en el régimen ZOLCCYT. *Revista visión gerencial*, 14.
- Alvarez, C., & Rivera, A. (2010). Los sistemas contables administrativos: Hacia la conformación de un programa de investigación desde la teoría de la estructuración. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 20.
- García , R., & Rodríguez, R. (2016). Diseño y aplicación de sistema de gestión en Inventarios en empresa ecuatoriana. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 14.
- Merton, citado en Azofra (2005) Evolución de la teoría Financiera, Colombia, Ecos Economía
- Watts, ZimmermanCan y Frank citado Canetti ,2007 Contabilidad y control: Fundamentos teóricos para la mejora de la confiabilidad de la información contable. Buenos aires Facultad de ciencias económicas

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Cuentas por cobrar en una empresa Hotelera 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
¿Cómo se puede mejorar la oportuna recuperación de las cuentas por cobrar en una empresa Hotelera que no cuenta con un adecuado sistema de cobranzas?	<b>Objetivo general</b>	<p><b>Justificación metodológica</b></p> <p>El estudio se elaboró de acuerdo con la metodología holística con el fin de lograr la mejora de la liquidez en la empresa Hotelera, esto ayudará para que las entidades obtengan un mayor control de las cobranzas. Asimismo, se espera que la investigación sea confiable y efectiva con el fin de que pueda ser utilizado en las organizaciones.</p> <p>La investigación holística debemos comprenderla, a fin de identificar mejoras para profundizar el conocimiento. En ella, se logra introducir a la intimidad del investigador, para confirmar la creatividad, los nuevos eventos, la realidad y los acontecimientos. Realizar una investigación holística, lleva al descubrimiento de nuevas aventuras, además de valorar el trabajo de todos los investigadores.</p> <p><b>Justificación práctica</b></p> <p>La actual investigación, tiene como fin la justificación de aportar a las cobranzas, una herramienta que simplifique un mejor análisis y control en la</p>
	Plantear una estrategia que Implemente políticas, procedimientos y recursos informáticos, que optimicen la gestión financiera del rubro cuentas por cobrar en una empresa Hotelera.	
	<b>Objetivos específicos</b>	
	Precisar las dificultades que existen en el control de cobranzas en una empresa Hotelera y establecer los procedimientos adecuados.	
	Diseñar una estrategia de implementación de una herramienta informática en las cobranzas de una empresa Hotelera.	
	Determinar las políticas estructurados para la realización de una adecuada gestión y procedimientos de las cuentas por cobrar de una empresa Hotelera.	
	Comprobar si la empresa estableció una política de cobranzas para el pronto recupero de las mismas.	

		Método
Sintagma	Enfoque	Tipo, nivel y métodos
<p>empresa Hotelera, logrando un mejor seguimiento y análisis de las cuentas por cobrar.</p> <p>Es necesario poder estudiar e identificar los factores que estarían generando el problema, para eliminar las falencias que hubiere y de esta manera lograr un desarrollo eficaz.</p>		
<p>Uno de los aspectos que tiene mucha relevancia es el sintagma holístico, ya que en ella se integra un conjunto de sucesos en un todo, que se tiene en una globalidad y por el cual cada suceso o evento posee un valor por el vínculo con otros sucesos u eventos de holos. (Hurtado 2000)</p> <p>Se aplicaría para tener en cuenta que utilizando esta metodología se pueda realizar una mejor investigación.</p>	<p>Mixto</p> <p>Uno de los enfoques que tiene mucha importancia, es el enfoque mixto, mediante el se representa a una agrupación de procesos sistemáticos por el cual, se va a recolectar la información tanto cualitativa como cuantitativa con el fin de que se realice evaluación de los datos recolectados y poder sacar conclusiones para un mejor entendimiento. (Hernández 2014)</p> <p>Se aplicaría al momento de que realice encuestas tanto cuantitativas como cualitativas</p>	<p><b>3.3.1 Tipo Proyectiva</b> (Hurtado 2000)” La investigación tipo proyectiva es muy relevante ya que en ella se llevan diseños, programas y se establece como se debe hacer las cosas con el fin, de alcanzar los objetivos deseados”. Se aplicaría tomando en cuenta de que manera o cómo se debería realizar la investigación de interés.</p> <p><b>3.3.2 Nivel Comprensivo</b> El nivel comprensivo es muy importante ya que tiene como objetivo de explicar, predecir y proponer, además estudia un suceso que tiene relación con otros sucesos con el fin de que se capte las ideas expresadas. (Hurtado 2000) Se aplicaría para que en la investigación sea comprensiva, explicativa.</p> <p><b>3.3.3 Método</b></p> <p><b>3.3.3.1 Deductivo:</b> Uno de los métodos más importantes es el método deductivo, en él se da la información de hipótesis, investigación de leyes científicas Este método parte de lo particular a lo general. Asimismo, indica que la inducción se puede realizar completa o incompleta. (Ander 1997)</p> <p>Se aplicaría cuando realice mi investigación al momento de inferir algo observado a lo</p>

---

con el fin de un mejor entendimiento

general y de esta manera se pueda realizar una buena investigación.

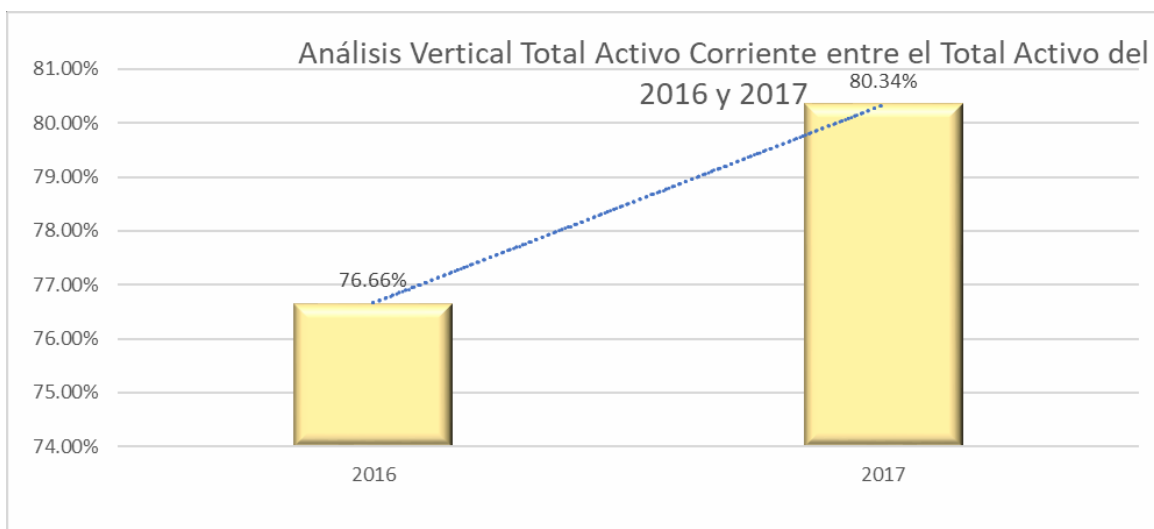
### 3.3.3.2 Inductivo:

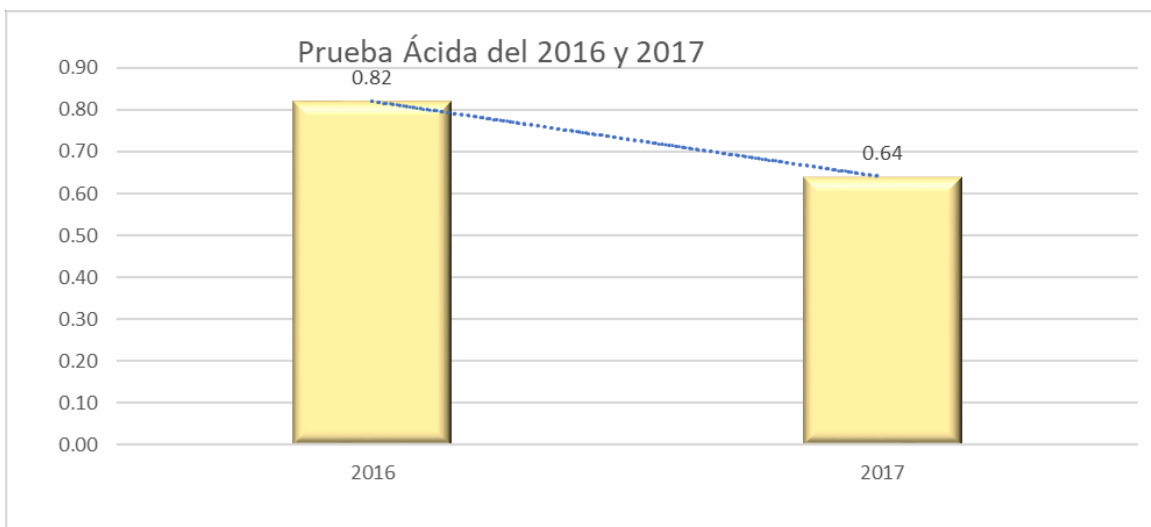
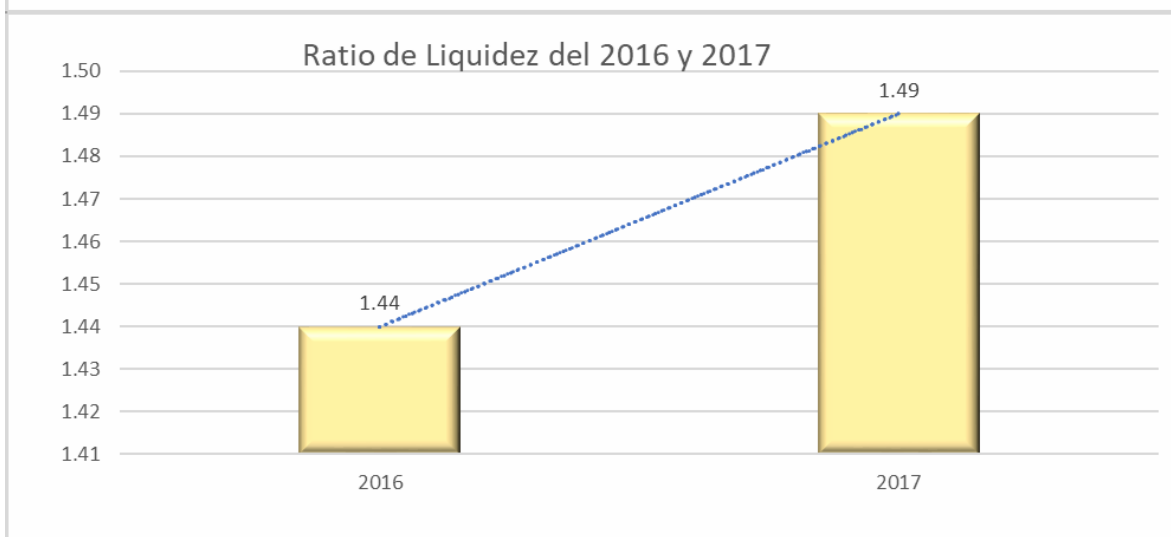
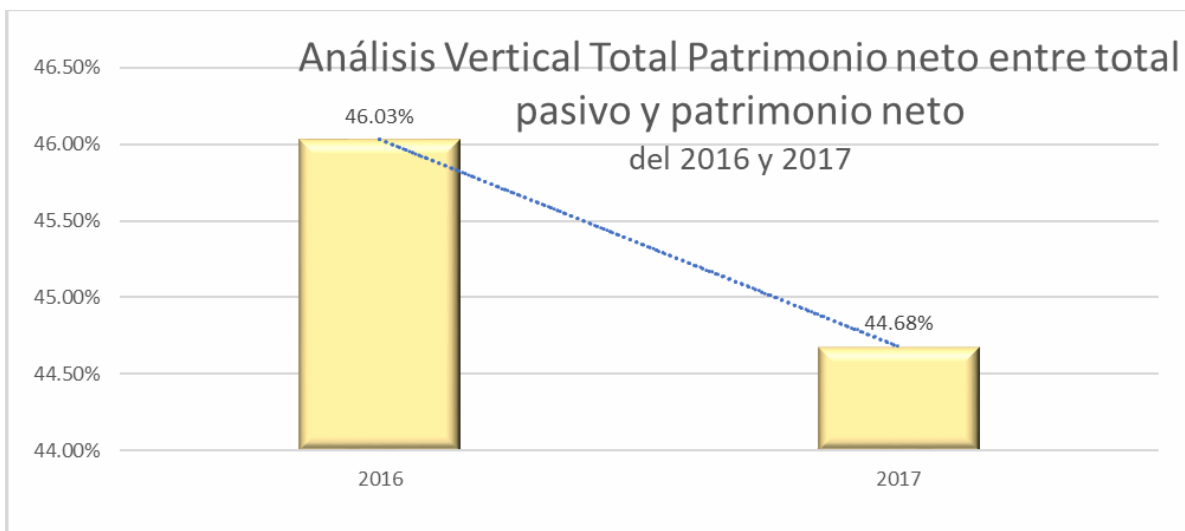
(Hernández 2006) "Otro de los métodos más relevantes es el método inductivo por el cual se utiliza cuando se analiza la información recaudada de cuestionarios".

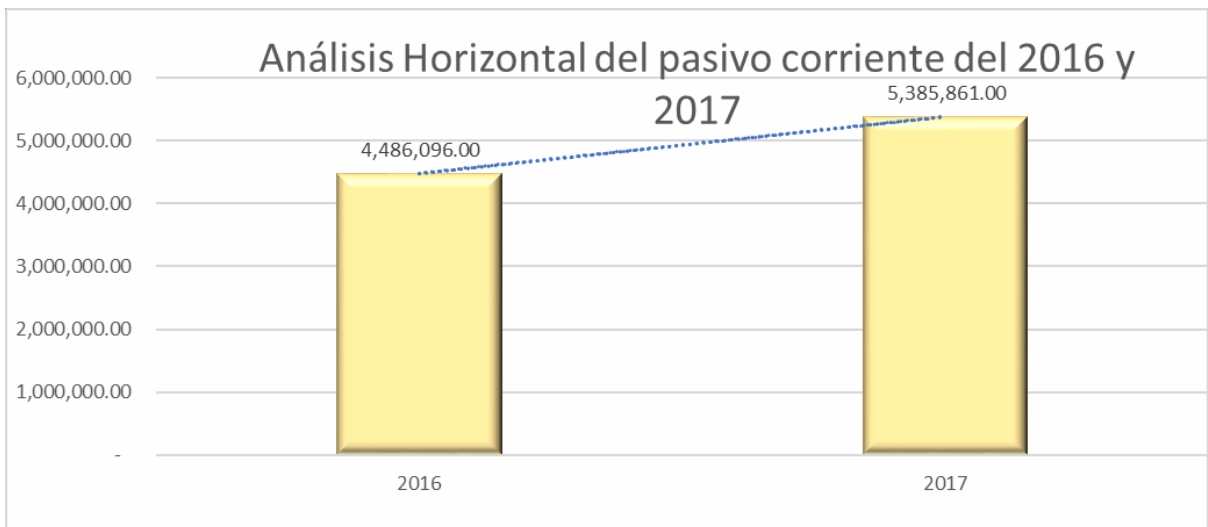
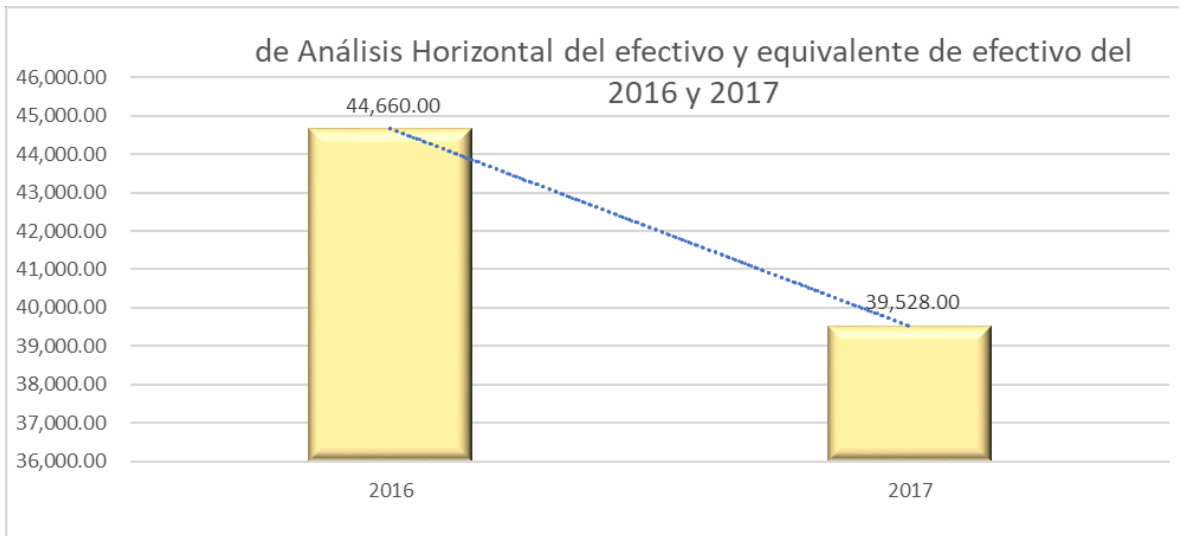
Se aplicaría al momento que se recaude la información de los cuestionarios aplicados.

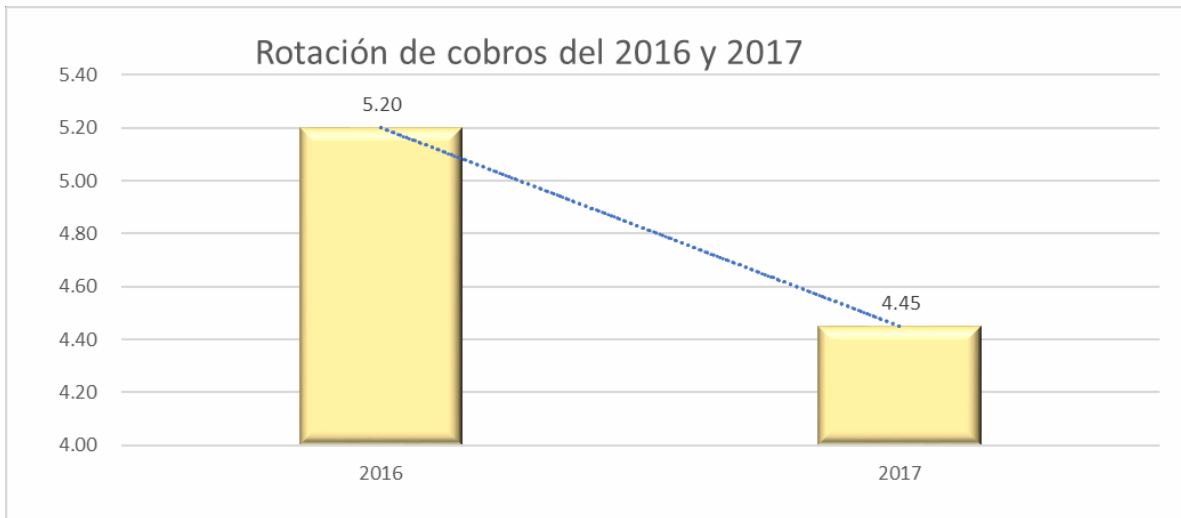
---

## Anexo 2: Instrumento cuantitativo

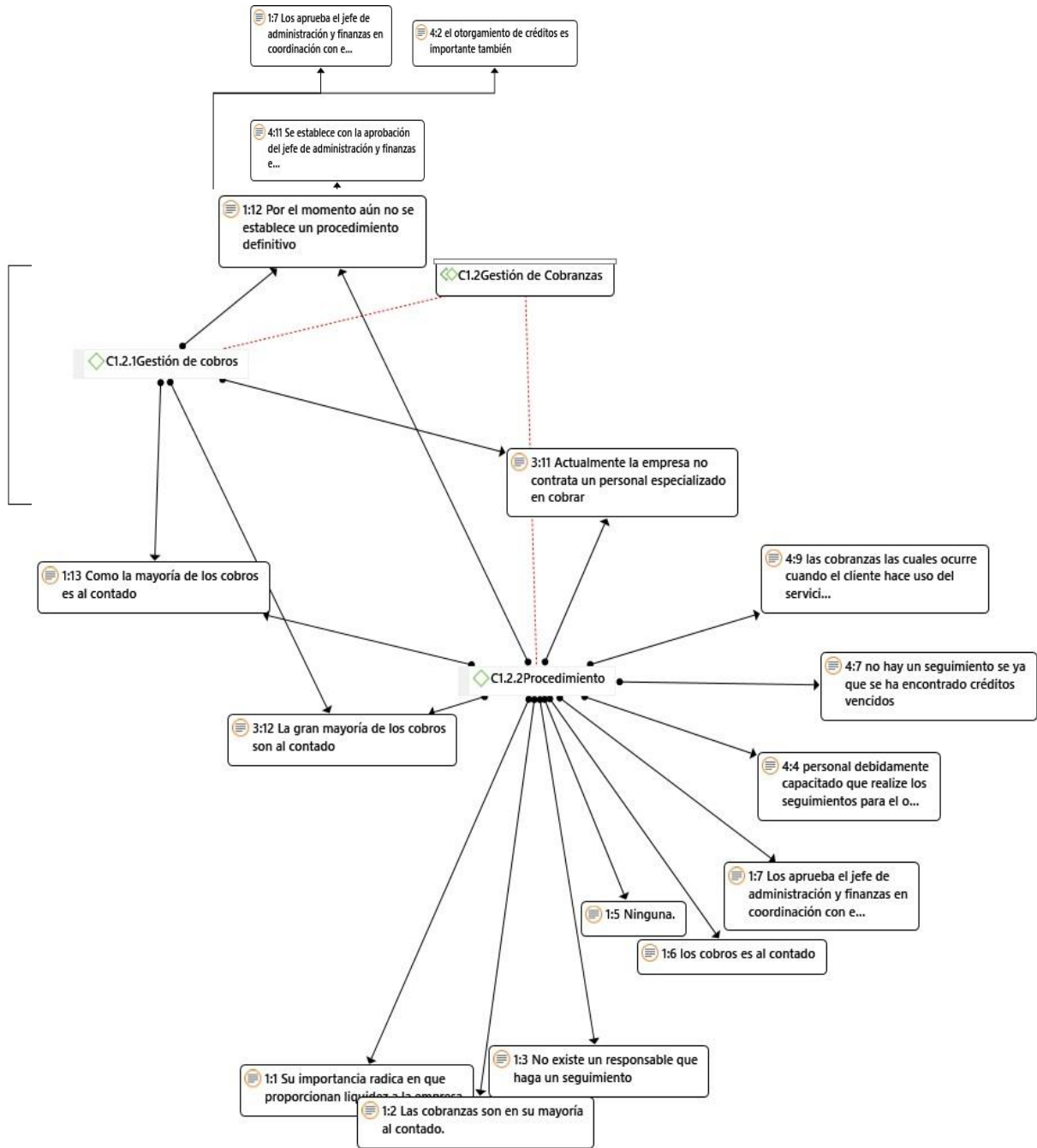




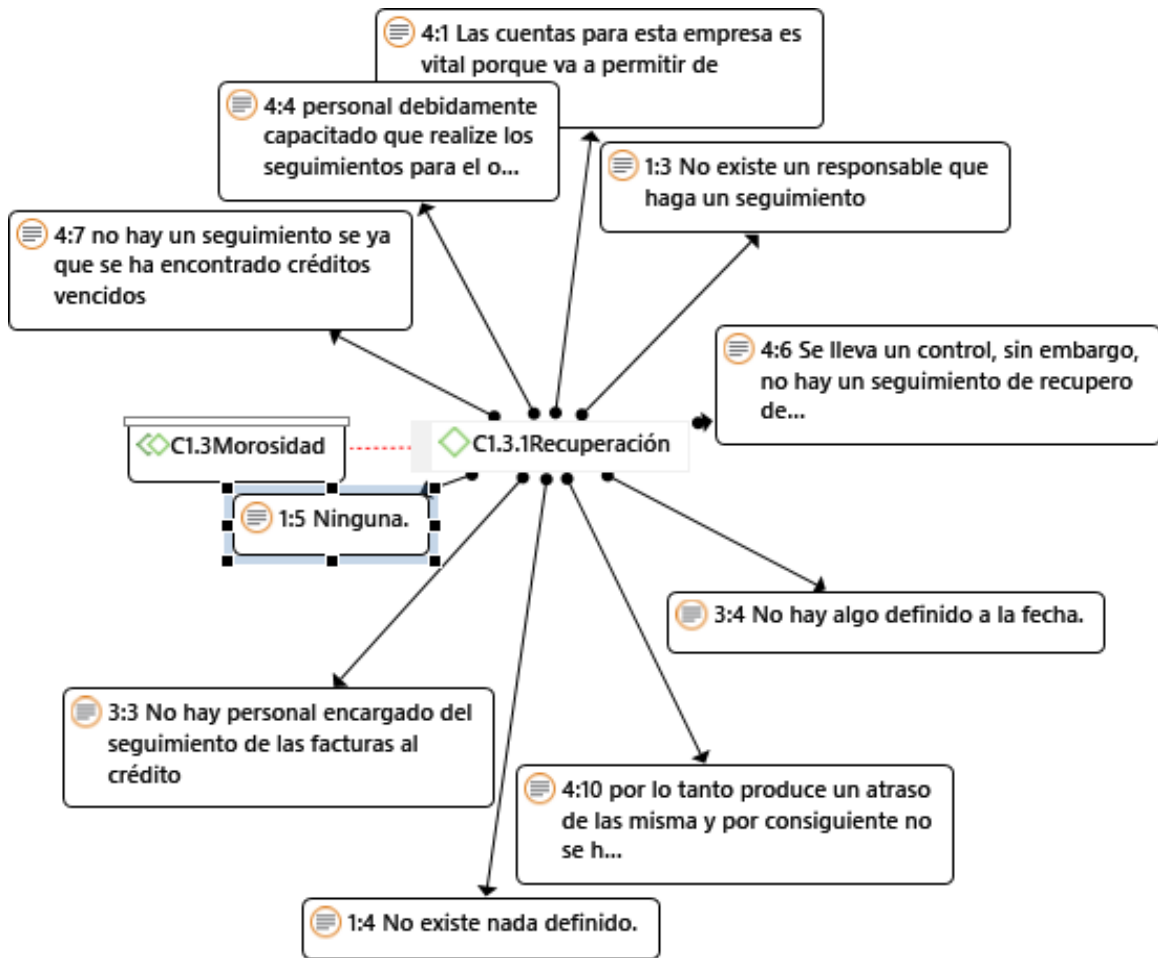


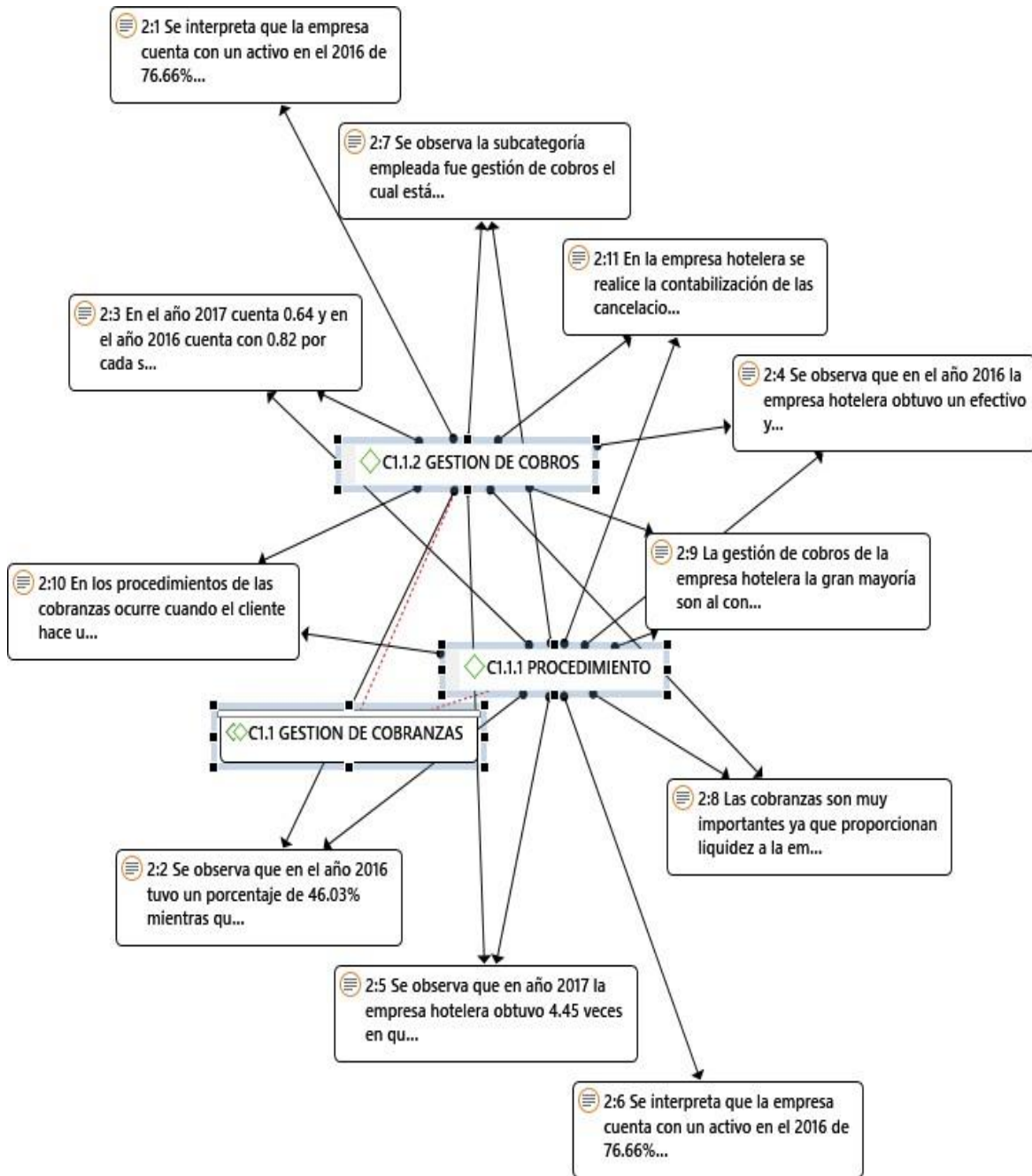


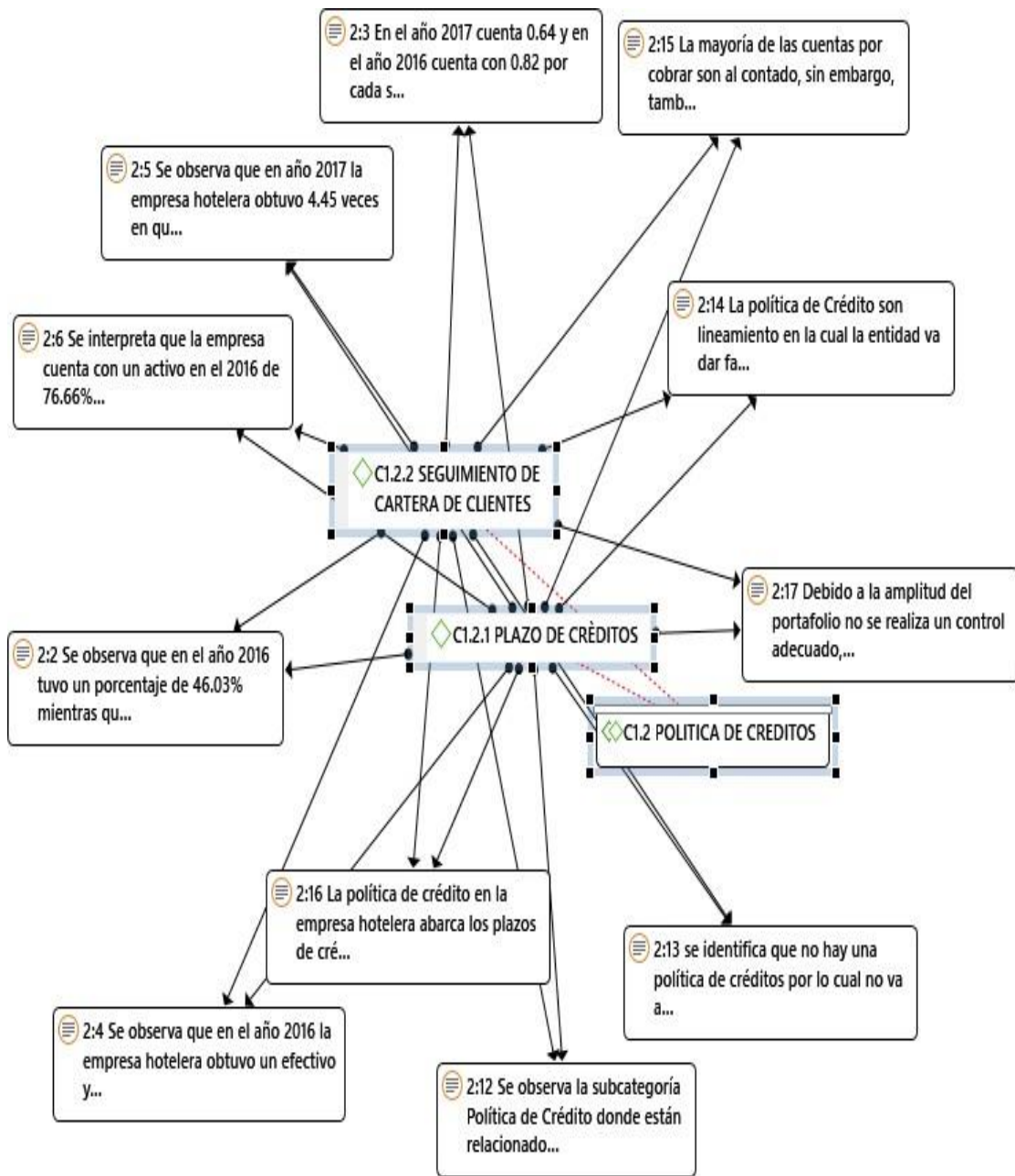
### Anexo 3: Instrumento cualitativo

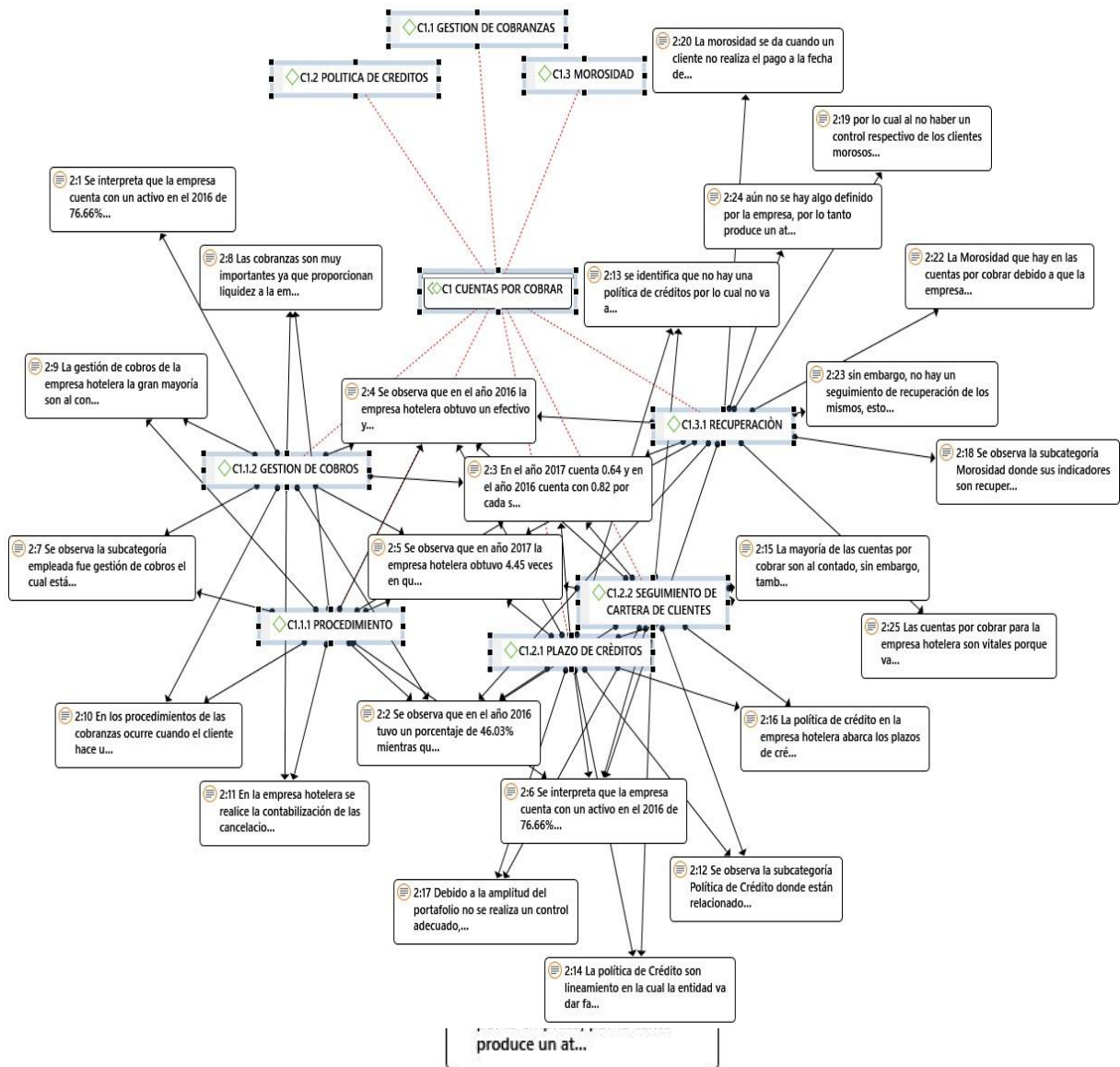









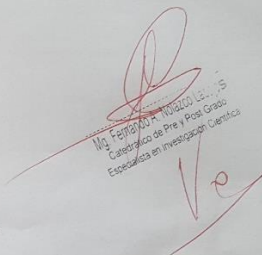




**Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos**

Certificado de validez por Juicio de Expertos





**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, ..... identificado con DNI Nro. .... Especialista en ..... Actualmente laboro en ..... Ubicado en ..... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.  
**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.  
**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.  
**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Estado de Situación Financiera	Va a reflejar en qué situación se encuentra la organización, está conformado por activo, pasivo y patrimonio.	-Análisis Horizontal -Análisis Vertical -Ratios de Liquidez																		

Ficha de registro documental

<b>Título del documento:</b>		
<b>Periodo o año:</b>		
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área de:</b>

Nr o.	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	Análisis
1	Estado de situación financiera	El estado de Situación financiera va a reflejar en qué situación se encuentra la organización, está conformado por activo, pasivo y patrimonio.	Análisis Horizontal 2014-2015	Efectivo y Equivalente de Efect. 2015	-	= 89.55 %
				Efectivo y Equivalente de Efect. 2014	0	
				Total Pasivo Corriente 2015	1*10 = 4,486,096.00	= 4.89%
				Total Pasivo Corriente 2014	0 = 5,385,861.00	
				Efectivo y Equivalente de Efect. 2016	-	= 18.06 %
			Efectivo y Equivalente de Efect. 2015	0 = 374,761.98		
			Análisis Horizontal 2015-2016	Total Pasivo Corriente 2016	31,100,537.9	= 2.76%
				Total Pasivo Corriente 2015	1 = 31,984,573.5	
				Total Activo Corriente	8,032,336.00	= 78.47 %
				Total Activo	9,984,462.00	
Análisis Vertical 2014	Total Patrimonio Neto	4,461,388.00		= 21.01 %		
	Total Pasivo y Patrimonio Neto	9,984,462.00				

**Anexo 7: Evidencia de la visita a la empresa****Anexo 10: Evidencias de la propuesta****Anexo 11: Artículo de investigación****Anexo 12: Matrices de trabajo**

**Artículo**

**Sistema Contable para el control de las cuentas por cobrar en la  
empresa Hotelera, 2018**

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

**AUTORA**

Br. Marchena Herrera, Liliana Evelyn

Grado académico

[sccp.emarchena@gmail.com](mailto:sccp.emarchena@gmail.com)

**Asesor metodológico**

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

**Asesor Temático**

CPC Carlos Víctor Frassinetti La Serna

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, empresa y salud

**LIMA – PERÚ**



## I. Introducción

La presente investigación trata de Sistema Contable para el control de las cuentas por cobrar en la empresa hotelera 2018, con el fin de mejorar los procesos y gestión de las cuentas por cobrar de la empresa hotelera, el cual tiene como objetivo principal Implementar un sistema contable

Para la investigación se analizaron las categorías de Cuentas por Cobrar y Implementación de un sistema, de acuerdo a la primera categoría Castañeda y Solorzano (2018) nos indica que las cuentas por cobrar son derechos exigibles que la empresa tiene.

Para Correa y Eslao (2018) Deben ser analizadas las cuentas por cobrar para poder hallar cuales son los inconvenientes en la cobranzas, es por ello que se realiza una estrategia para poder eliminar las dificultades, la cartera vencida nos va a indicar en qué nivel se va recuperar las cuentas por cobrar

Del mismo modo realizar la evaluación si lo que estaría dificultando es el proceso, persona, entre otros, por ello es importante que la empresa realice una buena gestión de cobranza para el pronto recupero de las mismas.

Asimismo, para Ordoñez y Quimi (2017) Las cuentas por cobrar tienen que gestionarse de manera eficiente y eficaz, ya que va a tener resultados positivos para la entidad en lo que respecta a la liquidez

Es importante que mantenga su cartera de clientes; por ello, se les facilita a los clientes realizar el pago vía tarjeta, efectivo, transferencia, o al crédito; por consiguiente, las empresas analizan las cuentas por cobrar para tener un control de estas.

Para Rodríguez, Montenegro y Fuentes (2015) indica que es muy relevante la implementación de un sistema contable en cuanto a la investigación realizada para el restaurante la terraza colombiana, con la finalidad de reducir la inoportuna ejecución de políticas, asimismo reducir la omisión de información

El objetivo es plantear una estrategia que Implemente políticas, procedimientos y recursos informáticos, que optimicen la gestión financiera del rubro cuentas por cobrar en una empresa Hotelera

## II. Método

Se ha utilizado un sintagma ya que la investigación holística surge de la necesidad que existe de suministrar una metodología amplia y efectiva.

El sintagma holístico permite integrar un conjunto de sucesos dentro de un todo, por lo cual cada suceso posee un valor por la interrelación o vínculo con otros eventos (Hurtado, 2000)

La investigación holística debemos comprenderla, a fin de identificar mejoras para profundizar el conocimiento. En ella, se logra introducir a la intimidad del investigador, para confirmar la creatividad, los nuevos eventos, la realidad y los acontecimientos.

Se aplicó en la empresa hotelera con el fin que haya una coordinación e integración tanto de los créditos que se otorgan a clientes como de las respectivas cobranzas

La investigación se suele comparar el enfoque cualitativo a lo cuantitativo mediante el enfoque mixto se agrupan procesos sistemáticos que permitan recolectar información de manera cualitativa y cuantitativa y así realizar con los datos recolectados las respectivas evaluaciones y definir conclusiones para un mayor y mejor entendimiento

En cuanto al enfoque cualitativo se realizó diversas preguntas relacionados al tema de estudio con el fin de obtener un resultado; en cuanto al enfoque cuantitativo se

realizó a través de índice de ratios aplicados a los estados financieros; asimismo, se utilizaron cuadros para efectos de medición. (Hernández, 2014).

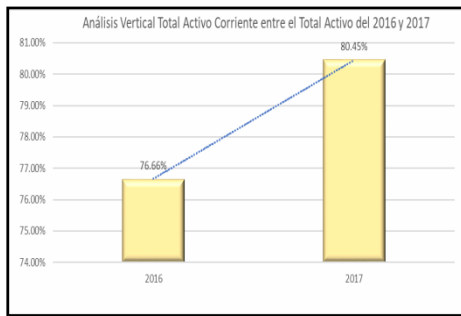
La investigación proyectiva con el fin de alcanzar objetivos se realizan los estudios mediante diseños, programas, a fin de realizar determinadas actividades para tener un buen resultado en la investigación proyectiva. Se aplicó para consolidar la gestión tanto para los créditos como para las cobranzas mediante diseños, programas y procedimientos establecidos (Hurtado, 2000).

Otro de los niveles con gran relevancia es el comprensivo porque permite explicar, proponer y predecir aspectos determinados. (Hurtado, 2000). Se aplicó en la empresa hotelera a fin de que se produzca una información fluida con sus notas explicativas y con la finalidad de obtener una adecuada gestión en los créditos y cobranzas.

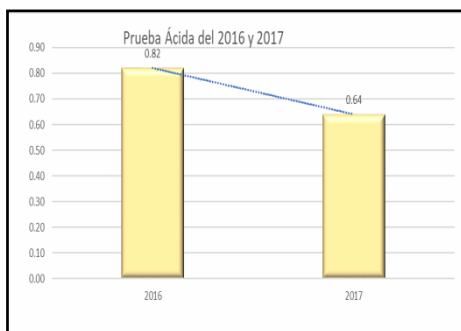
Con el método deductivo se da la información de hipótesis, investigación e interpretación de leyes científicas. Se aplicó en el funcionamiento de las áreas de créditos y cobranzas mediante investigación e interpretación de leyes científicas utilizando el método deductivo (Bernal, 1997).

El método inductivo se utiliza cuando se obtiene información mediante la utilización de técnicas de cuestionario. Se aplicó en la empresa hotelera de manera previa al otorgamiento de los créditos y de los cobros teniendo en cuenta el método inductivo (Hernández, 2006).

### III. Resultados

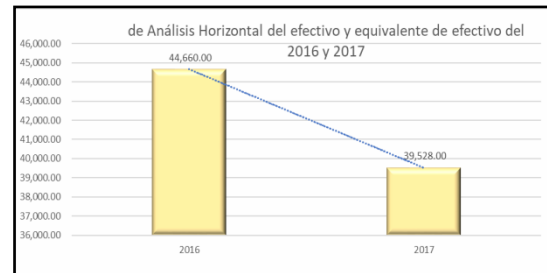


Se puede observar que la organización cuenta con un activo en el 2016 de 76.66% mientras que en el año 2017 aumentó a 80.45% lo que indica que la empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus operaciones a corto plazo.



En el análisis de prueba ácida se puede verificar que en el año 2017 cuenta 0.64 y en el año 2016 cuenta con 0.82 por cada sol de deuda exigible menor a un año, por lo tanto, la empresa no está en capacidad inmediata de cubrir sus obligaciones corrientes, es decir la disponibilidad de activos líquidos que tiene la empresa para hacer frente a sus pasivos más exigibles.

Razones ácidas de 0.50 a 1.00 y de 1.0 a 1.5 se consideran deseables.



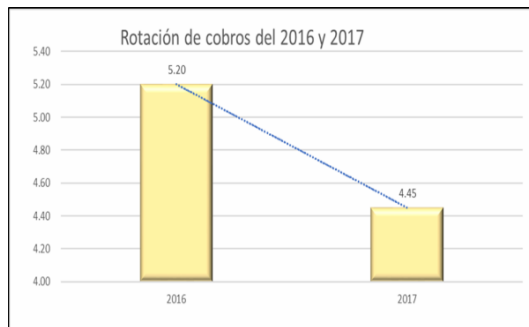
Se observa que en el año 2016 la empresa hotelera obtuvo un efectivo y equivalente de efectivo de 44,660.00 soles, mientras que en el año 2017 tenía un efectivo y equivalente de efectivo de 39,528.00 por lo tanto se puede concluir que no se está realizando un cobro debido ya que no se está obteniendo la suficiente liquidez para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones y otras gestiones que estime la empresa.

se observa que en el año 2017 se obtuvo



5,385,861.00 soles, mientras que en el año 2016 tuvo 4,486,096.00 soles lo cual significa que la empresa hotelera no ha realizado un adecuado cobro de los clientes, ello se debe ya que no hay un personal que se encargue específicamente del seguimiento de las cobranzas, asimismo analizar si hay cuentas por cobrar pendientes, al no haber una adecuada gestión de las mismas va a ser que la empresa no tenga liquidez al corto plazo para que

pueda cumplir con sus obligaciones corrientes.



se detalla que en año 2017 la empresa hotelera obtuvo 4.45 veces en que la cuentas por cobrar rotan, mientras que en año 2016 se obtuvo 5.20 veces de rotación de las cuentas por cobrar lo que se concluye que no ha mejorado la gestión de cobro debido a que en la empresa hotelera no se hace un seguimiento y un reporte de aquellos clientes morosos, ello va a conllevar a que la empresa no tenga una liquidez rápida.

### **Diagnostico General según análisis Atlas Ti**

La política de Crédito son lineamiento en la cual la entidad va dar facilidades de pago a sus clientes, las políticas son de gran importancia ya que mediante ellas se

va a recuperar la inversión de acuerdo al cobro adecuado.

La mayoría de las cuentas por cobrar son al contado, sin embargo, también la empresa hotelera cuenta con facturas al crédito.

la subcategoría Morosidad donde sus indicadores son recuperación, de acuerdo a las respuestas de los entrevistados se identifica que no hay un seguimiento para aquellos clientes morosos por lo cual al no haber un control respectivo de los clientes morosos va a producirse en la empresa hotelera un atraso en las cuentas por cobrar, por cual esta cuenta aumentaría y al aumentar no se tendría un rápido ingreso de dinero.

La Morosidad que hay en las cuentas por cobrar debido a que la empresa cuenta con un cuadro que indica cuales son los clientes al crédito, sin embargo, no hay un seguimiento de recuperación de los mismos, esto se da debido a que no hay un responsable que realice las labores de cobranzas y el seguimiento respectivo, aún no se hay algo definido por la empresa, por lo tanto produce un atraso de las misma y por consiguiente no se hace un adecuado monitoreo de control y recupero de los adeudos.

La gestión de cobranzas podemos observar en el análisis vertical que la empresa cuenta con un activo en el 2016 de 76.66% mientras que en el año 2017 aumento a 80.34% lo que indica que la entidad posee el efectivo para

cumplir con sus operaciones dentro del corto plazo.

El indicador utilizado fue gestión de cobros el cual está relacionada con los indicadores de gestión de cobros, procedimiento, se puede observar las respuestas por los entrevistados en la que indica que no hay una buena gestión de como también un personal que se encargue específicamente de los cobros al crédito. Asimismo, en el Vertical Total Patrimonio neto entre total pasivo y patrimonio neto que en el año 2016 tuvo un porcentaje de 46.03% mientras que en el año 2017 el porcentaje fue de 44.68% lo que significa que hubo un decrecimiento de 1.35% en la empresa hotelera, asimismo se concluye que la empresa no ha realizado un buen desempeño ya que si ello disminuye la entidad no va a cumplir con sus obligaciones.

La información las cobranzas diarias contablemente están atrasadas tanto al contado como al crédito, esto es debido que se registran en un Excel y hasta la fecha no cuenta con un sistema contable.

#### **IV. Discusión**

En la investigación se realizó con el propósito de que la empresa cuente con un software contable que le permita un mejor resultado en las operaciones, para

ello se utilizaron las distintas herramientas como la entrevista para ello se sacó una muestra de 3 personas que formaban parte de la empresa y se les realizó las distintas preguntas relacionados al tema de investigación, asimismo se recolectó información de artículos científicos, tesis, libros que ayudaron a realización de la tesis; asimismo tiene el objetivo de mejorar la gestión de las cuentas por cobrar con la implementación del sistema contable. La empresa hotelera como se ha indicado tiene problemas como falta de políticas de crédito, las políticas son muy importantes para toda empresa ya que con ello se va a establecer procedimientos que se tienen que realizar entre cliente y la empresa, asimismo la falta de un sistema contable trae consecuencias debido a que la información que se registra muchas veces tiene márgenes de errores y no es muy confiable y además hace difícil su análisis

Por eso al implementar el sistema va ayudar a que las operaciones registradas por el personal sean más confiables y algún reporte que requiera la empresa lo va a sacar del sistema de una manera rápida, no realizar el cobro oportuno va a generar atraso en la empresa, asimismo al no contar con un sistema la empresa hotelera cuenta con un atraso en lo que respecta a las cuentas por cobrar.

Según Ruiz (2018) en su tesis coincide en la investigación ya que se efectuó para analizar las moras que se produjeron se concluyó que no hay un rápido cobro por parte de la entidad es por ello que es de relevancia realizar

un seguimiento de aquellas facturas que se encuentran al crédito para que la entidad recupere la inversión, asimismo; se determinó coincidencia en el análisis de la morosidad de las cuentas por cobrar.

## V. Referencias

- Castañeda, F., & Solorzano, F. (2018). El proceso de crédito y cobranzas y su impacto en la liquidez de la compañía Servibirsa S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 7.
- Correa, M., & Eslao, K. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 14.
- Ordoñez, R., & Quimi, M. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 9.
- Rodríguez, L., Montenegro, L., & Fuentes, J. (2015). Implementación de sistema contable en el Restaurante La Terraza Colombiana. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 9.
- Hurtado, J. (2000). Investigación Holística. Caracas: Fundación Sypal.
- Calderón, O., & Ruiz, A. (2016). Diseño de un sistema de gestión para el control del desempeño del recurso humano en el proceso de cobranzas de AROC S.A.,13
- Hernández, S. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Bernal, A. (2006). Metodología de la Investigación segunda edición. Mexico: Pearson Prentice halla.

Nro .	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría de la introducción a las finanzas	María de Luz Bravo	<p>“Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”. Bravo, (2007 pag.18</p> <p>Es así como se va cimentando la moderna teoría financiera a partir de dos ramas bien diferenciadas como son las finanzas de mercado y las finanzas corporativas, que en palabras de Merton H. Miller (citado por Azofra P, 2005,125) pag.9</p>	<p>De acuerdo a libro Introducción a las Finanzas según hace mención la Autora Bravo M. Las cuentas por cobrar se originan cuando la empresa vende bienes o servicios, o cuando presta dinero al personal de la empresa o accionistas, así también como a terceros: personas naturales o jurídicas todo ello son derechos exigibles. (Bravo,2007).</p> <p>Según ( Merton citado en Azofra 2005) en su teoría indica que las finanzas se están cimentando, y se divide en dos tipos que son las finanzas de mercado y las finanzas corporativas. Es muy importante ya que las finanzas son parte fundamental en una organización porque planifican recursos y establecen las fuentes de ingresos para una adecuada decisión.</p>	Se aplicara en la gestión de la empresa respecto a las cobranzas cuando se realice una venta o préstamo , ello se da ya que la empresa realiza una venta de alojamiento a una persona natural o jurídica.	<p>Bravo, M. (2007). Introducción a las Finanzas. (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: Pearson educación.</p> <p>Merton citado en Azofra (2005)Evolución de la teoría Financiera, colombia, Ecos Economía</p>	<p><a href="https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027263004.pdf">1 bitstream/usmp/360/1/lizarraga_ke.pdf https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027263004.pdf</a></p>
2	Teoría de la Contabilidad y el control	Sunder	<p>Las cuentas por cobrar, por pagar, de compras y de inventarios, registran los derechos de los clientes, vendedores y otros agentes comprometidos con la empresa. Las cuentas de préstamos miden los derechos de los acreedores. Sunder (1944) p.45 Basado en los trabajos de Watts y Zimmerman (1986), Mattessich (1995-2, 165-169) enuncia las características metodológicas del</p>	<p>Como sabemos las cuentas por cobrar son relevantes ya que representan activos exigibles, asimismo las cuentas por cobrar están representadas por venta o prestación de bien o servicio, además son parte de a liquidez de una entidad. Las cuentas por cobrar se clasifican en corto plazo porque necesitan el disponible inmediato el cual, no debe superar un año, y largo plazo la disponibilidad supera el año. (Sunder 1944) (Watts y Zimmerman, 1986 citado en Canetti) indican la principal base de la</p>	Se aplicaría para tener en cuenta que es un derecho exigible, asimismo, la importancia que tiene las cuentas por cobrar en la empresa sea a corto plazo	<p>Sunder , S. (1944). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i>. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.</p> <p>Watts, ZimmermanCan y Frank citado en Canetti ,2007</p>	<p><a href="https://docplayer.es/23648791-Teoria-de-la-contabilidad-y-el-control.html">https://docplayer.es/23648791-Teoria-de-la-contabilidad-y-el-control.html</a></p> <p><a href="http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-">http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-</a></p>

			<p>enfoque positivista: a. la teoría contable no debe ocuparse de la prescripción, sino únicamente de la explicación y predicción porque las teorías prescriptivas (Le. normativas) son no científicas, b. la economía neoclásica basada en la escuela de Chicago es el principal fundamento de la contabilidad.p.31</p> <p>Los sistemas de información contable, y los informes contables producto de ellos, son objeto de estudio de la Contabilidad, disciplina social. Bajo tal circunstancia, es dable interpretar que aspectos culturales, sociales y políticos de carácter macro, incluso otros criterios extracientíficos( (Frank, 1957) impacten de manera directa y significativa en su diseño y funcionamiento. P.33</p>	<p>contabilidad es la economía neoclásica y que en la teoría contable, en ella debe haber explicación, de los hechos que ocurren, así como los procedimientos que se debe realizar. Asimismo todo sistema contable debe ser investigado, así como cada informe contable que se realiza con el fin de corroborar si impactan de un modo significativo (Frank, 1957 citado en canetti)</p>	<p>o a largo plazo</p>	<p>Contabilidad y control: Fundamentos teóricos para la mejora de la confiabilidad de la información contable. Buenos aires Facultad de ciencias económicas</p>	<p>1185_Canetti MM.pdf</p>
3	Teoría clásica de la administración	Fayol	<p>En su teoría Fayol divide las operaciones de las empresas en: técnicas de producción, comerciales, financieras, contabilidad, seguridad y administrativas o de gerencia. Considera que las últimas están relacionadas con la integración de las otras cinco funciones, que las coordinan y sincronizan, ubicándose siempre por encima de ellas.</p>	<p>Fayol demostró las situaciones propicias para que la administración sea eficiente y eficaz, donde la empresa pueda incrementar su rentabilidad; así mismo, la investigación propone como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Por otro lado, acotó algunas características que debería contar el personal de la entidad; además de ello, manifestó que la organización debe trabajar con un solo objetivo. Se aplicó en la gestión de la organización, teniendo en consideración la teoría clásica de la administración (Fayol 1916)</p>	<p>Se aplicaría para tener conocimiento o como es que debería llevarse a cabo una organización y cuan importancia tiene las funciones de una entidad.</p>	<p>Fayol, H. (1916). <i>Teoría Clásica de la administración</i>. París: Universidad de París.</p>	<p><a href="https://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion/">https://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion/</a></p>



## 1. Matriz de teorías

### 3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Galárraga y Pinto	2013	Mejoramiento y optimización del proceso del cobro de deudas tributarias del servicio de rentas internas	<a href="https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8381/1/AC-GP-ESPE-047644.pdf">https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8381/1/AC-GP-ESPE-047644.pdf</a>	Enfoque: Explorativa Diseño: Descriptivo. Método: Cuantitativo. Población: La población es de Ecuador. Técnica de muestreo: Encuesta	e acuerdo al trabajo de investigación de la propuesta para su mejor proceso se indica que en promedio se disminuiría en un 40% las deudas gestionadas hasta el año 2015	De acuerdo al trabajo de investigación el proceso de cobro a permitido cumplir con el objetivo que es la optimización y mejoras de las deudas tributarias y análisis tributarias del servicio de rentas tributarias con el propósito de incrementar la recaudación.
<b>Redacción final</b>							
Galárraga y Pinto (2013). en su investigación <i>Mejoramiento y Optimización del proceso de cobro de deudas tributarias del servicio de rentas internas</i> . El trabajo de investigación se realizó con el fin de mejorar el cobro de las deudas para incrementar la recaudación, el objetivo es hallar el factor que permite que los sujetos pasivos no paguen a tiempo. De acuerdo al trabajo de investigación para llevar a cabo el proceso de mejoramiento de cobro de deuda se utilizó la encuesta, su enfoque fue explorativa, el diseño que realizaron fue descriptivo, el método cuantitativo con la prueba de chi- cuadrado, además la población fue en Ecuador, el resultado indica que en promedio se disminuiría en un 40% las deudas gestionadas hasta el año 2015. De acuerdo al trabajo de investigación ha posibilitado a la mejora del proceso de cobro de deudas tributarias a razón de incrementar sus ingresos.							
<b>Referencia</b>							
Galàrraga, S., & Pinto, R. (2013). Mejoramiento y optimización del proceso de cobro de deudas tributarias del servicio de rentas internas. <i>Revista Científica de FAREM- Esteli Medio Ambiente tecnología y desarrollo humano</i> , 1-11.							

**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Gómez y Checo	2014	La gestión del riesgo del crédito como herramienta para una administración financiera eficiente	<a href="http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf">http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf</a>	Enfoque: Diseño: Método: Cualitativo y Cuantitativo. Población: Técnica de muestreo: No probabilístico intencional, entrevista.	De acuerdo al trabajo de investigación la herramienta que se utilizó con frecuencia fue el credit-scoring para el análisis del sector consumo-vivienda. La relación riesgo-rendimiento de créditos con el fin de la evaluación y elaboración de la matriz de riesgo.	De acuerdo al trabajo de investigación, para créditos de dudoso cobro se utilizaron herramientas para su análisis a través de credit-scoring con el fin, de aminorar sus posibles pérdidas originadas por default
<b>Redacción final</b>							
Gómez y Checo (2014). En su tesis <i>La gestión del riesgo del crédito como herramienta para una administración financiera eficiente</i> . En esta investigación tiene el fin de controlar los riesgos y minimizar las pérdidas que se generen, a fin de estudiar las herramientas de análisis de la banca minorista y como esta gestión ayuda en los resultados frente a sus competidores. De acuerdo a la metodología de investigación se utilizó la entrevista, el método usado para llevar a cabo el proceso fue cuantitativo y cualitativo, en los resultados la herramienta más usada fue credit-scoring para el análisis del sector consumo vivienda. En conclusión, a través de las herramientas como el credit-scoring va a permitir a la empresa reducir el riesgo de crédito y aminorar sus posibles pérdidas.							
<b>Referencia</b>							
Gómez , L., & Checo, H. (2014). La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. <i>Revista científica UCSA</i> , 24-32.							

**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Rodríguez, Rodríguez y Tercero	2016	Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y crédito moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni/4366/1/17789.pdf">http://repositorio.unan.edu.ni/4366/1/17789.pdf</a>	Enfoque: Diseño: Método: Cuantitativo. Población: Técnica de muestreo: Muestra aleatoria simple, encuesta, entrevistas	De acuerdo a la encuesta la mayoría de los créditos mensuales el 94% incurren en mora, ello no es tan relevante ya que se presentan créditos trimestrales del 2% y semestrales del 1% y 3% anual	De acuerdo al trabajo de investigación se identifica que la cooperativa ahorro y crédito moderna R.L no implementa políticas de desarrollo tecnológico ello ha provocado que no se pueda aminorar el índice moratorio
<b>Redacción final</b>							
<p>Rodríguez et al. (2016). En su investigación <i>Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por cooperativa de ahorro y crédito moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016</i>. El trabajo de investigación se realizó para identificar los factores que provocan los intereses moratorios en los servicios financieros, Entre sus objetivos es agilizar los pagos de créditos, asignar personal capacitado, disminuir los índices moratorios. De acuerdo a la metodología se empleó diversas técnicas de muestreo como la encuesta, entrevista al gerente general de la cooperativa y gerente de sucursal, muestra de aleatoria simple, el método utilizado fue cuantitativo debido a que se recolectaron datos cuantificables, El resultado es que la mayoría de los créditos mensuales el 94% incurren en mora por lo que no es relevante ya que se presentan créditos trimestrales del 2%, semestrales del 1% y 3% anual. Se concluye que la Cooperativa Ahorro y crédito moderna R.L no implementa políticas de desarrollo tecnológico, ello ha provocado que no se pueda aminorar el índice moratorio.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Rodríguez, M., Rodríguez, K., &amp; Tercero, G. (s.f.). <i>Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorros y Crédito Moderna, R.L de Estelí en el primer semestre del año 2016</i>.</p>							

**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Calderón, y Ruiz	2016	Diseño de un sistema de gestión para el control del desempeño del recurso humano en el proceso de cobranzas de AROC S.A.	<a href="http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11362/1/CB-0574790.pdf">http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11362/1/CB-0574790.pdf</a>	Enfoque: Mixto Diseño: Descriptiva Método: Cuantitativo y Cualitativo. Población: Técnica de muestreo: encuesta, entrevistas	De acuerdo a la encuesta Se identificó que en el Impacto de control y seguimiento de los asesores de cobranzas fue la más alta calificación que equivalen a un 70 %. La gestión diaria de los asesores de cobranzas realizada a la cartera de terceros en el 2014 tuvo 80 gestiones diarias y en el 2015 mejoro conservando el promedio.	Se observa que el recurso humano es uno de los factores más importantes ya que sus ideas, creatividad permite obtener un resultado positivo en las empresas.  Para obtener la mejor productividad es necesario se lograría dotándolo de nuevas capacidades y desarrollando sus aptitudes
<b>Redacción final</b>							
Calderón y Ruiz (2016). En su tesis denominado <i>Diseño de un sistema de gestión para el control del desempeño del recurso humano en el proceso de cobranzas de AROC S.A.</i> El trabajo de investigación se ejecutó con el fin de diseñar un sistema para el desempeño del recurso humano en el proceso de las cobranzas los intereses moratorios en los servicios financieros, Entre sus objetivos es diseñar un sistema de gestión que le permita mejorar el desempeño del recurso humano en el proceso de las cobranzas de la entidad ARCOC S.A. De acuerdo a la metodología se empleó diversas técnicas de muestreo como la encuesta, entrevista, el método utilizado fue cuantitativo debido a que se recolectaron datos numéricos, y cualitativo porque se utilizaron datos sin medición numérica, en los resultados se identificó que en el impacto de control y seguimiento de los asesores de cobranzas tuvo la más alta calificación que equivalen a un 70%. Se concluye que el recurso humano es uno de los factores más importantes por sus ideas, creatividad permitiendo que las entidades tengan resultados positivos y para ello es necesario capacitarlos y desarrollar sus actitudes.							
<b>Referencia</b>							
Calderón, O., & Ruiz, A. (2016). <i>Diseño de un sistema de gestión para el control del desempeño del recurso humano en el proceso de cobranzas de AROC S.A.</i>							

**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nr o	Apellido del autor/e s	Año	Título de la investigaci ón	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Caycho	2017	“La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017”	<a href="http://repositorio.u cv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12290/Caycho_SRJF.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.u cv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12290/Caycho_SRJF.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Diseño: No experimental de corte transversal Método: Cuantitativo Población: 50 colaboradores del Estudio Jurídico Romero D y Asociados. Técnica de muestreo: encuesta,	De acuerdo a la encuesta Se identificó que el 70% de los encuestados indicaron que casi siempre los procesos de cobranzas son excelentes por los trabajadores del Estudio Jurídico Romero D & Asociados. El 58% de respondieron que a veces hay una buena recuperación de la deuda por parte de los trabajadores del Estudio Jurídico Romero D & Asociados.	La gestión de cobranzas es muy importante para la organización, recuperando la cartera vencida, al cliente  Se argumento que la gestión de cobranzas actúa de manera positiva en la recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados.  El feedback ayuda a un resultado positivo en la recuperación de la deuda.
<b>Redacción final</b>							
Caycho (2017). En su investigación llamado “ <i>La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D &amp; Asociados, Lima, 2017</i> ”. El trabajo de investigación se realizó con el fin de determinar la influencia que existe en la gestión de cobranzas y en la recuperación de deuda y mejorarla gestión de cobranza. Teniendo como objetivo identificar la influencia de la Gestión de Cobranzas para una óptima recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito cercado de lima del año 2017. De acuerdo a la metodología se empleó diversas técnicas de muestreo como la encuesta, el método utilizado fue cuantitativo debido a que se recolectaron datos son cuantificables, además el estudio de población fue a los 50 colaboradores del Estudio Jurídico Romero D y Asociados, el diseño fue no experimental de corte transversal ya que no se iba a manipular las variables de estudio, el resultado un 70% de encuestado indico que casi siempre los procesos de cobranzas son excelentes. Se concluye que la gestión de cobranzas juega un papel muy importante, ya que actúa de manera positiva en las organizaciones, asimismo, en la recuperación de la deuda, recuperación del cliente.							
<b>Referencia</b>							
Caycho, R. (2017). “ <i>La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D &amp; Asociados, Lima, 2017</i> ”.							

**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nr o	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Cruz	2013	Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores	file:///C:/Users/Usuario/Documents/pdf%20tesis%20de%20Octas%20por%20cobrar.pdf	Enfoque: Diseño: Descriptivo-Explicativo Método: Cualitativo Población: Técnica de muestreo: entrevista	El 25% considera que es responsable de la Junta Directiva la implementación de controles internos, el 50% considera que es responsabilidad de la Administración de a Organización y el 25% considera que es la dirección. Un 100% respondió que un sistema de control facilitaría el cumplimiento de sus metas.	Se comprobó que el Manual de Control Interno está desactualizado  No existe un manual de crédito No existe una gestión de control de cobro en la entidad.  Los importes de las cuentas por cobrar o son confiables en los Estados Financieros.
<b>Redacción final</b>							
Cruz (2013). En su tesis nombrado <i>Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores</i> . El trabajo de investigación se realizó con el fin de evaluar el sistema de control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar. Determinar las incidencias en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. De acuerdo a la metodología se empleó diversas técnicas de muestreo como la entrevista a contador, administrador, miembros de Junta Directiva, miembros del comité de crédito, el diseño fue descriptivo- explicativo, e método utilizado fue cualitativo. En el resultado se indica que la implementación de controles internos es responsable la junta directiva, un 50% considera que es responsable la administración de la organización. Se concluye que no existe un adecuado control interno, una gestión de cobro en la entidad, manual de control, asimismo al no tener una buena gestión y control los importes reflejados en los estados financieros no son confiables.							
<b>Referencia</b>							
Caycho, R. (2017). <i>“La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Rome Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. Revista Científica de FAREM- Estelí Medio Ambiente Tecnología y Desarrollo Humano., 1-8.</i>							

**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
7	Acevedo	2016	"Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos caracoleando Trujillo-Perú 2016"	<a href="http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/9883/Acevedo%20Garc%C3%A9s%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/9883/Acevedo%20Garc%C3%A9s%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Diseño: Preexperimental Método: Población: área de facturación cobranzas y tesorería Técnica de muestreo: encuesta	De acuerdo al trabajo de investigación la empresa después de implementar el sistema de gestión del área de facturación, cobranzas y tesorería mejoro su liquidez de un año a otro.	Se comprobó que el sistema de gestión influye de manera positiva a la entidad de servicios educativos caracoleando. La evaluación del sistema posibilitó que la liquidez de la empresa mejorara.
<b>Redacción final</b>							
<p>Acevedo (2016) de acuerdo a su investigación llamada <i>"Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos caracoleando Trujillo-Perú 2016"</i>. El trabajo de investigación se realizó con el fin de implementar un sistema de gestión de facturación cobranzas y tesorería. Determinar como un sistema de gestión de facturación cobranzas y tesorería influye en la liquidez de la entidad de servicios educativos caracoleando Trujillo Perú 2016. De acuerdo a la metodología se empleó las técnicas de muestreo como la encuesta, el diseño fue pre experimental, la población fue en las áreas de facturación, cobranzas y tesorería, en el resultado la empresa después de implementar el sistema de gestión del área de facturación, cobranza y tesorería mejoro su liquidez de un año a otro. Se concluye que el sistema de gestión influye de manera positiva a la empresa de servicios educativos caracoleando, asimismo la evaluación posibilitó que la liquidez de la empresa mejorara.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>BIBLIOGRAPHY Acevedo, A. (2016). <i>"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE FACTURACIÓN, COBRANZA Y TESORERÍA Y LA MEJORA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS CARACOLEANDO TRUJILLO- PERÚ 2016"</i>.</p>							

**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nr o	Apellido del autor/e s	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusion es
8	Vega y Ushella	201 5	LAS POLITICAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCI A EN LA GESTION DE LAS EMPRESAS DE VENTA DE MAQUINAR IA INDUSTRIA L	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Ang%C3%A9lica_Tesis_t%C3%ADtuloprofesion al_2015.pdf	Enfoque: Diseño: Descriptiv a Método: cuantitativ o Población: 40 trabajador es Técnica de muestreo: encuesta	De acuerdo al trabajo de investigaci ón el 80% del personal considera importante la relación de ventas y las cuentas por cobrar, el 11% indico que casi siempre lo consideran importante y el 9% indico que es menos importante.	Las políticas de cobranzas en la entidad Detroit Diesel MTU Perú SAC es significativ a en la gestión, por consiguien te, si las políticas no son actualizada s tendría un efecto negativo.
<b>Redacción final</b>							
<p>Vega y Ushella (2015). de acuerdo a su tesis denominada <i>Las políticas de cobranza y su influencia en la gestión de las empresas de venta de maquinaria industrial</i>. El trabajo de investigación se realizó con el fin de evaluar la incidencia de las políticas de cobranzas y la gestión empresarial. Identificar la manera en que las políticas de cobranzas influyen en la gestión de a identidad. De acuerdo a la metodología se empleó las técnicas de muestreo como la encuesta, el diseño fue descriptiva, método cuantitativo, la población fue a 40 trabajadores, además los resultados obtenidos se indicaron que el 80% del personal considera importante la relación de ventas y las cuentas por cobrar, el 11% indico que casi siempre lo consideran importante y el 9% indico que es menos importante. Se concluye que las políticas de cobranzas en la entidad MTU Perú SAC es importante en la gestión, ya que si estas no fueran actualizadas tendría un efecto negativo.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Vega, A., &amp; Ushella, J. (2015). <i>"LAS POLITICAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE AS EMPRESAS DE VENTA DE MAQUINARIA INDUSTRIAL"</i>.</p>							



**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nr o	Apellido del autor/e s	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
9	Ruiz	2018	“El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015”	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Diseño: Descriptivo, explicativo y transversal Método: Cuantitativo Población: 82 trabajadores de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C Técnica de muestreo: encuesta	De acuerdo al trabajo de investigación el 16.13% indica que para otorgar créditos se analizan los coeficientes de los clientes, el 30.65% indican que lo hacen a veces, el 32.26% indican que no lo hacen y el 20.97% respondió que no conocen el tema.	Se concluye que la empresa presenta dificultades con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas.  El otorgamiento de créditos no cuenta con una dinámica segura, se otorgan créditos sin la evaluación adecuada.  Se vuelve a otorgar créditos a clientes que aún no terminan de cancelar las facturas pendientes.
<b>Redacción final</b>							
Ruiz (2018). En su tesis llamada “ <i>El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015</i> ”. El trabajo de investigación se realizó con el fin de evaluar la morosidad de cartera de clientes en el área de créditos y cobranzas de la empresa Maccaferri de Perú S.A. Tiene como objetivo identificar si el área de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad de los clientes. De acuerdo a la metodología se empleó las técnicas de muestreo como la encuesta, el diseño fue descriptiva, explicativo y transversal, la población fueron 82 trabajadores de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C., el método utilizado fue cuantitativo, además los resultados obtenidos se indicaron que el 16.13% indica que para la otorgación de crédito se analizan los coeficientes de los clientes, el 30.65% indican que lo hacen a veces, el 32.26% indican que no lo hacen y el 20.97% respondió que no conocen el tema. Se concluye que la empresa presenta dificultades con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, también el otorgamiento de créditos no cuenta con una dinámica segura por lo que se otorgan créditos sin la evaluación adecuada, asimismo se vuelven a otorgar créditos a clientes que aún no terminan de cancelar las facturas pendientes.							
<b>Referencia</b>							
Ruiz, I. (2018). “ <i>EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA MACCAFERRI DE PERÚ S.A.C EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL PERIODO 2013-2015</i> ”.							

**3 Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

Nr o	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
10	Flores	2016	Las cobranzas coactivas tributarias y su incidencia en la gestión financiera de las MYPES del distrito de lima, caso: Constructora & Asociados, años 2011-2012	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1088/COBRANZA_EJECUCION_COACTIVA_FLOR_ES_PACHERRA_MARITZA_ESTHER.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1088/COBRANZA_EJECUCION_COACTIVA_FLOR_ES_PACHERRA_MARITZA_ESTHER.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Enfoque: Diseño: Descriptivo Método: Cualitativo Población: Técnica de muestreo: encuesta	De acuerdo al trabajo de investigación en las ratios de liquidez del año 2012 en los estados financieros sin incluir la cobranza coactiva el ratio de liquidez es 1.14 e incluyendo la cobranza coactiva es de 1.097.	Se concluye que las cobranzas coactivas tributarias incidieron en la gestión financiera de consorcio Constructora & Asociados del distrito de Lima de los años 2011-2012.
<b>Redacción final</b>							
<p>Flores (2016) en la tesis llamada <i>Las cobranzas coactivas tributarias y su incidencia en la gestión financiera de las MYPES del distrito de lima, caso: Constructora &amp; Asociados, años 2011-2012</i>. El trabajo de investigación se realizó con el fin de evaluar las cobranzas coactivas y cómo influye en la gestión financiera. Tiene como objetivo determinar la incidencia de las cobranzas coactivas del consorcio Constructora &amp; Asociados del distrito de Lima de los años 2011-2012. De acuerdo a la metodología se empleó la técnica de muestreo que fue la encuesta, el diseño fue descriptivo, el método utilizado fue cualitativo, además los resultados obtenidos en los ratios de liquidez del año 2012 en los estados financieros sin incluir la cobranza coactiva el ratio de liquidez es 1.14 e incluyendo la cobranza coactiva es de 1.097 indican que no lo hacen y el 20.97%. Se concluye que las cobranzas coactivas tributarias incidieron en la gestión financiera de Consorcio Constructora &amp; Asociados del distrito de Lima de los años 2011-2012.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Flores, M. (2016). <i>LAS COBRANZAS COACTIVAS TRIBUTARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE LIMA, CASO: CONSTRUCTORA &amp; ASOCIADOS, AÑOS 2011-2012</i>.</p>							

Matriz de Conceptos  
Cuentas por Cobrar

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Cuentas por cobrar	González A. Chamba S.	Las cuentas por cobrar en la empresa se encuentran elevadas y no se ha logrado recuperarlas, lo que generó que no se disponga de liquidez. No cuenta con un departamento exclusivo de créditos y cobranzas que se encargue del análisis y recuperación. (González y Chamba 2017) P.5	La gestión de cobro de los adeudos debe ocurrir oportunamente en los plazos establecidos, para el rápido recupero del efectivo que posibilite afianzar sus operaciones y, a la vez, evitar la generación de cobranza dudosa que ocasiona pérdidas para la empresa. Además, la entidad debe contar con un departamento especializado en créditos y cobranzas, debidamente organizado, con personal capacitado y con sistemas informáticos que contribuyan a una adecuada gestión de las cuentas por cobrar. (González y Chamba 2017)	Lo aplicaría para que se tenga un buen control de las cobranzas, con el fin de que la empresa realice una buena gestión y pueda obtener el rápido efectivo.	González, A., & Chamba, S. (2017). Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 6.	<a href="http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/ventas-credito-liquidez.html">http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/ventas-credito-liquidez.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Cuentas por cobrar	Castañeda F. Solorzano F.	Es así como llegamos al concepto de las cuentas por cobrar, un rubro que ha cobrado mucha importancia para las empresas las cuales desean incrementar el volumen de ventas y lograr una mejor posición competitiva dentro del mercado. Este rubro a la vez crea muchos problemas en las empresas al no contar con el efectivo en forma inmediata, teniendo que acudir muchas veces a la localización de clientes que adeudan sus pagos, campañas de cobranzas específicas o retiro del bien. (Castañeda y Solorzano 2018) p.3	Como se sabe las cuentas por cobrar, son derechos exigibles que la empresa tiene, por tanto la entidad a través del encargado de cobranza comunica a los clientes para que realicen el pago de las mismas, muchas veces ello no ocurre y va pasando la fecha de vencimiento de pago, entonces a las empresas no les conviene tener liquidez a futuro ya que necesitan cubrir sus compromisos, mediante ello realizan estrategias para que los clientes paguen a la fecha indicada sin perder la cartera de clientes. (Castañeda y Solorzano 2018)	Lo aplicaría para tener en cuenta que las cuentas por cobrar son muy importantes y necesarias en una entidad ya que con ello se va a obtener la liquidez que se necesita.	Castañeda, F., & Solorzano, F. (2018). El proceso de crédito y cobranzas y su impacto en la liquidez de la compañía Servibirsa S.A. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 7.	<a href="http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/liquidez-compania-servibirsa.html">http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/liquidez-compania-servibirsa.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Cuentas por cobrar	Ordoñez R. Quimi M.	La eficiente gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Wurth Ecuador S.A, permitirá optimizar la realización de las cobranzas y la consecuencia de la falta de liquidez e implantar una cultura de calidad, actualizar las políticas y procedimientos en el manejo de las cuentas por cobrar para la optimización de los recursos y su incidencia en los resultados financieros. (Ordoñez y Quimi 2017) p.3	Las cuentas por cobrar tienen que gestionarse de manera eficiente y eficaz, ya que va a tener resultados positivos para la entidad en lo que respecta a la liquidez, es importante que la entidad mantenga su cartera de clientes es por ello que se les ofrece a los clientes poder realizar el pago vía tarjeta, efectivo, transferencia, al crédito, por consiguiente las empresas analizan las cuentas por cobrar para tener un control de las mismas. (Ordoñez y Quimi 2017)	Lo aplicaría para que se lleve una buena gestión y de esta manera le empresa tenga óptimos resultados en lo que respecta a las cuentas por cobrar.	Ordoñez, R., & Quimi, M. (2017). "Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 9.	<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>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Cuentas por cobrar	Arroba J. Cabrera T.	De acuerdo a los resultados de los indicadores de liquidez de cuentas por cobrar, no podemos concluir si corresponden a síntomas de buena salud financiera, debido a los siguientes antecedentes: No poseen políticas y procedimientos de crédito y cobranza por escrito por lo que otorga créditos, no se realiza análisis por clientes para el otorgamiento de crédito, existe la posibilidad que parte de esas cuentas por cobrar sean a largo plazo y fueron mal registradas. (Arroba y Cabrera 2017) p.7	Las cuentas por cobrar en las empresas son fundamentales para obtener liquidez. No tener una política de crédito va a llevar a que la empresa no lleve una buena gestión del cobro, es importante que las entidades tengan definidas sus políticas, asimismo, capacitando a su personal para que la empresa tenga éxito. En este caso la empresa no llevo una adecuada gestión de cobro, es decir, si es que no tienen una buena gestión va incurrir que la empresa aumente la cobranza y la empresa no va a tener la suficiente liquidez a corto plazo para cumplir con sus deudas. (Arroba y Cabrera 2017)	Lo aplicaría para que la empresa tenga una política para que así se pueda desarrollar el cobro de manera positiva y se obtenga la rápida liquidez.	Arroba, J., & Cabrera, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 10.	<a href="http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html">http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Cuentas por cobrar	Duque A. Macías B.	Las cuentas por cobrar constituyen una función importante dentro del ciclo de los ingresos de las empresas, siempre y cuando se lleve el control adecuado sobre las deudas de los clientes, por parte del departamento correspondiente. (Duque y Macías 2018) p.3	En las empresas debe haber una buena gestión de las cobranzas, ya que en ella se puede ver cuáles son los clientes que tienen deuda con la entidad. Cuando se realice el procedimiento y gestión de la cobranza, esto va a permitir a que la empresa tenga el disponible a corto plazo y de esta manera pueda usarlo para sus fines convenientes, cosa contraria pasaría si es que no se realiza la gestión y procedimiento de la cobranza. (Duque y Macías 2018)	Lo aplicaría para que se realice un control de las mismas para poder identificar aquellos clientes que no pagan a la fecha de vencimiento.	Duque, A., & Macías, B. (2018). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 6.	<a href="http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/cuentas-empresa-globalolimpsa.html">http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/cuentas-empresa-globalolimpsa.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
6	Cuentas por cobrar	Arroba J. Encalada L.	En el caso de la administración de cuentas por cobrar, estas políticas representan los lineamientos que darán la pauta para determinar si se puede otorgar crédito a un cliente, el monto que se le puede conceder, y el plazo en el cual deba cancelar la deuda. Si estas políticas son bien definidas, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente. (Fernández citado en Arroba y Encalada 2016) p.3	La contabilización de las cobranzas es relevante ya que se reflejará la debida presentación de los Estados Financieros, con el fin de que los accionistas y gerentes de la empresa tomen decisiones. Para una entidad es más conveniente efectuar ventas al contado, ello va a incurrir en que la empresa obtenga el rápido efectivo, el cual le va a permitir cumplir sus compromisos; a la vez la entidad requiere tener una mayor de cantidad y permanencia de clientes es por ello que se les da la facilidad algunos clientes con previo acuerdo para que realicen el pago sea al contado o al crédito. Asimismo, la empresa debe tener un seguimiento de los clientes para que realicen el pago a la fecha establecida y no incurran en mora. (Fernández citado en Arroba y Encalada 2016)	Lo aplicaría para que se realice una buena gestión de cobranza, asimismo la provisión de la misma para que se vea relegado en los Estados Financieros	Arroba , J., & Encalada, L. (2016). Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía Intvescom S.A. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, 7.</i>	<a href="http://www.eumed.net/cursoecon/ecolat/ec/2016/intvescom.html">http://www.eumed.net/cursoecon/ecolat/ec/2016/intvescom.html</a>



Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
7	Cuentas por cobrar	García C. Duran L.	Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamientos de préstamos, son el total de Créditos extendidos por una empresa a sus clientes; por lo consiguiente, esta cuenta del Estado de Posición Financiera y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos, disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados.(Castells citado en García y Duran 2018) p.6 de 17total	Las cuentas por cobrar en la empresa se puede realizar por la prestación de un servicio, algunas empresas dan plazos de crédito a sus clientes para el pago si se realiza un a gestión eficiente de cobro de las mismas, va a conllevar a que la empresa tenga un crecimiento, ya que teniendo la liquidez la entidad lo va a disponer para cualquier recurso que se requiera ahora si es que se realiza una mala gestión en el cobro va a conllevar a que se aplase el cobro el cual va ser un riesgo para la organización puesto que no va a tener suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones .(Castells citado en García y Duran 2018)	Lo aplicaría para que se realice una gestión eficiente de cobro, para tener liquidez en un corto plazo y de esta manera la empresa cumplir con sus compromisos.	Gracia , C., & Duran, L. (2018). Análisis de la gestión de cobros y pagos como actividad económica operativa en las empresas. <i>Revista Caribeña de Ciencias Sociales</i> , 17.	<a href="http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/actividad-economica-empresas.html">http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/actividad-economica-empresas.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
8	Cuentas por cobrar	Correa M. Eslao K.	Cuando descubrimos cuales son las debilidades en el proceso de la cobranza, nuestra estrategia con este manual, es atacar esas falencias, de esa manera tendremos un indicador de la cartera vencida, que nos va a demostrar cuál es el nivel de recuperación de las cuentas por cobrar, y poder hacer una evaluación de la misma, saber en qué campo estamos fallando, si son procesos o personas las que deben cambiar, o es las dos al mismo tiempo.(Correa y Eslao 2018) p.12	Deben ser analizadas las cuentas por cobrar para poder hallar cuales son los inconvenientes en la cobranzas, es por ello que se realiza una estrategia para poder eliminar las dificultades, la cartera vencida nos va a indicar en qué nivel se va recuperar las cuentas por cobrar, del mismo modo realizar la evaluación si lo que estaría dificultando es el proceso, persona, entre otros, por ello es importante que la empresa realice una buena gestión de cobranza para el pronto recupero de las mismas.(Correa y Eslao 2018)	Lo aplicaría para implementar una estrategia que permita un análisis de las cobranzas y encontrar sus dificultades.	Correa, M., & Eslao, K. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 14.	<a href="https://www.eumed.net/rev/oeel/2018/02/manual-otelo-fabell.html">https://www.eumed.net/rev/oeel/2018/02/manual-otelo-fabell.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
9	Cuentas por cobrar	Miranda J. Avelino M.	Desde el punto de vista contable, el bien o servicio al ser vendidos es intercambiado por una promesa de cancelar la cantidad adeudada (Beaufond citado en Miranda y Avelino 2017)p.4	Las cuentas por cobrar se dan cuando la empresa le da crédito al cliente, esto puede ser mediante un crédito de 30,60 días o de acuerdo a lo que estime conveniente la empresa, es importante que los encargados de gestiona el cobro tengan mapeados lo clientes que aún no cancelan su deuda, los encargados realizaran las distintas formas de cobranza, sea por correo, teléfono, entre otras formas de pago. Asimismo, debe haber la parte contable en donde se va a contabilizar todas las ventas realizadas por la empresa asimismo hacer un seguimiento de las facturas que se encuentran en crédito. (Beaufond citado en Miranda y Avelino 2017)	Lo aplicaría para tener en cuenta que las cobranzas son derechos exigibles de la empresa.	Miranda, J., & Avelino, M. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 14.	<a href="http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adeclar.html">http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adeclar.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
10	Cuentas por cobrar	Campozano S. Tenesaca M.	<p>Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios, esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa, las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada, se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta, representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes, estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos, el crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un período posterior a su venta (Sarmiento citado en Campozano y Tenesaca 2018) p.7</p>	<p>Las cuentas por cobrar son muy importantes, ya que son derechos exigibles para la empresa y además son divididas en cuentas por cobrar clientes, cuentas por cobrar empleados y otras cuentas por cobrar. Es relevante que una empresa tenga un análisis de las cuentas para que le permita ver cuales son los clientes que están pendientes de pago, y de esta manera poder realizar la gestión de cobro, de igual manera ofreciéndoles diversas formas de pago.</p> <p>En esta cuenta van a contabilizarse las operaciones que se derivan a la venta o servicios, las cuentas por cobrar se componen por títulos, letras de cambio, entre otros. Asimismo, la empresa debe realizar una buena administración y gestión ya que, si no realizan un correcto análisis, gestión provocaría que se incremente el cobro, esto influiría en la empresa provocando riesgos, menos ingresos para hacer frente a sus compromisos. (Sarmiento citado en Campozano y Tenesaca 2018)</p>	<p>Lo aplicaría para que la empresa cuente con un análisis y gestión de las mismas, con el fin de controlar y recuperar el efectivo.</p>	<p>Campozano, S., &amp; Tenesaca, M. (2018). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, 22.</i></p>	<p><a href="http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html">http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html</a></p>

**Morosidad**

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Morosidad	Arroba J. Solis T.	Las empresas en general para lograr mantener una posición en el mercado ofrecen a sus clientes las mejores ofertas y diferentes formas de pago, garantizando mantener la cartera de clientes y a la vez atraer nuevos. Por tal razón se debe evitar incrementar la cartera de morosidad que perjudica la liquidez de las empresas y el cumplimiento de las responsabilidades a corto plazo. (Arroba y Solís 2017) p.6	La morosidad se ha transformado en un problema en el mundo financiero, la morosidad ocasiona mucho retraso en el pago del vencimiento, concluimos que la condición de moroso se da cuando una persona no realiza el pago a la fecha de su vencimiento. Las entidades para que puedan conservar la posición del mercado van a brindar las distintas formas de pago manteniendo a los clientes y además contar con nuevos clientes. Es por ello que es muy importante que no se incremente la morosidad ya que ello va a afectar a la liquidez de la empresa. (Arroba y Solís 2017)	Lo aplicara para tomar en cuenta cuanto afecta la morosidad en la entidad, asimismo realizar estrategias como formas de pago para que los clientes puedan hacer efectivo el pago, además de manteniéndolos en cartera.	Arroba, J., & Solis, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 16.	<a href="http://www.eumed.net/courseco n/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html">http://www.eumed.net/courseco n/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Morosidad	Rosales T. Figueredo J. Torres P. y Jiménez P.	La morosidad en los pagos inmoviliza recursos que podrían estar generando beneficios en otra parte, lo cual viene a crear un costo de oportunidad por el tiempo adicional en que los recursos están inmovilizados después de transcurrido el período de cobro normal (Rosales, Figueredo, Torres y Jiménez 2011) p.24	La morosidad se da muchas veces en las empresas, ya sea porque los a los clientes se les dio crédito y ellos no pagan a la fecha indicada, es por tal razón que las empresas buscan estrategias para que los clientes tengan las distintas formas de pago. La morosidad trae un efecto negativo ya que el efectivo que se hubiera generado a la entidad para que la utilice para sus fines convenientes va a quedar paralizada, ello va a establecer un costo de oportunidad por el lapso en que el efectivo está paralizado. (Rosales, Figueredo, Torres y Jiménez 2011)	Lo aplicara para tomar en cuenta de las que puede traer la morosidad a la entidad y el costo de oportunidad que se genera.	Rosales, T., Torres, P., Jiménez, P., & Figueredo, J. (2011). La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia económica de la Empresa de Materiales de la Construcción. <i>Revista académica de economía</i> , 34.	<a href="http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/rftp.htm">http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/rftp.htm</a>

Número	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Morosidad	Brachfield P.	La morosidad puede aumentar debido a causas coyunturales, como puede ser la desaceleración de la actividad económica o el enfriamiento de la economía, puesto que, en periodos difíciles, en los que se producen un encarecimiento del coste de dinero, las empresas utilizan la prolongación de los plazos de pago como un sustituto de los créditos bancarios. (Brachfield 2010) p.49	Las empresas en etapas difíciles la morosidad crece, esto es debido a una reducción de crecimiento, es por ello que se da créditos para que los clientes realicen el pago, Asimismo es indispensable que los clientes paguen en el plazo establecido, ya que con ello la empresa puede destinar el efectivo para lo que requiera la empresa, sin embargo se da casos que algunos clientes no cumplen con el pago en la fecha establecida, es por ello que la empresa tiene que hacer un análisis de aquellos clientes que incurren en mora, teniendo un seguimiento y control de los mismo, va a permitir que la empresa recupere el disponible a corto plazo. (Brachfield 2010)	Lo aplicaría para que la entidad maneje un control de base de datos de aquellos clientes que incurran en mora y de esa manera gestionar el cobro respectivo.	Brachfield, P. (2010). <i>Cobro de impagados y negociación con deudores</i> . Barcelona: Profit Editorial. Pag 329.	<a href="https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=Rwh4oApneUAC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA13&amp;dq=articulo+cient%C3%ADfico+que+me+diga+que+es+morosidad+en+las+cuentas+por+cobrar&amp;ots=16X9Q9rvw_&amp;sig=IPdja4U2zgCLU4vU5I0Gf4N_3Fc#v=onepage&amp;q=morosidad&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?hl=es&amp;lr=&amp;id=Rwh4oApneUAC&amp;oi=fnd&amp;pg=PA13&amp;dq=articulo+cient%C3%ADfico+que+me+diga+que+es+morosidad+en+las+cuentas+por+cobrar&amp;ots=16X9Q9rvw_&amp;sig=IPdja4U2zgCLU4vU5I0Gf4N_3Fc#v=onepage&amp;q=morosidad&amp;f=false</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Morosidad	Castillo Y. Camejo O.	El análisis económico de las cuentas por cobrar Empresa forestal Integral muestra resultados favorables en su plazo promedio de cobro y la rotación de las cuentas por cobrar sin embargo la empresa necesita identificar los clientes morosos para lo cual se utiliza el Método ABC para el control de los inventarios adaptado para utilizarlo en la administración de las cuentas por cobrar (Castillo y Camejo 2007) p.14	Para una entidad es muy importante mantener a sus clientes, por ello da a sus clientes créditos para el pago, cuando algún cliente no paga a la fecha indicada ya sea porque la entidad le dio un crédito de 30 , 60 días y a la fecha sigue sin pago, esto ya se convierte en morosidad, es por ello que las empresas tienen que realizar un seguimiento y análisis de los clientes que a la fecha de su vencimiento no han cumplido con el pago. En la empresa forestal se realiza un estudio de las cuentas por cobrar y refleja resultados positivos en los que respecta a la rotación y plazo promedio de cobranza, no obstante la entidad requiere saber cuales son los clientes morosos, es por ello que va requerir del método ABC. (Castillo y Camejo 2007)	Lo aplicara para que la empresa tenga un análisis de los clientes que a su fecha no realizan el pago y de esta manera tener un seguimiento y control en los mismos.	Castillo, Y., & Camejo, O. (2007). La administración del capital de trabajo: un reto empresarial. <i>Revista Científica "Visión de Futuro"</i> , vol. 8,20.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935467004.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935467004.pdf</a>



Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Morosidad	Cárdenas M. Velasco B.	En este aparte se abordará la morosidad de las cuentas por cobrar (cartera) del Hospital a través del análisis de los indicadores de actividad: rotación de cuentas por cobrar y promedio en días de las cuentas por cobrar; los cuales reflejan el número de veces en que rotan las cuentas por cobrar y el número de días en convertirse en efectivo. (Cárdenas y Velasco 2014) p.5	Uno de los factores que afecta a la empresa es la morosidad, esto es debido, a que no se realiza el pago a la fecha de vencimiento, es por ello que es muy importante que la entidad leve un control y seguimiento de los clientes que deben. La rotación de cuentas por cobrar, además del promedio de días de las cuentas por cobrar, van a mostrar la cantidad de veces que rotan y los días que tarda para transformarse en líquido. (Cárdenas y Velasco 2014)	Lo aplicaría con los indicadores del promedio de días en las cuentas por cobrar y la rotación de cuentas por cobrar para que muestren cuanto son los días que se demora para transformarse en líquido y la cantidad de veces que rotan.	Cárdenas , M., & Velasco, B. (2014). 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>Rev. Fac. Nac. Salud Pública</i> , 10.	<a href="http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a03.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a03.pdf</a>

## Gestión de cobranza

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Gestión de cobranzas	Miranda J. Ramírez A.	La evaluación de las cuentas por cobrar en la empresa Adecar Cía. Ltda., durante el período 2015, permitirá mejorar su liquidez, implantar una cultura de calidad, actualizar las políticas y procedimientos en el manejo de las cuentas por cobrar para la optimización de los recursos y su incidencia en los resultados financieros. (Miranda y Ramírez 2017) p.6	Una adecuada gestión de cobranzas llevará al éxito a las empresas, sabemos que las cobranzas son parte fundamental de cada empresa, en ella vamos a obtener la liquidez, por el cual la empresa lo va a usar para sus fines convenientes. Una evaluación de las cuentas por cobrar va a conllevar optimizar la liquidez, asimismo sus políticas, gestión y procedimiento, todo ello con el fin de que e mejore los recursos de la organización. (Miranda y Ramírez 2017)	Lo aplicaría para evaluar las cobranzas ya que con ello va a permitir que sus políticas, gestión y procedimientos se vean relegadas de una manera óptima en los recursos de la entidad	Miranda, J., & Ramírez, A. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 15.	<a href="http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adecar.html">http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adecar.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Gestión de cobranzas	Arroba J. Encalada L.	En conclusión, la adecuada administración de las cuentas por cobrar conllevará a resultados favorecedores en los resultados de la compañía, ya que se mantendría una alta rotación de fondos líquidos y eficiencia en sus gastos operacionales. (Arroba y Encalada 2016) P.11	Las cobranzas para una organización es muy relevantes ya que requieren estrategias con el fin de alcanzar la efectividad en la recuperación de la relación con el cliente. La buena administración de las cuentas por cobrar va a tener efectos positivos para la entidad, asimismo se obtendrá un buen desempeño por la buena gestión y procedimiento de las cobranzas (Arroba y Encalada 2016)	Lo aplicaría para poder realizar una buena administración de la cobranza, asimismo tener en cuenta su óptima gestión y procedimiento para cumplir objetivos de la empresa.	Arroba, J., & Encalada, L. (2016). Provisión de as cuentaspor cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía Intv escom. S.A. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 13.	<a href="http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/intvescom.html">http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/intvescom.html</a>

Número	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Gestión de cobranzas	González A. Macías B. (2018)	Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables (Ponce, 2013, p. 117). Toda empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un periodo razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. (González y Macías 2018) p.7	Las cobranzas para una organización es de mucha importancia ya que mediante ellas se obtiene el disponible para que la empresa la utilice para sus fines convenientes. Asimismo, es fundamental una política de cobro para poder realizar un procedimiento de cobros. Las empresas deben ser cuidadosas al momento de gestionar el cobro, por consiguiente, si los cobros no se hacen efectivas a la fecha de su vencimiento, se debe esperar un tiempo estimado para realizar la gestión de cobro. Es por ello que toda empresa debe tener en cuenta cómo es que se gestiona la cobranza para que así pueda desarrollarse un mejor cobro. (González y Macías 2018)	Lo aplicaría cuando se realice la gestión de cobro y poder tener en cuenta los procedimientos, las políticas con el fin de desarrollar una gestión eficaz.	González, A., & Macías, B. (2017). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> , 12.	<a href="http://www.eumed.net/cursecon/colat/ec/2018/cuentas-empresa-globalolimpsa.html">http://www.eumed.net/cursecon/colat/ec/2018/cuentas-empresa-globalolimpsa.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Gestión de cobranzas	Cotera D., Limo A. y Santillán A.	Comúnmente las propuestas de cómo lograr una efectiva gestión de cuentas por cobrar hacen énfasis en tres aspectos principalmente; a) en la definición de las políticas de ventas a crédito, que engloban tanto la definición de los montos como de los plazos que conviene otorgar, b) en el análisis de crédito que se debe elaborar para la identificación y gestión del riesgo de incumplimiento de los clientes, y finalmente c) en el diseño de acciones efectivas para llevar a cabo la cobranza (Cotera, Limo y Santillán 2007) p.2	Es de importancia las cobranzas en una entidad ya que con ella obtenemos liquidez para realizar nuestras operaciones diarias y otras que estime conveniente la empresa. La gestión de cobranza es muy relevante ya que con ella desarrollamos actividades con el fin de obtener el cobro de deudas. Las personas que realicen la gestión de cobranzas deben estar debidamente capacitadas para que se desarrolle un óptimo el trabajo, para realiza el cobro puede hacerse vía correo electrónico, por teléfono, entre otros es muy importante que toda la información esté debidamente organizada para que de esta manera se lleve el proceso efectivo de cobranza. (Cotera, Limo y Santillán 2007)	Lo aplicaría para que se realice una óptima gestión de cobranzas, además de ello tomar en cuenta que la persona que realice la gestión debe estar capacitada para un óptimo desarrollo de las actividades.	Cotera, D., Limo, A., & Santillán, A. (2007). Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no financieras. <i>Revista de la Facultad de Economía</i> , 11.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/376/37612480007.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/376/37612480007.pdf</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Gestión de cobranzas	Ordoñez R. Mera J.	La gestión de cobranza según Parrales (2013) es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es importante mantener contacto y comunicación constante con los clientes, para ofrecerle alternativas de soluciones óptimas para cada caso, registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociados. (Parrales citado en Ordoñez y Mera 2013) p.5	La gestión de cobranza es muy relevante para una empresa, porque permite mediante ella de manera oportuna, recuperar los créditos otorgados a los clientes. Ello conlleva a que la empresa cuente con el efectivo a fin de cumplir con sus obligaciones contraídas. Para realizar una buena gestión de cobranzas es primordial que los empleados de la empresa estén debidamente capacitados en los procedimientos de cobro a aplicar, reforzando ello a través de los manuales respectivos y el cumplimiento las políticas establecidas por la empresa. (Parrales citado en Ordoñez y Mera 2013)	Lo aplicaría para la recuperación de los créditos otorgados de la empresa debe realizarse un seguimiento y monitoreo del estado en que se encuentra las cuentas por cobrar a fin de determinar los vencimientos y realizar de manera oportuna su gestión de cobro.	Ordoñez, R., & Mera, J. (2017). CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIC&SERVICES S.A. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 11.	<a href="http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&amp;servicessa.html">http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&amp;servicessa.html</a>

## Política de crédito

Número	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Política de Créditos	Cardozo E. Hernández G. Urdaneta W.	Cuando se analiza un crédito para ser otorgado a una empresa, se debe tener presente las políticas de crédito con la que se dispone o cuenta la empresa, las cuales se explican a continuación. Los antecedentes crediticios de los clientes constituyen una de las políticas de crédito, el cual es definido por Palma (2005), el establecimiento de buenos antecedentes crediticios se hace una actividad muy sencilla para las instituciones que otorgan crédito en relación a las características de los clientes, para ello se hace necesario comprobar enfáticamente la antigüedad de créditos solicitados por éste, el lapso en que han sido cancelados y el movimiento financiero de la empresa, es decir, el contar con una cuenta de ahorro o corriente y movilizarla continuamente con criterios económicos viables, produce una buena imagen crediticia, es por ello, que un comportamiento adecuado de un buen cliente es aquel que no solicita más crédito de lo que pueda manejar. (Cardozo, Hernández, Urdaneta 2012) p.3	La política de crédito que se otorgan, entre otras, a las empresas de rubro automotriz deben definirse de manera rigurosa con el fin de recuperar la inversión realizada bajo esta modalidad; para ello dentro de sus políticas establecidas se establecen criterios previos al otorgamiento de los mismos. El área responsable de la empresa deben realizar indagaciones respecto a los antecedentes crediticios y comerciales efectuados por el cliente, igualmente obtener las debidas garantías como el caso de los avales que puedan respaldar el cumplimiento de la respectiva obligación, también dentro de las políticas deben definirse los plazos de crédito otorgados, así como también las referencias comerciales y bancarias que los clientes han efectuado para definir su récord crediticio, siempre una política de créditos bien diseñada va posibilitar un aumento de las ventas y por consiguiente la obtención de mayores ingresos por estas operaciones. El área de créditos dentro de su misión y responsabilidad realiza una actividad rigurosa a fin de evitar que los cobros se ejecuten oportunamente a fin de evitar morosidad en las cuentas por cobrar. (Cardozo, Hernández, Urdaneta 2012)	Lo aplicaría para definir una adecuada política de créditos que garantiza la recuperación de la inversión.	Cardozo, E., Hernández, G., & Urdaneta, W. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. <i>Revista Multiciencias</i> , vol. 12, 6.	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/904/90424216006.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/904/90424216006.pdf</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Política de Créditos	Izar M. Cortés C.	la política de crédito que permite maximizar las utilidades, para lo cual se considera que un mayor monto de crédito incrementa el volumen de ventas, pero hay el riesgo de caer en cuentas incobrables, además deben considerarse el costo financiero de las CxC y los descuentos que se hagan por pronto pago (Izar y Cortés 2017) p .8	La política de crédito es muy importante porque mediante ellas se establecen procedimientos que permitan recuperar la inversión mediante el cobro oportuno de las cuentas por cobrar. Asimismo, esta política de crédito contribuye a generar un mayor volumen de ventas que se traducen en mayores ingresos y un mejoramiento de la liquidez de negocio. También se diseñan las estrategias y técnicas a utilizar en las cobranzas para su pronto recupero y así evitar que se presenten morosidad en la cartera de cobranza. Cuando se desarrolla dicha estrategia de cobro, esto genera un menor costo financiero. (Izar y Cortés 2017)	Que la empresa debe diseñar una adecuada política de créditos que permitan de un lado mejorar los ingresos de la empresa mediante la generación de mayores ventas consolidando de acuerdo a las técnicas aplicadas una adecuada gestión.	Izar, M., & Cortés, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. <i>Revista Poliantela</i> , 16.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElImpactoDelCreditoYLaCobranzaEnLasUtilidades-6160650%20(1).pdf



Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Política de Créditos	Aguilar G. Camargo G	Se debe implementar un sistema de controles que permitan anticipar el efecto del nivel de actividad sobre la morosidad; por ejemplo, si se espera un ciclo recesivo, se deberá incorporar la presencia de mayores provisiones futuras y, por otro lado, ser más exigentes en el otorgamiento de créditos que en el caso de un ciclo expansivo. El regulador debe anticipar las condiciones económicas futuras e implementar controles según las perspectivas económicas regionales; se trata de generar incentivos para que las políticas de crédito de las IMF incorporen el ciclo económico (Aguilar y Camargo 2002) P.46	Las instituciones microfinancieras vienen desarrollando una importancia en el otorgamiento de créditos, lo que le a permitido la captación de una mayor cartera de clientes, principalmente personas naturales y micro y pequeñas empresas. Sin embargo, se vienen generando morosidad en el recupero de las cobranzas, por lo tanto, estas entidades financieras deben implementar sistemas de controles dentro de sus políticas de crédito con el fin de controlar la cartera de clientes y realizar oportunamente la gestión de cobro. Actualmente estas instituciones microfinancieras vienen realizando estrategias mediante incentivos que sirven para contrarrestar riesgos que puedan producirse en la recuperación de los créditos. (Aguilar y Camargo 2002)	Lo aplicaría una adecuada política de crédito que conlleven procedimientos y controles para el recupero mediante la gestión de cobranza	Aguilar , G., & Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad en las instituciones rmicrofinancieras (IMF) en el Peru. <i>Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Catolica del Perú</i> , 60.	<a href="https://docplayer.es/29839949-Revista-del-departamento-de-economia-pontificia-universidad-catolica-del-peru.html">https://docplayer.es/29839949-Revista-del-departamento-de-economia-pontificia-universidad-catolica-del-peru.html</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Política de Créditos	Jordán P. Andrade J. Cortéz M.	En el año 2016 los valores de las cuentas incobrables llegaron a niveles muy altos por el aumento de créditos debido a la recesión existente en el mercado ecuatoriano y al carecer de un diseño de políticas de créditos y cobranzas no cuenta con una correcta gestión de cobros para obtener los ingresos esperados y cumplir con sus obligaciones es por eso que se crea la necesidad de establecer una solución eficiente a esta problemática. (Jordán, Andrade y Cortéz 2018) p.3	El diseño de políticas de créditos y cobranzas para incrementar la liquidez, deben contemplar una adecuada planificación y/o planeamiento en el otorgamiento de créditos y, a la vez, una efectiva gestión de cobranzas para su recuperación, que posibilite contrarrestar los riesgos de pérdidas que pudieran ocasionen a la empresa. Asimismo, y contar con la liquidez necesaria para el cumplimiento de sus compromisos asumidos. Por ello la empresa debe establecer dentro de su política de créditos y cobranzas, adecuados controles internos y contar con el uso de herramientas tecnológicas que permitan realizar de manera eficaz y eficiente evaluación en el otorgamiento de créditos y la simplificación de las operaciones para el recupero de las cobranzas. (Jordán, Andrade y Cortéz 2018)	La entidad debe contar con diseños de políticas que le permitan realizar una adecuada gestión y control de los créditos y cobros.	Jordán, P., Andrade, J., & Cortéz, M. (2018). Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP S.A. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 11.	<a href="http://scielo.iics.una.py/pdf/uca/v1n1/v1n1a04.pdf">http://scielo.iics.una.py/pdf/uca/v1n1/v1n1a04.pdf</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Política de Créditos	Navarro C.	Para analizar los efectos de la política de crédito es necesario conocer los factores que restringen, dado que se depende de la capacidad de recursos que se puede canalizar. En ese sentido para algunos la banca de desarrollo era un buen vehículo. Sin embargo, Acevedo, R. & Delgado J. (1995) señalan que los bancos de desarrollo fueron criticados porque las políticas de crédito dirigido no habían cumplido su objetivo de favorecer el desarrollo de los pequeños productores rurales, ya que en muchos casos los préstamos se habían destinado a favorecer a los sectores más modernos de la agricultura comercial. (Acevedo y Delgado citado en Navarro 2017) p.11	Las políticas de créditos aplicadas al sector agrario en Nicaragua se caracterizaron por una restricción al crédito siendo una de las razones del establecimiento de ajustes a la economía efectuada por el gobierno en el periodo de 1990 -2012 que restringió los créditos perjudicando a los pequeños y medianos productores, asimismo la falta de incentivos a la producción produjo una descapitalización en los sectores productivos generando imitantes al desarrollo y crecimiento de estos sectores. Por consiguiente, se deben establecer políticas de crédito al sector agropecuario deben estimulando la productividad que permitirá la generación de mayores ingresos para los productores; igualmente políticas de financiamiento a largo plazo como un soporte de un adecuado manejo de la liquidez y que contribuya a la capitalización a los productores. (Acevedo y Delgado citado en Navarro 2017)	Lo aplicaría a fin de definir políticas de crédito que permitan una mejor obtención de liquidez en relación a la recuperación de los créditos otorgados.	Navarro, C. (2017). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO AL SECTOR AGROPECUARIO EN NICARAGUA 1990-2012 . <i>Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas</i> , 21.	<a href="http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/36/art2.pdf">http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/36/art2.pdf</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Implementación de un sistema contable	Estudiantes de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú	La implementación de los Sistemas Contables concretos debe contar con unos instrumentos adecuados de validación, a saber, Los Sistemas Contables pueden ser de dos tipos: 1. Sistema Micro-contable: cuando se implementan en una organización. 2. Sistema Macro-contable: cuando se implementan en un conjunto de organizaciones, con el objeto de presentar una información agregada para un sector (industria, comercio, agropecuario, servicios), una región (municipalidad, departamento, país) o un campo específico (riqueza ambiental de un país, riqueza social de una región). (Estudiantes de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2011) p. 18	Para la implementación de un sistema contable se debe contar con herramientas adecuadas los cuales pueden ser: Sistema Micro contable cuando se efectúan en una empresa. Sistema Macro Contable: Cuando se efectúan en un grupo de empresas para exhibir una información para los distintos sectores como comercial, industrial, servicios, agropecuario entre otros. Es muy importante implementar un sistema contable ya que va a automatizar las operaciones de la organización de esta manera se evita la acumulación de los documentos. (Estudiantes de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2011)	Con respecto a la implementación lo aplicaría para que la empresa Hotelera pueda realizar sus operaciones en un sistema que le permita Mejorar sus operaciones con eficiencia y eficacia.	Contabilidad, E. d. (2011). <i>Estudiantes de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Revista Científica Estudiantil</i> , 106.	<a href="http://www.uncp.edu.pe/sites/uncp.edu/files/institucional/oficina/investigaciones/publicaciones/innovacion/_contable.pdf">http://www.uncp.edu.pe/sites/uncp.edu/files/institucional/oficina/investigaciones/publicaciones/innovacion/_contable.pdf</a>

Nr o	Cate gorí a	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Impl eme ntaci ón de un siste ma cont able	Rodrí guez Monte negro y Fuentes	Implementar un sistema contable en el restaurante la Terraza Colombiana, que aporte a la minimización de la inadecuada aplicación de políticas en el establecimiento de precios, falta de información oportuna que contribuya a la toma de decisiones al desconocer los costos reales del servicio que prestan y de su utilidad. (Rodríguez, Montenegro y Fuentes 2015) p. 3	Es muy relevante la implementación de un sistema contable en cuanto a la investigación realizada para el restaurante la terraza Colombiana, con la finalidad de reducir la inoportuna ejecución de políticas, asimismo reducir la omisión de información. La implementación de un sistema va a permitir que se realice un trabajo de una manera óptima además podemos realizar un mayor análisis de las cuentas por cobrar, compras, ventas entre otros (Rodríguez, Montenegro y Fuentes 2015)	Con respecto a la implementación en las cuentas por cobrar es importante que una empresa tenga un sistema para automatizar tareas y ahorro de tiempos.	Rodríguez, L., Montenegro, L., & Fuentes, J. (2015). Implementación de sistema contable en el Restaurante La Terraza Colombiana. <i>Revista Científica de FAREM-Estelí</i> , 9.	file:///C:/Users/German%20Marchena/Downloads/2604-8650-1-PB.pdf

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Implementación de un sistema contable	Álvarez y Rivera	diseñar sistemas de administración y gestión contable más acordes a nuestra realidad que de esta manera respondan a las necesidades y dinámicas propias de nuestras organizaciones. (Álvarez, y Rivera 2010) p. 4	Al implementar un sistema contable nos va a generar un ahorro de tiempo porque va a descartar los trabajos que son manuales y que abarcaban mucho tiempo con el fin de agilizarlos y de esta manera el personal podrá utilizar el tiempo para realizar otras actividades que la empresa requiera. . (Alvarez y Rivera 2010)	.La investigación realizada va a ser aplicada para que tenga un ahorro de tiempo y puedan facilitar el trabajo y la automatización de los mismos.	Alvarez, C., & Rivera, A. (2010). Los sistemas contables administrativos: Hacia la conformación de un programa de investigación desde la teoría de la estructuración. <i>Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada</i> , 20.	<a href="http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a10.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a10.pdf</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Implementación de un sistema contable	Peña	sistemas de información contable adecuados asegura una toma de decisiones con efectos más satisfactorios. En este sentido, un sistema de información debe ser diseñado de tal manera que permita monitorear y reportar la situación actual, además de mostrar las tendencias y los cambios en las categorías que tienen un impacto significativo en el desempeño organizacional. (Peña, 2011) p. 3	Al implementar sistemas contables va a permitir una adecuada toma de decisiones, el sistema tiene que ser diseñado para controlar, monitorear y reportar la situación en la que se encuentra la empresa, asimismo los sistemas contables nos van a beneficiar en la generación de reportes. (Peña, 2011)	Con respecto a la implementación de un sistema contable va a ayudar para que la empresa hotelera tome una adecuada decisión y simplificar las tareas realizadas por el personal.	Peña, A. (2011). Eficacia del sistema de información contable de las Pyme merideñas calificadas en el régimen ZOLCCYT. <i>Revista visión gerencial</i> , 14.	<a href="http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cachere:http://www.recaly.org/pdf/4655/465545890004.pdf">http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cachere:http://www.recaly.org/pdf/4655/465545890004.pdf</a>

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Implementación de un sistema contable	García, Rodríguez y Ramón	implementar sistema de control de inventarios, mejorará la gestión administrativa en las empresas inscritas el Sindicato de Choferes Profesionales, declarando la variable dependiente el sistema de gestión administrativo y como variable independiente el sistema de gestión de control de inventarios. (García, Rodríguez y Ramón 2016) p. 3	La implementación del sistema contable optimizará la gestión contable y administrativa en las organizaciones las cuales están inscritas en el sindicato de choferes. La importancia que tiene los sistemas contables uno de los factores es la seguridad en la información, resulta de relevancia proteger los datos, para ello se encripta la información para aquellos terceros que no estén autorizados. (García, Rodríguez y Ramón 2016)	En la investigación a realizar se va aplicar en la implementación del sistema contable para mejorarla gestión contable y administrativa, además se va atender seguridad con la información confidencial de la empresa.	García , R., & Rodríguez, R. (2016). Diseño y aplicación de sistema de gestión en Inventarios en empresa ecuatoriana. <i>Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal</i> , 14.	<a href="http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.redalyc.org/pdf/1815/181546432006.pdf">http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.redalyc.org/pdf/1815/181546432006.pdf</a>



## 2. Matriz del método

Nr o	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	holístico	hurtado	Un sintagma (metáfora asociada a la lingüística) es una pauta de relaciones que integra un conjunto de eventos en un todo con sentido unitario, abstraído de una globalidad mayor, y en el cual cada uno de los eventos tiene valor por la relación con los otros eventos de holos.(Hurtado, 2000) p.11	Uno de los aspectos que tiene mucha relevancia es el sintagma holístico, ya que en ella se integra un conjunto de sucesos en un todo, que se tiene en una globalidad y por el cual cada suceso o evento posee un valor por el vínculo con otros sucesos u eventos de holos. (Hurtado, 2000)	Se aplicaría para tener en cuenta que utilizando esta metodología se pueda realizar una mejor investigación.	Hurtado, J. (2000). <i>Investigación Holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf
2	Enfoque	Mixto	Hernández	Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del	Uno de los enfoque que tiene mucha importancia, es el enfoque mixto, mediante el se representa a una agrupación de procesos sistemáticos por el cual, se va a recolectar la información tanto cualitativa como cuantitativa con el fin de que se realice evaluación de los datos recolectados y	Se aplicaría al momento de que realice encuestas tanto cuantitativas como cualitativas con el fin de un mejor entendimiento.	Hernández, S. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . Mexico: McGraw Hill Education.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf

				fenómeno bajo estudio (Hernández 2014).p 534	poder sacar conclusiones para un mejor entendimiento. (Hernández, 2014)			
3	Tipo	proyectiva	Hurtado	(Hurtado 2000) "La investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente p.325	La investigación tipo proyectiva es muy relevante ya que en ella se llevan diseños, programas y se establece como se debe hacer las cosas con el fin, de alcanzar los objetivos deseados (Hurtado, 2000)	Se aplicaría tomando en cuenta de que manera o cómo se debería realizar la investigación de interés.	Hurtado, J. (2000). <i>Investigación Holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-debarrera-666p.pdf
4	Nivel	comprensivo	Hurtado	(Hurtado 2000) "En el nivel comprensivo se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de casualidad". p 37	El nivel comprensivo es muy importante ya que tiene como objetivo de explicar, predecir y proponer, además estudia un suceso que tiene relación con otros sucesos con el fin de que se capte las ideas expresadas. (Hurtado ,2000)	Se aplicaría para que en la investigación sea comprensiva, explicativa.	Hurtado, J. (2000). <i>Investigación Holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-debarrera-666p.pdf
5	Método	Deductivo	Ander	(Bernal 2006) "Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares." p.97	Uno de los métodos mas importantes es el método deductivo, en el se da la información de hipótesis, investigación de leyes científicas.	Se aplicaría cuando realice mi investigación al momento de inferir algo observado a lo general y	Bernal, A. (2006). <i>Metodología de la Investigación segunda edición</i> . Mexico:	http://tesisymonograficos.blogspot.com/p/disenometodologico.html?m=1

					Este método parte de lo particular a lo general. Asimismo, indica que la inducción se puede realizar completa o incompleta. (Ande,r 1997)	de esta manera se pueda realizar una buena investigación.	Pearson Prentice halla.	
		Inductivo	Hernández	Para( Hernández 2006)” el método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”	(Hernández 2006) Otro de los métodos más relevantes es el método inductivo por el cual se utiliza cuando se analiza la información recaudada de cuestionarios.	Se aplicaría al momento que se recaude la información de los cuestionarios aplicados.	Hernández, S. (2014). <i>Metodología de la Investigación.</i> Mexico: Mc Graw Hill Education.	<a href="http://tesisymonograficos.blogspot.com/p/disenometodologico.html?m=1">http://tesisymonograficos.blogspot.com/p/disenometodologico.html?m=1</a>
6	Población	30	Hernández	(Hernández 2014) “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”p.174	La población es un conjunto de individuos que habitan en un área específica con ello podemos sacar una muestra para estudiar los distintos factores que se requiera. (Hernández 2014).	Se adaptaría para tomar en cuenta cual va ser el área específica de estudio y también tener en cuenta que muestra voy a sacar.	Hernández, S. (2014). <i>Metodología de la Investigación.</i> Mexico: Mc Graw Hill Education.	<a href="file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf">file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf</a>
		3						
7	Muestra	8	Hernández	(Hernández 2014)”Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser	Se saco una muestra de 8 personas del total de población 30 personas del área de finanzas. Es una parte de la población	Se aplicaría al momento de sacar la muestra para obtener un mejor	Hernández, S. (2014). <i>Metodología de la Investigación.</i> Mexico: Mc	<a href="file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20">file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20</a>

				representativo de ésta” p. 173	que se va a estudiar y del cual se va obtener datos, además, se usa para economizar tiempo. (Hernández, 2014)	resultado y para economizar tiempo.	Graw Hill Education.	%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf
		3						
8	Unidades informantes	cuani		Son 8 personas encuestadas entre ellos hombres y mujeres				
		cuali		Son 3 personas entrevistadas de 29 a 55 años, entre ellas están: -Jefa de finanzas Cristina Martínez encargada de la parte financiera -Asistente contable Carla Pasco es la encargada de las ventas y facturación - Jefa de Reservas: Evelyn Talavera encargada de las reservas y ventas				
9	Técnicas	Encuesta	Hurtado	(Hurtado 2000)”Son técnicas basadas en la interacción personal, y se utilizan cuando la información requerida por el investigador es conocida por otras personas”. p 427	(Hurtado 2000)Es una de las técnicas más importantes y utilizadas que pueden darse por teléfono, correo, también hay interacción personal con ello de recopila datos para obtener la información que se desea estudiar.	Se aplicaría al momento que realice la encuesta sea personal, por correo para poder obtener los datos requeridos.	Hurtado, J. (2000). <i>Investigación Holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf

		entrevista	Hurtado	Las entrevista constituye una actividad mediante la cual dos personas ( a veces pueden ser más), se sitúan frente a frente , para una de ellas hacer preguntas (obtener información) y la otra, responder (proveer información).( Hurtado 2000) p.461	La entrevista es otra de las técnicas mas usadas y de gran importancia, en la cual dos o más personas están cara a cara para que realicen preguntas y la otra persona pueda responder, asimismo, con ella podemos obtener datos que se da, cuando se realiza una interrogación, intercambio de ideas, u opiniones. (Hurtado 2000)	Va a permitir ser aplicada al momento que realice la entrevista mediante preguntas a los encargados de la empresa.	Hurtado, J. (2000). <i>Investigación Holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-debarrera-666p.pdf
10	Instrumento	Cuestionario	Hernández	(Hernández 2014)“Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.” P. 217	(Hernández 2014)Es uno de los instrumentos más relevantes y más utilizados en el cual se realizan las distintas preguntas de interés con el fin de recolectar la información de estudio de interés. El objetivo es efectuar las preguntas para obtener la información requerida.	Va a permitir ser aplicada cuando realice las preguntas de interés para poder recolectar los datos de interés.	Hernández, S. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . Mexico: McGraw Hill Education.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Methodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf

		Guía de entrevista	Hurtado	(Hurtado 2000)“La guía de entrevista debe contener los datos generales de identificación de entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación”. p.463	(Hurtado 2000)La guía de entrevista es uno de los instrumentos muy importante, ya que en ella se obtiene los datos de identificación, los datos censales, entre otros datos al tema de interés.	Va a permitir tener un mayor orden para la investigación, ya que en ella va a contener datos de identificación del tema de estudio.	Hurtado, J. (2000). <i>Investigación Holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-debarrera-666p.pdf
11	Análisis de datos	spss SAS STATS	Hernández	(Hernández 2014)“El análisis se realiza tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística” p.271	(Hernández 2014)Es el análisis de datos cuantitativo que están compuestos por SPSS, SAS, STATS, asimismo, el análisis de datos se efectúa considerando los niveles de medición, así también como las variables.	Va a permitir obtener un mejor resultado de la investigación, realizándolo con los niveles de medición.	Hernández, S. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . Mexico: McGraw Hill Education.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Methodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf
		Atlas. Ti Decisión Explorer	Hernández	(Hernández 2014) “Es iterativo y recurrente, y puede efectuarse con la ayuda de programas computacionales como Atlas.ti y Decisión Explorer” p.395	(Hernández 2014)“Otro de los análisis de datosmas importantes es el cualitativo, los cuales se efectúan mediante programas computaciones tales como: Atlas.ti y Decisión Explorer con los cual son demos que pueden	Va a permitir obtener un mejor resultado con la ayuda de los programas computacionales.	Hernández, S. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . Mexico: McGraw Hill Education.	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Methodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf

				ser descargados en línea.”				
		Triangulación de datos	Hernández	Siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección. (Hernández 2014) p.417	La triangulación de datos es un análisis de datos que tiene mucha relevancia, ya que mediante ella podemos obtener la indagación cualitativa por lo cual, tiene una mejor riqueza, amplitud, esto se tiene de la información de distintos actores en el proceso. Es muy apropiado que se obtenga distintas fuentes de información que permita la recolección oportuna de los datos. (Hernández 2014)	Va a permitir obtener distintas fuentes de información y de esta manera se pueda desarrollar un mejor trabajo de investigación.	Hernández, S. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . Mexico: McGraw Hill Education.	<a href="file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Methodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf">file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Methodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion)%20(1).pdf</a>