



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial,
Lima 2019**

Para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría

AUTORA

Pérez Sullcaray Lucy

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2019

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Luis Guillermo Sicheri Monteverde

Secretario

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y darme la sabiduría y las fuerzas necesarias para seguir adelante y alcanzar mis metas.

A mis padres por su apoyo incondicional mis pilares para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Doy gracias en primer lugar a Dios por permitir lograr este sueño tan deseado.

A la Universidad Norbert Wiener por la formación académica y profesional.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Pérez Sullcaray Lucy identificado con DNI Nro. 44031163 domiciliado en Gozzoli sur 168 San Borja egresado(a) de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019” para optar el grado de bachiller en Contabilidad y Auditoría, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 15% 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 18 de diciembre de 2019.

Pérez Sullcaray Lucy

DNI 44031163

Presentación

Señores miembros del jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019” tuvo como finalidad de analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercial en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Norbert

Wiener, para optar el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría.

La investigación consta de VI: Capítulos interrelacionando de forma secuencial de la siguiente manera: Capítulo I: corresponde al problema de investigación, incluye planteamiento del problema de lo cual obtuve informe mundial 2, y nacional 3, a continuación, formulación del objetivo general, y los objetivos específicos, justificación, y los conceptos incluido de las subcategorías. Capítulo II: corresponde a metodología de la investigación el tipo de enfoque método, categorización de variables, y las unidades informantes, técnicas e instrumentos utilizados y procedimiento para el análisis de datos. Capítulo: III resultados obtenidos del tema de investigación mediante la triangulación de datos en conforme a los objetivos. Capítulo: IV presenta, las discusiones de resultados, conclusiones y recomendaciones, y por ultimo referencias bibliográficas que se utilizó para la investigación y los respectivos anexos, incluye matrices sobre la tesis.

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	20
2.1 Enfoque y diseño	20
2.2 Unidades informantes	21
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5 Proceso de recolección de datos	22
2.6 Método de análisis de datos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
4.1 Discusión	32
4.2 Conclusiones	34
4.3 Recomendaciones	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	39
Anexo 1: Matriz de la investigación	40
Anexo 2: Instrumento cualitativo	41
Anexo 3: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	42
Anexo 4: Pantallazos del Atlas.ti	45
Anexo 5: Matrices de trabajo	47
	vii

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Categorías de cuentas por cobrar	21

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Matriz de categorización.	24
Figura 2. Red de objetivo general de las cuentas por cobrar.	27
Figura 3. Red de objetivo específico 1 políticas de crédito.	29
Figura 4. Red de objetivo específico 2 procedimientos de cobranza.	31

Resumen

La presente investigación titulado “Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019” para optar el grado de bachiller en contabilidad y auditoría tiene como objetivo analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, con la finalidad brindar alternativas de solución para mejorar en créditos y cobranzas.

Por medio de la metodología aplicada de enfoque cualitativo, también se utilizó método estudio de caso, de igual forma se recopiló información mediante técnica entrevista, instrumento, guía de entrevista, y análisis documental incluye 4 preguntas dirigidos a unidades informantes, las respuestas que nos brindó fue importante para la triangulación de datos.

Los resultados obtenidos sobre la situación de cuentas por cobrar en la empresa comercial indican que no cuenta con una buena gestión en cobranzas y créditos.

Palabras clave: Cuenta por cobrar, políticas de cobranza, créditos, empresa comercial, gestión.

Abstract

This research entitled "Analysis of receivables in a commercial enterprise, Lima 2019" to qualify for a bachelor's degree in accounting and auditing aims to analyze the current situation of receivables in a commercial enterprise, to provide alternative solutions to improve credits and collections.

Through the applied methodology of qualitative approach, case study method was also used, just as information was collected through technical interview, instrument, interview guide, and documentary analysis includes 4 questions addressed to units informants, the responses you gave us were important for data triangulation.

The results obtained on the situation of accounts receivable in the commercial company indicate that it does not have a good management in collections and credit.

Keywords: Account receivable, collection policies, credits, trading company, Management.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional Brasil es donde que ofrecen más créditos al momento desarrollar ventas por lo tanto tiene un promedio del 42.8% de venta empresariales a crédito, este se debe para incrementar los ingresos y atraer nuevos clientes y por lo mismo generan cuentas por cobrar altas, es el país que tiene el porcentaje más elevado en cuentas por cobrar que siendo incobrables, realizando comparación entre México y Estados Unidos (Atradius, 2018).

Asimismo, en Ecuador según la información emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), revelan que el 26% de las personas han recibido créditos, y el 15% de las entidades comerciales han obtenido créditos de diferentes fuentes y para diferentes destinos, y el crecimiento del valor económico de las empresas y su afán de expandirse en el mercado conlleva a la captación de nuevos clientes muchos de los cuales intentarán adquirir un bien o servicio a través de ventas a crédito, generando cuentas por cobrar. Por ende, lo que significa un incremento en los niveles de morosidad si no se plantean políticas eficientes de la cartera de crédito (Cortes, 2016).

A nivel nacional aprobación de porcentajes de estimación de cobranza dudosa para las cuentas por cobrar y cuentas diversas netas de reclamaciones y fraccionamientos de tributos internos y aduanero vencidas a 30 días 2%, a 90 días 8%, más de 90 días 27%. Asimismo, el cual dispone que cada entidad debe establecer los porcentajes escalonados para el cálculo de cobranza dudosa en base a la antigüedad del vencimiento de cuentas por cobrar al cliente (SUNAT, 2017).

Por otra parte, los reportes permiten que las organizaciones determinen su posición de cajas y bancos, así como el uso y disponibilidad de línea de créditos bancarios. Del mismo modo se encargan de la evolución de los días promedio de stocks, y del período promedio de cobro y pagos. Y asimismo los reportes de valores custodian cheques, letras en cartera, cartas fianza, también los reportes de letras y facturas en bancos, para descuentos y cobranzas (Esan, 2019).

Por último, la morosidad en Perú se debe a la inestabilidad política en el país, y a los desastres naturales que dejó el fenómeno del niño, así mismo la morosidad en las empresas pymes ha aumentado de 0.5% (Vera, 2018).

A nivel local la empresa comercial inicio sus actividades en 2013, se dedica a importación de bienes como; accesorios digitales venta, a empresas del sector público y privado ha logrado mantenerse progresivamente, en la actualidad tiene dificultad en cuentas por cobrar esto se debe por falta de capacitación al personal no tiene claridad de sus funciones en la gestión de cobranza por ende no realiza el seguimiento adecuado a líneas de crédito otorgado a los clientes, de igual forma hay errores por similitud de cantidades, equivocación en el tipo de cambio. Por otra parte, falta de un software o programa, limitación de presupuesto, capacidad insuficiente de los equipos informáticos, asimismo los correos electrónicos son facilitados para temas laborales, de igual manera el teléfono para estar en constante comunicación entre el cliente y proveedor. Asimismo, por captar clientes nuevos no cumplen con las políticas establecidas, y así como también no tienen cronogramas establecidos y otorgan créditos la mayoría de veces en los negocios nuevos sin evaluar su historial crediticio por tener vínculos de amistad directa con los gerentes y la falta de control diario por parte del supervisor en área de cobranzas de la empresa.

Asimismo, para el estudio se revisaron investigaciones previas a nivel internacional como el de Tapia & Reina (2019) obtuvieron como resultado que no cuenta con políticas adecuadas la entidad para mejorar en cuentas por cobrar, y la falta de manual de procedimiento para departamento de ventas y crédito y el personal no cuenta con la capacitación para realizar el proceso de cobranza. Leal, Aranguiz & Gallegos (2018) acordaron que la nueva implementación del sistema de credit scoring ayudará a tener mayor objetividad al momento de otorgar líneas de créditos a los clientes que solicitan también clasificar según su historial crediticio. De igual forma Carrera (2017) concluyó que la Empresa Induplasma S. A. no clasifica a sus clientes al momento de otorgar líneas de crédito. Y también la gestión no es efectiva porque no cuenta con manual de monitorio esto afecta directamente a la recuperación de la cartera. Asimismo, Avelino (2017) demostró que la entidad tiene deficiencia en la gestión financiera afectando a liquidez de la organización al no

realizar el cobro de facturas en la fecha establecida. Cárdenas, Velasco (2014) demostró que el incremento acelerado de costos, pagos. Y el aumento en las ventas a generado el crecimiento de las cuentas por cobrar lo cual incide directo en la estabilidad económica de la organización.

Por otra parte, para el estudio se revisaron investigaciones a nivel nacional como el de Mateo (2017) concluyó que en las entidades industriales no realiza un adecuado control en cobranza por lo tanto la morosidad viene afectando directamente a cuentas por cobrar de la entidad y a la ves falta de procedimientos para evaluar el historial crediticio del cliente para otorgar créditos. Chuquizuta & Oncoy (2017) concluyeron que mayoría de las entidades optan por vender al crédito incrementado su cuenta por cobrar como por venta de bienes o por servicios brindados, por lo tanto, es muy importante tener buen control para no incidir en morosidad del cliente. Loyola (2016) concluyó que la empresa no evalúa al momento de otorgar créditos se deja llevar por estabilidad en el mercado esto pasa porque carece de política interna y afectando directamente la liquidez de la entidad. Vásquez & Vega (2016) concluyeron la mala gestión influye significativamente en solvencia de la organización, generando que la entidad disminuya su liquidez para cubrir sus responsabilidades a corto tiempo a la vez no realizan análisis siendo esencial para lograr una eficaz gestión de cobranza. Mendoza (2015) determinó que la mala administración de la cuenta por cobrar tiene incidencia en liquidez porque la compañía no cuenta con políticas eficientes de cobro, y así generando disminuir su liquidez para cumplir con sus compromisos.

Para la siguiente investigación se utilizó la siguiente; Teoría de sistemas, presenta una herramienta con una utilidad y aplicación llevando bajo enfoque de las organizaciones de manera correcta quienes son fundadas por el hombre, y a la ves está en constante relación con el medio ambiente que le rodea y tiene como finalidad de cumplir un rol muy importante a futuros en obtener beneficios económicos a través de sus operaciones como empresa (Chiavenato, 2006). Asimismo, se aplica en mi trabajo de investigación para brindar información fiable porque se están analizando los diversos factores que influyen como las políticas en área de ventas, cobranzas y pagos los cuales son asignados por los propietarios en la entidad.

Asimismo, teoría de la contabilidad y el control, es un aspecto esencial en el funcionamiento de las entidades por lo cual es muy importante saber las 3 ideas que son principales, en primer lugar, dice una organización es un compromiso entre individuos. El segundo suministro de informaciones entre las partes contratante asiste en la ejecución de los contratos pactados y por último en las entidades un balance de igualdad de intereses de las partes participantes (Sunder, 2005). Del mismo modo tal teoría aporta en el presente trabajo de investigación, ayudará a llevar un control adecuada en la organización, trata de un conjunto de contratos entre individuos o entidades para desarrollar lo propuesto y también se podría decir entre proveedores y clientes.

Por otra parte, la teoría económica, manifiesta que es muy importante distinguir la realidad y la teoría económica, se refiere a las actividades que las organizaciones realizan en relación a los bienes. Ya sea de forma personal o asociados en entidades, familiares mercados de las sociedades civil (Resico, 2010). También, tal teoría aporta en el trabajo de investigación para obtener información necesaria de ventas, gastos, mediante estado situación económica.

De igual forma, la teoría la toma de decisiones, resulta particularmente importante ya que es un proceso de análisis humano individual y social para lograr con los objetivos a un mediano y largo plazo en las entidades aplicando las estrategias para conseguir los resultados esperados las mejores opciones para el bienestar y crecimiento de la empresa (Chiavenato, 2006). Por ende, esta teoría en el trabajo de investigación ayudará a tomar decisiones en el de área de ventas, cobranzas y en los demás, para tener una buena gestión en la entidad y brindar una buena asistencia a los clientes.

Y por último teoría administración financiera, la gerencia financiera debe direccionar para servir los intereses de los diferentes grupos que forman parte y que contribuyen en desarrollo. Asimismo, la dirección se debe esmerarse para brindar los beneficios adecuados de manera igualitaria para todos los grupos. y enfocarse que trabajen de manera correcta para lograr sus objetivos (Onitcanschi, 1971). Asimismo, la teoría aportó en el trabajo ya que hay empresas actualmente no cuentan con una adecuada administración por problemas internos, y

así afectando al capital de trabajo, liquidez, y hay entidades que si tienen una administración financiera adecuada son eficientes y logran sus objetivos.

Definición cuentas por cobrar no es más que el dinero que los clientes deben pagar por mercancías o por servicios presentados donde la empresa por generar mayores ingresos otorga créditos a un plazo establecido a sus clientes (Herrero, 2013) & (Meza, 2007). Asimismo, esta definición se aplicó en el presente trabajo para que la organización mejore en el área ventas y cobranza realizando seguimiento a créditos otorgados al cliente basándose en las políticas de la empresa así tener un control adecuado de la cartera morosa.

Por otra parte, hay que tener en cuenta cuando se realizan ventas o prestación de servicios lo cual debe reflejar con un comprobante, recibo, porque es un medio probatorio por la compra o servicio brindado que nos ampara hay una ley establecida (Guajardo & Andrade, 2012). Y es importante remitir todo comprobante de pago porque hay una ley establecida así beneficiará al consumidor y a la empresa.

Definición las organizaciones están optando realizar venta a créditos a sus clientes con la finalidad de generar mayores ingresos. Lo cual producen las cuentas por cobrar, por ende, se requiere una buena gestión administrativa (Córdoba, 2012). y esta definición se aplica para verificar, realizar seguimiento adecuado del crédito otorgado a los clientes.

Por ultimo las empresas tienen sus propias políticas, manual interno establecidas, adoptada por los propietarios dependiendo al rubro que se dedican para las cuentas por cobrar, y debe considerarse diversos factores plazos, intereses, descuentos, el riesgo (Campos, 2017).

La política de crédito: Son lineamientos que dispone la organización para tomar decisiones con la finalidad de otorgar la facilidad de pago a un determinado cliente en un periodo establecido ya sea a corto, mediano, largo plazo (Belaúnde, 2016).

Por otra parte, Según el autor en las empresas la política de crédito son pautas, normas, que se tiene que cumplir. Nos ayuda analizar en la entidad como el cumplimiento de pago en plazos establecidos (Peñaloza ,2008).

Procedimientos de cobranza: Son utilizados por la compañía para cobrar, las cuentas por cobrar cuando no pagan a la fecha pactada el cliente, además nos brinda información sobre el procedimiento de cobranza (Giman, 2003).

Asimismo, para recuperar la cartera vencida es necesario diseñarlo teniendo en cuenta la condición del mercado y el tipo de cliente de la entidad como sus objetivos y políticas (Levy, 2009).

Crédito a 30 días: La compañía adopta una estrategia de riesgo flexible basada en concesión de crédito y la promoción de ventas con pagos diferidos a un segmento de clientes. La empresa comercial otorga créditos a 30 días para incrementar sus ingresos y generar liquidez (Brachfield, 2009).

Es un crédito comercial a 60 días que la entidad otorga a los clientes por la adquisición de bienes, pero por motivos hay clientes que no cumplen con pagos en fecha establecida generando las cuentas por cobrar (Córdoba, 2012).

Notificaciones por escrito: Es el primer paso en procesos de cobro de cuentas pendientes. Se ejecuta en los días posteriores al vencimiento de la cuenta, donde se envía una carta al cliente para notificar el incumplimiento de pago, si el cliente no responde se enviará una notificación más exigente. Por otra parte, verificar la lista de clientes de la empresa por los créditos otorgados y proceder a cobrar (Gitman, 2003).

Llamadas telefónicas: Este procedimiento, de cobro se debe hacer cuando la primera opción no da resultado esperado en cuyo caso, el gerente de crédito tendrá que comunicarse con el cliente que posee la deuda, si tiene razones suficientes para explicar el porqué de la demora, se considera extender el periodo de crédito, por ende, nos ayudará exigir los pagos pendientes del cliente hacia la empresa (Gitman, 2003).

Visita personal: Este procedimiento se emplea más frecuente a nivel de crédito al consumo, pero también es utilizada de manera efectiva por los proveedores. Enviar a encargada de cobranza para realizar el cobro de la factura (Crespo, 2010).

Recurso legal: Tal autor nos dice que este procedimiento, es una opción muy extrema, y usar incluso antes de la opción anterior, pero debe tenerse en cuenta que puede ser un procedimiento costoso y aun no garantiza el cobro de deudas pendientes, y se tiene que realizar un análisis de porcentaje de ventas (Gitman, 2003).

Las ventas: Representa el área con más poder en las organizaciones, pues permite que la empresa tenga ingresos por venta de productos y servicios que ofrecen y busca la estabilidad en el mercado brindando calidad de bienes a sus clientes (Illamas, 2004). Por ende, se aplicará en el trabajo de investigación para que la empresa comercial busque expandirse en el mercado y ofrecer sus productos para mejorar su liquidez y tomar decisiones adecuadas en la cobranza.

Liquidez: Nos permite visualizar, analizar si la empresa comercial cuenta con liquidez para cubrir sus compromisos en el corto plazo (Rubio, 2007).

El estudio tiene como justificación teórica, porque las 5 teorías sustentan el trabajo de investigación son de mucha importancia. Teoría de sistemas; la empresa está conformada por la humanidad y mantienen una dinámica de interacción con su medio ambiente ya sea sus clientes, proveedores, para alcanzar una serie de objetivos. Teoría de contable y el control; ayuda a llevar un mejor control en el área contable de la empresa, y también pactar un contrato con plazos de pago con los clientes antes otorgar un crédito y mejorar en área de cobranza para incrementar su liquidez. Teoría económica; nos ayudará analizar la realidad económica de la empresa mediante sus estados financieros. Teoría de decisiones; es planificar, estrategias, proceso de análisis que es posible alcanzar los objetivos, en la empresa nos permitirá tomar decisiones en diferentes áreas de la empresa lo primordial en ventas y cobranzas. Teoría administración financiera; direccionar para lograr el desarrollo económico esperado y hacer seguimiento al departamento cobranza para que se ejecute de manera más adecuada y tener ingresos en plazos establecidos para cumplir con sus obligaciones.

Las 5 teorías son importantes, el aporte en el trabajo de investigación ya que nos ayuda a tener conocimientos más claros para el desarrollo del trabajo, asimismo tener en cuenta la teoría de contabilidad y control, aporta mucho al tema para llevar un control

adecuado a la organización a base de los estados financieros, en crédito y cobranza, liquidez, rentabilidad y a cumplir con sus obligaciones, tributarias, laborales y ser más competitivo en el mercado.

El estudio tendrá como justificación práctica, nos permite ampliar conocimientos sobre el tema de investigación, de esta forma aportar a la empresa con posibles alternativas de solución.

La utilidad ayudará a la entidad a mejorar en área de cobranza en otorgamiento de créditos a sus clientes, y la liquidez para cumplir con sus obligaciones.

Desarrollar el problema de investigación y analizar la deficiencia en área de cobranza de la empresa comercial.

El estudio tiene como justificación metodológica, tal método cualitativo basado en recolección, observación y análisis de los datos se obtendrá mediante entrevista para descubrir las preguntas más importantes, del problema de la investigación.

La presente investigación ayudará a resolver con la información recopilada, la problemática de la cuenta por cobrar en la empresa comercial.

Según el estudio se formuló problema general: ¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019?; Problemas específicos: ¿cuál es la política de crédito en una empresa comercial, Lima 2019? ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa comercial, Lima 2019?

Objetivo general del estudio fue: Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019. Objetivos específicos son: Analizar la política de crédito en una empresa comercial, Lima 2019. Analizar cuáles son los procedimientos de cobranza en una empresa comercial, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

La presente tesis se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, se desarrollarán preguntas e hipótesis antes, durante y después de recolección y análisis de datos. Esto detecta, refina y responde las preguntas de investigación más importantes. Entre los hechos y su interpretación, siempre haya una literatura para respaldar los datos del problema hasta que se envíe el informe final (Hernández, 2010).

Método estudio de caso: Consta en administrar un incentivo o tratamiento para un grupo y luego aplicar una medición de uno o más variables para verificar el nivel de grupo de estas. Este diseño no cumple con los requisitos de una experiencia pura. No hay manipulación de variables independientes no existe referencias previas sobre cuál era el nivel de grupo en variable dependiente antes de tratamiento. No puede establecerse la causalidad con certeza y la fuente de invalidación interna no están controladas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Por ende, en mi tesis se aplicará el método estudio de caso para tener información necesaria por medio de entrevista así aportar ideas para la mejora de la empresa.

Método analítico: Consiste en el análisis enfocado en la descomposición de un todo para determinar la causa, naturaleza, y efecto del tema en estudio, mediante observación, examen de hechos particulares se establecen resultados del estudio, descubrir información relevante sobre el tema que se puede explicar hacer similitudes, comprender mejor el comportamiento y crear nuevas teorías (Ortiz & García, 2005).

Método inductivo: Es un procedimiento basado en enunciados individuales como descripción de los resultados de observaciones o conocimientos generales tales como hipótesis o teorías, nos ayudará a desarrollar un estudio de análisis para aportar a la empresa (Cegarra, 2011).

2.2 Unidades informantes

Son individuos que nos facilitarán información lo cual será de suma importancia para aportar opciones de solución al problema detectado en la entidad comercial (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Gerente Finanzas: Su función labores gerenciales, supervisa, revisa y elabora informes, analiza el desempeño de la empresa etc.

Contador: Proporciona informe financiero confiable, que permite tomar decisiones en la entidad.

Asistente de ventas: Función realizar las ventas, asistir clientes, evaluar, hace seguimiento a créditos otorgado.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Cuentas por cobrar son derechos exigibles que los clientes deben de pagar por mercancías o servicios prestados, la empresa otorga créditos a plazos establecidos como a 30, 60 mayor a 60 días, deben de estar respaldadas por un documento de exigibilidad para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a tu cargo.

Tabla 1

Categorías de cuentas por cobrar

Subcategoría	Indicadores
SC1: Políticas de crédito	30 días
	60 días
	Mayor a 60 días
SC2: Procedimiento de cobranza	Notificación por escrito
	Llamadas telefónicas
	Visita personal
	Recurso legal

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista: Se define como diálogo entre dos o más personas un interrogador y un interrogado, cuya finalidad es brindar información de un tema específico en la investigación (Díaz & Ortiz, 2005). Asimismo, tal técnica aportará en mi trabajo de investigación, información de suma importancia sobre las cobranzas en la empresa comercial.

Guía de entrevista: Tiene como objetivo de apoyo al entrevistador para realizar las preguntas de manera detallada así obtener respuestas requeridas sobre el tema en investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). También, mediante este instrumento se podrá hacer correcta formulación de preguntas para los entrevistados.

Análisis documental: Busca descubrir ideas entre principales y secundarios que sustente el texto, por lo tanto, el análisis es un conjunto de palabras que representa un documento (Rubio, 2014). Por ende, tal técnica ayudó a recopilar información sobre las cuentas por cobrar de diferentes fuentes, para ser evaluada y poder aplicar en la investigación.

Ficha de análisis documental: Ayuda a recopilar información fiable para el desarrollo del trabajo de diferentes fuentes (Bonilla & Rodríguez, 2005).

2.5 Proceso de recolección de datos

Paso 1 Se envió solicitud de permiso a la entidad para uso de información.

Paso 2 Construcción matrices de trabajo de investigación.

Paso 3 Realizar entrevista a previa coordinación.

Paso 4 Elaborar triangulación de los datos

2.6 Método de análisis de datos

Para desarrollar la triangulación de los datos es necesaria los métodos utilizados en la indagación o interpretaciones del fenómeno debe ser cualitativo para de esta manera sea comparable (Okuda & Gómez, 2005). Asimismo, nos permitirá a comparar la información obtenida del problema en diferentes fechas.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cualitativo

Resultados cualitativos se obtuvo mediante la entrevista realizada a 3 unidades informantes de la empresa comercial, cargos ocupados actualmente son: Gerente financiero, Contador y Asistente de ventas. De tal forma obteniendo información fiable necesaria sobre el tema en estudio y sugerir posibles alternativas de solución a la problemática.

Con los resultados obtenidos se van a responder a nuestros objetivos como: objetivo general, y 2 objetivos específicos del trabajo de investigación con las entrevistas que se realizó.

La presente investigación se inició de la categoría principal o variable que es cuentas por cobrar y se divide en 2 subcategoría, los cuales son: políticas de crédito, procedimientos de cobranza. Luego cada subcategoría se divide en indicadores.

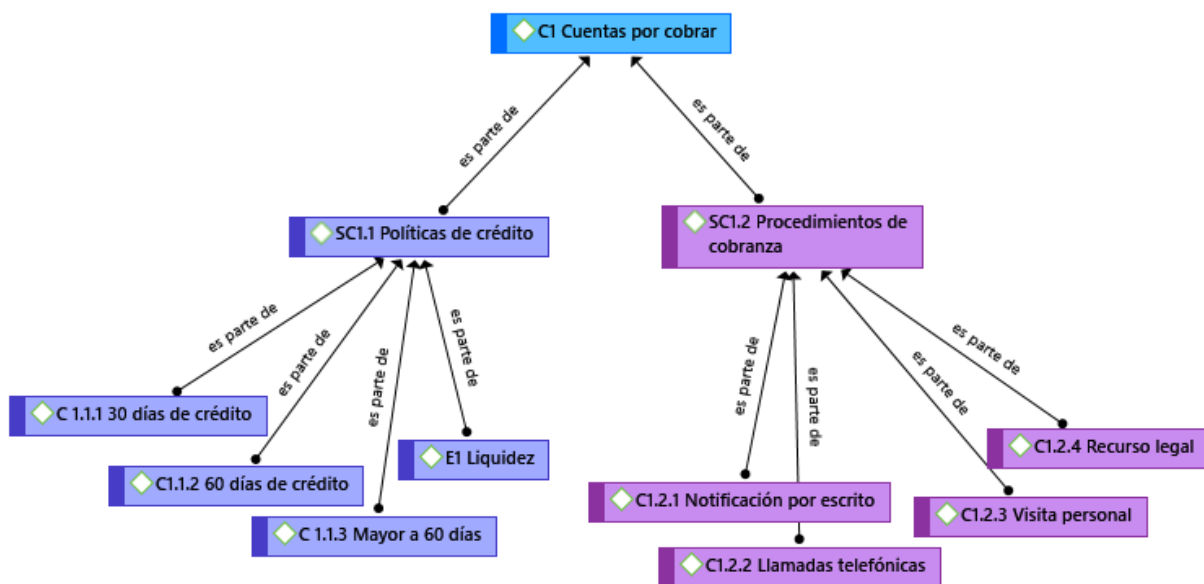


Figura 1. Matriz de categorización.

3.2 Análisis de situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019

En el presente trabajo se desarrolló el análisis de la situación de cuentas por cobrar de una organización comercial, partiendo en base de la información financiera que presenta la entidad para tener más claridad de los resultados se recopiló información mediante entrevista al Gerente financiero, Contador, y Asistente de ventas.

Según la respuesta obtenida de los entrevistados colaboradores de la empresa nos revelan o manifiestan que la cuentas por cobrar al cliente son los activos más representativos de la organización crea un derecho en el que lo exige al tercero el pago de la misma, los cuales se reflejan en el estado de situación financiera. También como capital de trabajo y cuenta por pagar a corto plazo.

Cuenta por cobrar cuyo origen generado de la venta a crédito de bienes que ofrece la empresa comercial representa dinero a corto, mediano, y largo plazo, parte de la liquidez de la entidad se ve representado en ella.

Por otro lado, los entrevistados señalan que gran parte de los clientes son de sector privado y lo resto de sector público, las cuentas por cobrar en la entidad realizando una comparación de la información financiera del año anterior con lo actual tuvo una variación pasando a cuentas por cobrar mayor a un año. Pero son muy poco de los créditos entregados pasaron convertirse a incobrables, lo cual se debe a que la entidad comercial otorgó mercancías sin ningún contrato y a la vez sin orden de compra, por lo tanto, no cuenta con un documento que le respalde para recuperar el crédito otorgado.

Por otra parte, algunos clientes por lo general hacen una ampliación de lapso de tiempo establecido de los créditos otorgados por la empresa, pasando a mayores aun año así convirtiéndose en crédito incobrables, las organizaciones para no cumplir con sus obligaciones declaran que no cuentan con suficiente liquidez o en quiebra.

Por otro lado, si hay clientes que, si cumplen con los pagos, pero en la mayoría se pasan más de las fechas establecidas o programadas esto se debe a que la empresa no, realiza un contrato formal si no, solo de manera verbal, así llegando a generar más cuentas por cobrar.

Las empresas son un conjunto de contratos como vendedor se relaciona con bienes y servicios por el cual nace un derecho exigible efectivo, cliente el que contribuye con el pago del bien, por lo tanto, el control en la organización es importante para que la entidad tenga una apropiada gestión en área de cobranzas lo cual concuerda con teoría de la contabilidad y control (Sunder, 2005). Y también con el entrevistado 3, que deben realizar un contrato al momento de otorgar crédito al cliente para establecer una fecha de pago.

La entidad comercial tiene un alto porcentaje en la cuenta por cobrar esto debido que el encargado del área de cobranza no desarrolla un adecuado seguimiento para cobrar el crédito otorgado por ende la empresa se ve afectada por no tener capital para seguir con sus actividades esto pasa al tener exceso en cobranza.

Asimismo, nos indican que la entidad no cumple con las políticas de crédito respecto a los lapsos de tiempo para el cobro, y para otorgar créditos ya que por generar incrementar sus ventas otorgan créditos a mayor de 60 días y a la vez sin evaluar su historial crediticio de los clientes se dejan llevar por la antigüedad de la empresa así aumentando sus cuentas por cobrar al cliente.

Teoría de decisiones: Tal teoría es de suma importancia para resaltar la investigación resulta particularmente importante es un proceso de análisis humano individual y social para lograr objetivos a un mediano y largo plazo en las entidades aplicando las estrategias para conseguir los resultados esperados las mejores opciones para el bienestar y crecimiento de la empresa (Chiavenato, 2006).

Por otra parte, si la entidad realizara una adecuada contabilidad aplicando principios contables asimismo tener un control de cobranza la organización no tendría ningún problema con liquidez y el capital trabajo y así cumplir con sus compromisos a corto plazo. Como se aprecia en la figura 2.

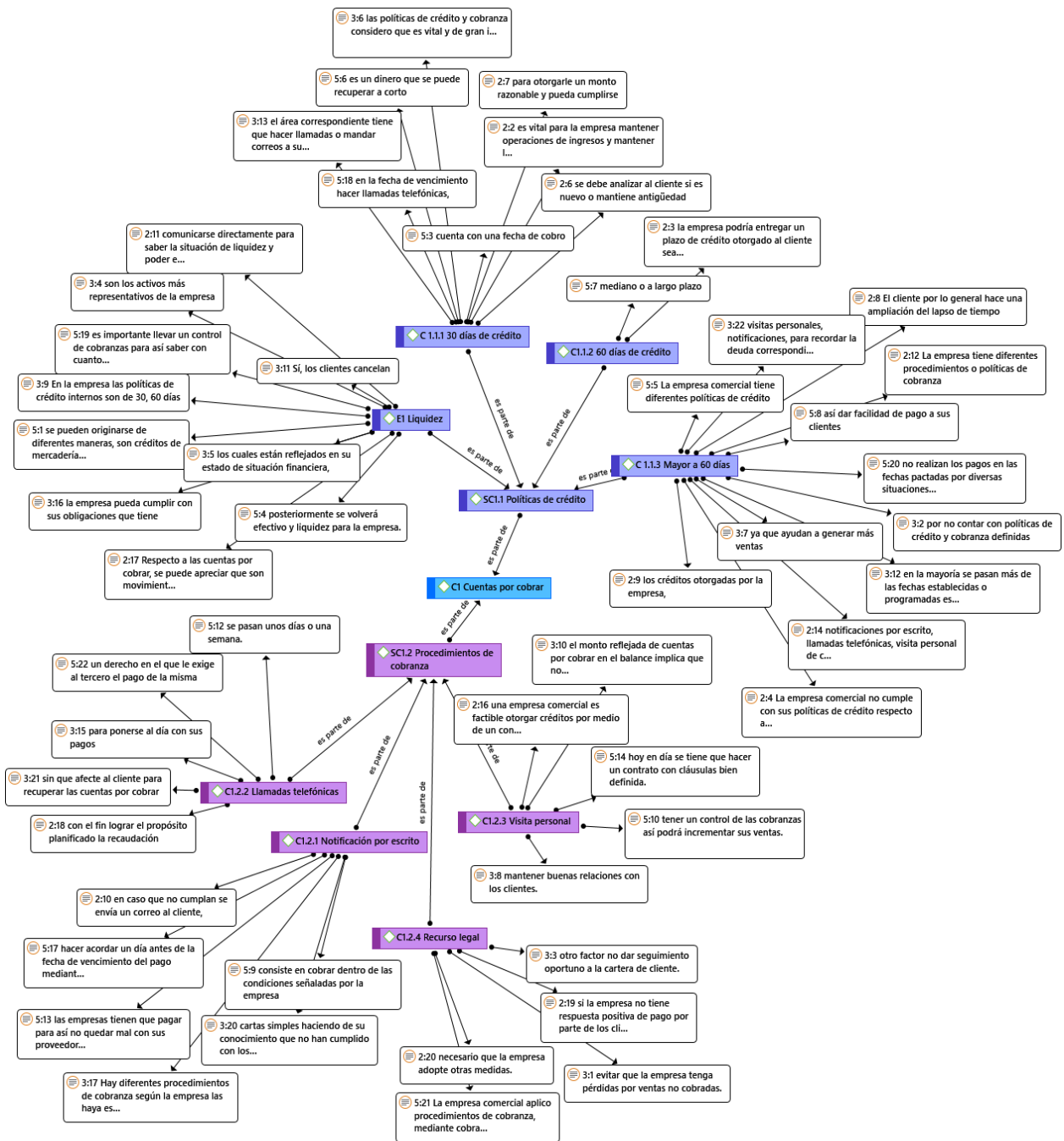


Figura 2. Red de objetivo general de las cuentas por cobrar.

3.3 Análisis las políticas de crédito en una empresa comercial, Lima 2019

Las respuestas obtenidas de subcategoría política de créditos en la entidad comercial donde se clasifican en indicadores: 30 días, 60 días y mayor a 60 días de crédito, según los entrevistados.

El entrevistado 2 menciona que las políticas de créditos son de gran importancia para la organización ya que ayuda a generar más ventas. Pero resalta que si tienen que cumplir con los plazos establecido ya que en la empresa no cumplen con los plazos al momento de otorgar crédito al cliente lo realizan a plazos mayores o muy accesible de lo indicado como de 90, 120 días. Así generando un exceso en cuenta por cobrar esto se debe que la entidad no cuenta con personal capacitado o adecuado en créditos y cobranzas.

La entidad comercial no cumple con las políticas de crédito respecto a lapsos de tiempo para el cobro y al momento realizar la venta del bien, para otorgar créditos no realizan la evaluación crediticia al cliente si es nuevo o mantiene antigüedad para otorgarle un monto razonable esto se debe por incrementar los ingresos generando cuentas por cobrar y deficiencia en cobranzas y afecta a liquidez de la entidad.

Asimismo, según los resultados obtenidos las políticas de crédito de la organización son 30 días, 60 días, mayor a 60 días, no están bien definidas, por ende, mencionar el monto reflejada de las cuentas por cobrar al cliente en el estado de situación financiera implica que no se está realizando un adecuado control de cobranza y no cumplen con las políticas establecidas.

En conclusión, los entrevistados coinciden que la empresa comercial no cumple con las políticas de crédito establecido, de 30 días, 60 días, mayor a 60 días, al momento de otorgar créditos a los clientes, resaltar que realizan a plazos muy mayores como 90, 120 días de lo indicado por incrementar sus ingresos, sin embargo al momento de cobranza son deficientes porque no hacen una previa evaluación crediticio para el crédito a otorgar a sus clientes así llegando generar una rotación deficiente en cuentas por cobrar y a la vez no realizan un seguimiento adecuado a cartera de créditos afectando a la liquidez de la empresa. Como se aprecia en la figura 3.

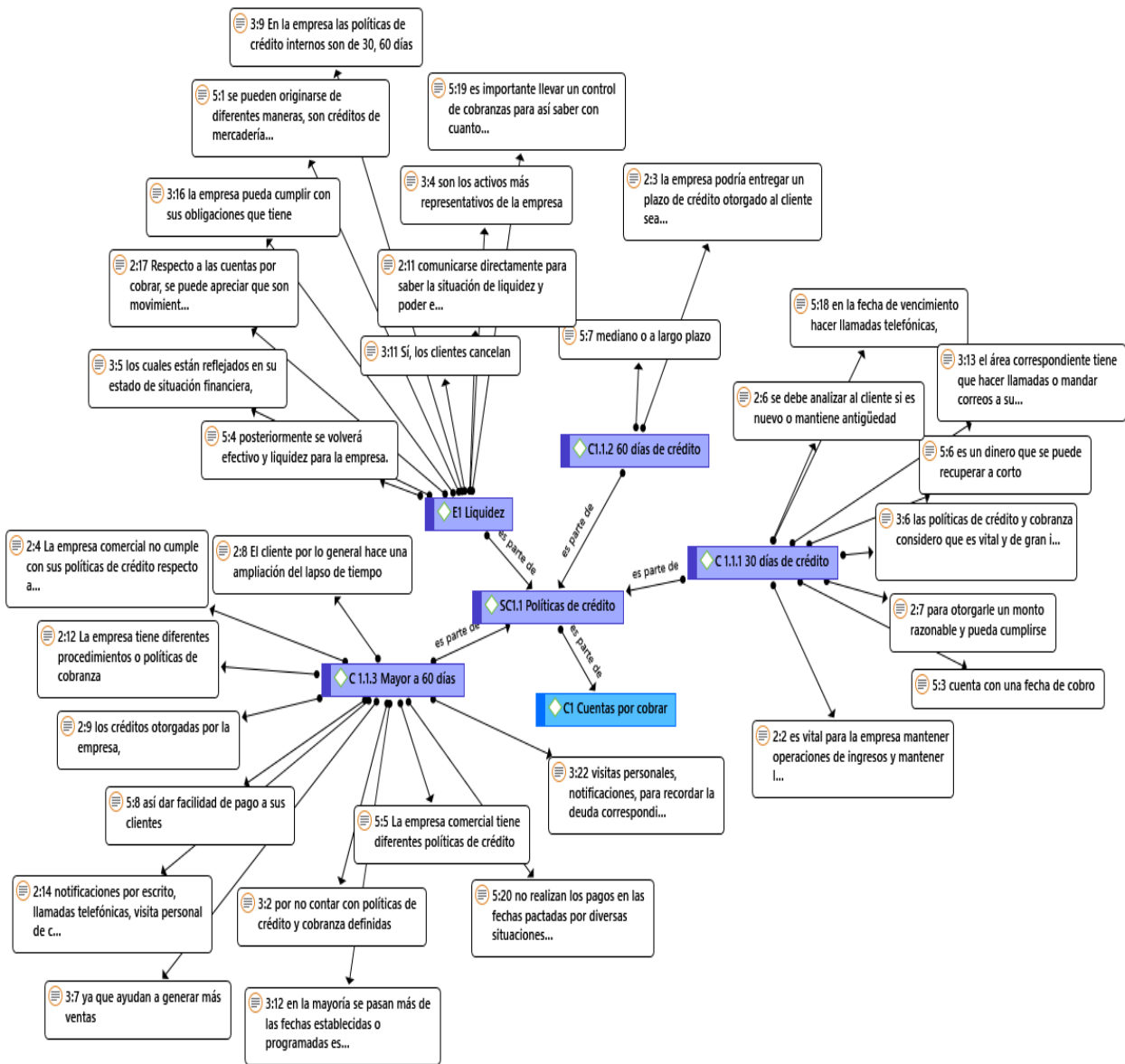


Figura 3. Red de objetivo específico 1 políticas de crédito.

3.4 Análisis procedimientos de cobranza en la empresa comercial, Lima 2019

Empresa comercial según los entrevistados que nos brindó información los procedimientos de cobranza que emplearon para el cobro al cliente son: Notificación por escrito, llamadas telefónicas, visita personal, recurso legal.

Los entrevistados nos informaron que hay diferentes procedimientos de cobranza con el fin de lograr el propósito planificado las recaudaciones de las cuentas por cobrar, para el desarrollo de este tipo de gestión emplearon más lo siguiente: Notificación por escrito, llamadas telefónicas, haciendo de su conocimiento que no han cumplido con los pagos correspondientes. En muchas veces funcionó, pero resaltar que el personal de cobranzas realizaba estos procedimientos de cobranza cuando ya los plazos de pago estaban vencidos así acumulando más cuentas por cobrar esto se debe que el personal encargada no tenía cronogramas establecidos de los créditos a próximos a vencer, de tal forma llegan a tener en excesos cuentas por cobrar al cliente esto afecta a liquidez de la organización para cumplir con sus responsabilidades a corto plazo.

Asimismo, no se realizan con un contrato los plazos de pago, con algunos clientes si no de manera verbal por medio de llamadas telefónicas, el cual implica que no tenían un documento probatorio de los plazos acordados para comprobar la fecha en vencimiento.

Por otra parte, la empresa debe otorgar créditos por medio de un contrato formal para que el cliente se sienta comprometido, realizando vistas personales. Es importante llevar un control adecuado de cobranza.

Por último, en muchas oportunidades la empresa tuvo que utilizar el procedimiento de recurso legal con los clientes porque no tuvo respuesta positiva de pago por parte de los clientes de sector privado esto se realizó siguiendo los respectivos pasos para este procedimiento tales como: Se envió notificación de cobranza adjuntando documentos de probatorio pero muchas veces no llegaron a un acuerdo afectando a la entidad económicamente. Como se aprecia en la figura 4.

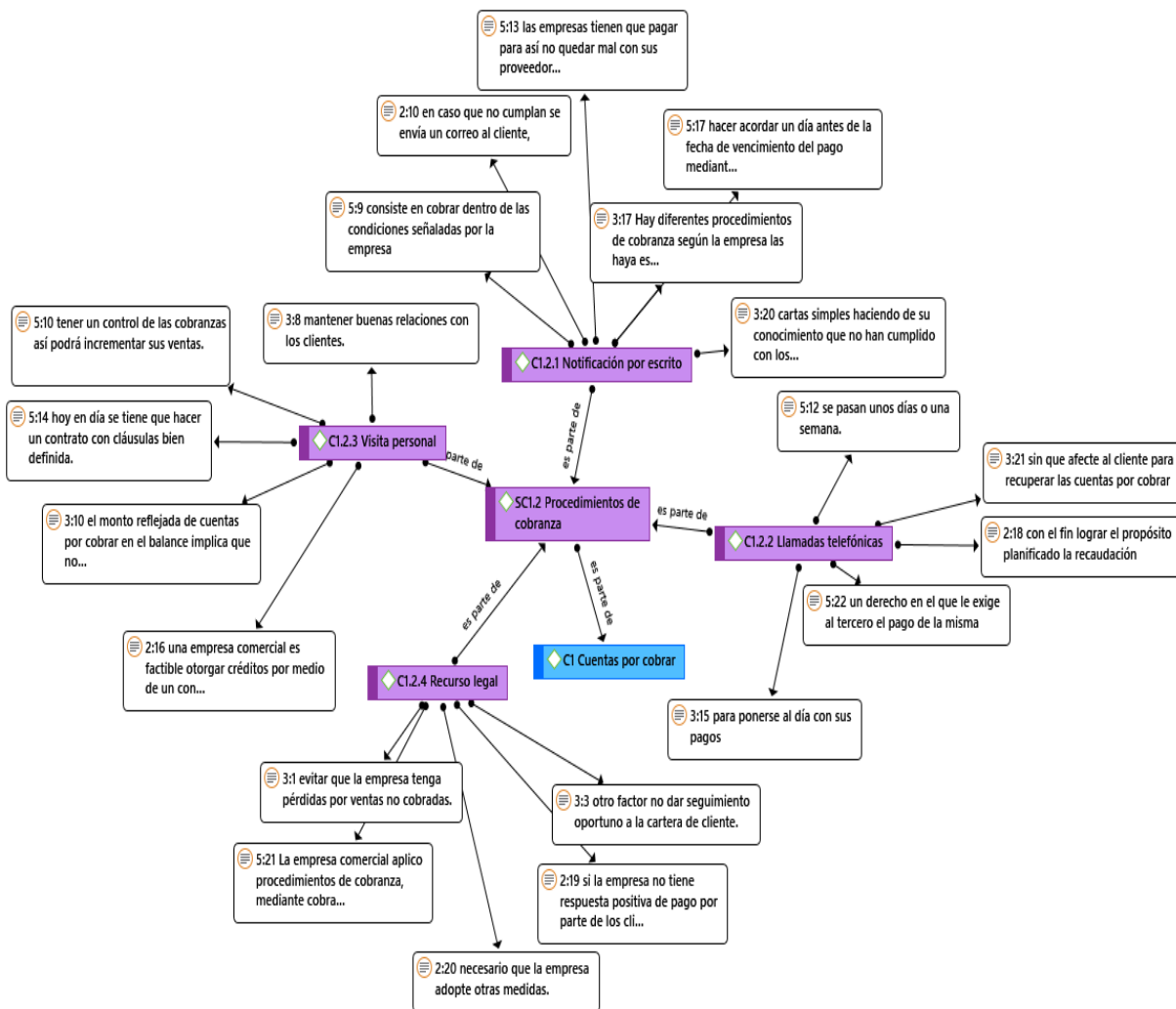


Figura 4. Red de objetivo específico 2 procedimientos de cobranza.

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El presente trabajo de investigación que lleva como título Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercial, Lima 2019 se realizó mediante técnicas de investigación entrevista, para la recopilación de datos se emplearon entrevista al Gerente financiero, Contador, Asistente de ventas.

De acuerdo al resultado obtenido de la situación de cuenta por cobrar al cliente realizando la comparación el ante año anterior con lo actual se ha incrementado la cuenta por cobrar esto es debido que la entidad comercial no evalúa el historial crediticio al momento de otorgar créditos a los clientes tal resultado coincide con la investigación que realizó Loyola (2016) donde indicó que la empresa no evalúa al momento de otorgar créditos al cliente se deja llevar por la estabilidad o prestigio que posee en el mercado.

Asimismo, coincide con la tesis que realizó Chuquizuta & Oncoy (2017) que la mayor parte de las entidades venden al crédito y generando cuentas por cobrar al cliente ya sea por venta de un bien o de servicio realizado por lo tanto es necesario tener buen control de cobranza para no incidir en la morosidad de cliente.

De igual forma tiene similitud con la tesis que elaboró Mendoza (2015) que la organización no cuenta con una política eficiente de cobranzas a que en muchos casos los clientes se atrasan en hacer efectivo el crédito así genera disminución de liquidez para cumplir con sus compromisos que tiene la entidad.

Asimismo, se relacionan con tesis de Mateo (2017) no realizan un seguimiento adecuada a líneas de crédito por falta de procedimientos esto conlleva que al brindar crédito afecta a la cuenta por cobrar.

También coincide con tesis de Avelino (2017) demostró que la empresa tiene deficiencia en la gestión financiera porque las facturas no son cobradas en la fecha pactada de esta manera incrementa la cuenta por cobrar al cliente. Los estudios que realizó Carrera (2017) tiene similitud ha debido que no clasifican a sus clientes por capacidad de pago y a la vez la gestión en la empresa no es efectiva, y las políticas de cobranza no están bien definidas.

De igual forma la investigación que realizaron Tapia & Reina (2019) concuerda con el resultado falta de política de cobro adecuadas o definidas para la mejora de cuentas por cobrar situación que afecta nivel de liquidez. Y, por último, la tesis de Vásquez & Vega (2016) se asemejan porque indican que las políticas de créditos que si influyen en liquidez del ente.

Finalmente realizando el análisis de los resultados se pudo determinar las siguientes deficiencias que fueron encontradas gracias a la ayuda de las unidades informantes, Gerente financiero, Contador, Asistente de ventas de la entidad quienes nos brindaron información por medio de entrevista, y realizando análisis documental. Se puede decir que en la empresa comercial no tiene bien definidos las políticas de crédito, no cuenta con cronogramas establecidos de cobranza y un control adecuada. Por lo mismo tienen exceso en cuentas por cobra. De tal forma coinciden con las investigaciones revisadas, internacional y nacional mencionadas en el trabajo de investigación.

4.2 Conclusiones

Primera: Se realizó el análisis con respecto al objetivo general situación de cuentas por cobrar, la empresa comercial tiene en exceso la cuenta por cobrar al cliente esto se debe que no realizan control y seguimiento adecuado a cuenta por cobrar o cartera vencida convirtiéndose muchas veces en incobrables afectando al capital de trabajo de la entidad y a la vez a su liquidez para asumir con sus compromisos a corto plazo.

Segunda: Se concluye que la política de crédito de la empresa es de 30 días, 60 días, pero no cumplen con los plazos establecidos para otorgar créditos lo realizan a plazos mayores de lo indicado como 90, 120 días así generando el incremento de cuentas por cobrar lo cual afecta a liquidez.

Tercera: Se concluye que los procedimientos de cobranza no aplicaron correctamente antes de los plazos vencidos para la recaudación de cuentas cobrables esto se debe que el personal de cobranza no tiene los cronogramas establecidas, contrato pactado para verificar próximos a vencer.

4.3 Recomendaciones

Primera: Se sugiere teniendo en cuenta la situación de cuentas por cobrar al cliente en la entidad que no realizan un control adecuado y seguimiento a la recaudación de cuentas por cobrar por lo tanto tienen en exceso, adecuar políticas de crédito y cobranza a corto plazo realizando evaluación crediticia a clientes.

Segunda: Se sugiere teniendo en cuenta las políticas de cobranza a largo plazo como 60, 90 días, implementar una nueva política de cobro y créditos a corto plazo como 15, 30, 45 días como es una empresa comercial sería factible y a la vez programa para gestionar cobranzas.

Tercera: Se sugiere teniendo en cuenta los procedimientos de cobranza la entidad debe realizar por medio de contrato formal, las ventas a crédito y en lo cual debe incluir las condiciones y términos plazos asimismo el personal encargada debe realizar llamadas telefónicas enviar notificación por escrito, con anticipación para recordarle el pago pendiente al cliente y si no resulta ser positivo lo mencionado realizar vista personal así para no emplear recurso legal.

REFERENCIAS

- Atradius. (2018). *Barómetro de prácticas de pago América aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas*.
- Avelino , M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Tesis de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte*. Guayaquil.
- Beláunde, G. (2016). Políticas de créditos de una entidad financiera. *Conexión Esan, Lima*.
- Benavides , M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa. *Revista Scielo. Colombia* .
- Bertalanffy, V. (1989). *Teoría de sistemas*. Mexico: Mc graw hill educacion.
- Bonilla , E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del Dilema de los Métodos* . Bogotá: ed. Norma .
- Campos J. (2017). *Finanzas corporativas* . México.
- Cárdenas M., & Velasco M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Rev. Facultad Nacional de Salud Pública., Vol. 32, (1)*.
- Carrera S. (2017). *Análisis de las cuentas por cobrar en la Empresa Induplasma S.A. en el año 2015. Tesis de la Universidad Politécnica salinas* . Ecuador .
- Cegarra , J. (2011). *Metodología de la investigación y tecnológica* . Madrid : ed. Díaz de Santos S. A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill educación.
- Chuquizuta K., & Oncoy M. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. Tesis de la Universidad de Ciencias Humanidades*. Lima.
- Cortes. (2016). *Observatorio de la economía latinoamericana. Rev. eumednet. Ecuador , Vol. 14, (1)*.
- Crespo, M. (2010). *financiamiento a corto plazo*. Academia. Edu, 1.
- Díaz G. & Ortiz R. (2005). *Cultura de investigación universitaria* . Geiuma: Universidad Mesoamerica.
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. Perú: Universidad Católica los Ángeles.
- Esan Universidad. (2019). *Reportes de Tesorería*. Lima.

- Guajardo, G., & Andrade, N. (2012). *Contabilidad financiera*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C. V.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , M. (2014). *Metodología de Investigación sexta ed.* México: McGraw-Hill/ Interamerica editores S. A. de C. V.
- Hernández R., Fernández C. & Baptista. (2014). *Metodología de investigación*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. de C. V.
- Hernández R.,Fernández C. ,& Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación quinta edición*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores. S.A. de C. V.
- Herrero, D. (2013). *Análisis financieros para los no financieros*. Ed. Dhconesa.
- Leal, A., Aranguiz, M.,& Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Rev. de la Facultad de Ciencias Económicas., Vol. XXVI (1)*, 181-207. doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Liniers, R., & Cruz, M. (2014). *El análisis documental*.
- Loyola, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el Destrito de Trujillo. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo*. Lima.
- Mateo J. (2017). *Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de los clientes en las empresas industriales de fertilizantes en el Distrito de Ate,2017.Tesis de la Universidad Cesar Vallejo*. Lima.
- Mendoza J. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres 2015. Tesis de la Universidad Privada del Norte*. Lima.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad de análisis de cuentas*. Ed-San José: C. R. Euned.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa. *Revista Scielo. Colombia*.
- Onitcanschi, G. (1971). *Teoría admistración financiera* .
- Ortiz , F., & García , M. (2005). *Metodología de la investigación* . México : ed. Limusa.
- Peñaloza , M. (2008). *Revista Científica de America Latina. Perspectivas, Bolivia*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942157009>
- Resico , M. F. (2010). *Introducción a la Economía Scocial de Mercado* . Argentina.
- Rubio, p. (2007). *Manual de análisis finaciero*. España: Ed IEGE-publicaciones.
- SUNAT. (2017). *Resolucion de Superintendencia Nacional Adjunta Operativa*. Lima.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control* . Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

- Tapia E., & Reina B. (2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. *Rev. Observatorio de la economía Latinoamericana.*, Vol. 8 (1).
- Vásquez , L., & Vega , E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consermet S.A.C. Distrito de Huanchaco. Tesis de la Universidad Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas.* Trujillo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:			
		Sub categorías	Indicadores	-	-
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019.	Políticas de crédito	1. 30 días		
			2. 60 días		
			3. Mayor a 60 días		
			4.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:			
¿Cuál es la política de crédito en una empresa comercial, Lima 2019?	Analizar la política de crédito en una empresa comercial, Lima 2019.	Procedimientos de cobranza	1. Notificación por escrito		
			2. Llamadas telefónicas		
Cuáles son los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa comercial, Lima 2019?	Analizar cuáles son los procedimientos de cobranza en una empresa comercial, Lima 2019.		3. Visita personal		
			4. Recurso legal		
			5.		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Tipo: Cualitativo Método: Estudio de caso, Analítico, Inductivo		Unidad informante: Gerente finanzas, Contador, Asistente de ventas	Técnicas: Entrevista, Guía de entrevista Instrumentos: Análisis documental, ficha de análisis documental	Procedimiento: 4 pasos Análisis de datos: Triangulación	

Anexo 2: Instrumento cualitativo

<u>GUÍA DE ENTREVISTA</u>
Fecha:
Cargo:
Apellidos y Nombres:

1.- ¿cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?
2.- ¿cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa comercial? ¿Por qué?
3.- En su opinión los clientes cumplen con los pagos de créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa comercial? ¿Por qué?
4.- ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplico la empresa comercial? ¿Por qué?

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

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: 22/11/2019

Cargo: Gerente financiero

Entrevistado 1

1.- ¿cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

Respecto a las cuentas por cobrar, se puede apreciar que son movimiento que nace de las ventas u operaciones vinculadas con clientes, porque es vital para la empresa mantener operaciones de ingresos y mantener la modalidad de cobro por compensación, factoring o entrega al banco para cobranza libre o descontada. También se podría apreciar si la empresa podría entregar un plazo de crédito otorgado al cliente sea menor al de pago a sus proveedores.

2.- ¿cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa comercial? ¿Por qué?

La empresa comercial no cumple con sus políticas de crédito respecto a lapsos de tiempo para el cobro, aplicación de cobranza dudosa. porque se debe analizar al cliente si es nuevo o mantiene antigüedad para otorgarle un monto razonable y pueda cumplir, por otro lado, con empresas pequeñas no lo ven necesario otorgarle porque no mantiene ventas con muchos clientes.

3.- En su opinión los clientes cumplen con los pagos de créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa comercial? ¿por qué?

El cliente por lo general hace una ampliación del lapso de tiempo establecido, refinanciamiento de los créditos otorgadas por la empresa, pero si cumplen con el pago en caso que no cumplan se envía un correo al cliente, o comunicarse directamente para saber la situación de liquidez y poder entender sus operaciones.

4.- ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplico la empresa comercial? ¿Por qué?

La empresa tiene diferentes procedimientos o políticas de cobranza debidamente establecidos con el fin lograr el propósito planificado la recaudación para el desarrollo de este tipo de gestión estas son: notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visita personal de cobranzas, recurso legal, si la empresa no tiene respuesta positiva de pago por parte de los clientes en necesario que la empresa adopte otras medidas. y en una empresa comercial es factible otorgar créditos por medio de un contrato para que el cliente se sienta comprometido.

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: 20/11/2019

Cargo: Contador

Entrevistado 2

1.- ¿cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

Considero, las cuentas por cobrar son los activos más representativos de la empresa los cuales están reflejados en su estado de situación financiera, la situación actual que puede surgir son obstaculización el flujo de efectivo y evitar que la empresa tenga pérdidas por ventas no cobradas. El porque la situación está regida por no contar con políticas de crédito y cobranza definidas, otro factor no dar seguimiento oportuno a la cartera de cliente.

2.- ¿cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa comercial? ¿Por qué?

Sobre las políticas de crédito y cobranza considero que es vital y de gran importancia para la organización ya que ayudan a generar más ventas y mantener buenas relaciones con los clientes. En la empresa las políticas de crédito internos son de 30, 60 días adicionalmente mencionar que el monto reflejada de cuentas por cobrar en el balance implica que no se está realizando un adecuado control de cobranza.

3.- En su opinión los clientes cumplen con los pagos de créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa comercial? ¿Por qué?

Sí, los clientes cancelan, pero en la mayoría se pasan más de las fechas establecidas o programadas esto se debe que las empresas no cuentan con suficiente liquidez y se atrasan por unos días, por lo tanto, el área correspondiente tiene que hacer llamadas o mandar correos a sus clientes para ponerse al día con sus pagos, y así la empresa pueda cumplir con sus obligaciones que tiene.

4.- ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplico la empresa comercial? ¿Por qué?

Hay diferentes procedimientos de cobranza según la empresa las haya establecido sin que afecte al cliente para recuperar las cuentas por cobrar mediante llamadas telefónicas, visitas personales, notificaciones, para recordar la deuda correspondiente, cartas simples haciendo de su conocimiento que no han cumplido con los pagos correspondientes.

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: 19/11/2019

Cargo: Asistente de ventas

Entrevistado 3

1.- ¿cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

En mi opinión esta cuenta es muy importante se pueden originarse de diferentes maneras, son créditos de mercadería vendida o servicio brindado, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma, y que cuenta con una fecha de cobro que posteriormente se volverá efecto y liquidez para la empresa.

2.- ¿cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa comercial? ¿Por qué?

La empresa comercial tiene diferentes políticas de crédito ya que es un dinero que se puede recuperar a corto, mediano o a largo plazo y solventar sus gastos, así dar facilidad de pago a sus clientes, también consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, tener un control de las cobranzas así podrá incrementar sus ventas.

3.- En su opinión los clientes cumplen con los pagos de créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa comercial? ¿por qué?

Si, solo que no realizan los pagos en las fechas pactadas por diversas situaciones económicas que pueden presentar nuestros clientes o empresas, se pasan unos días o una semana. las empresas tienen que pagar para así no quedar mal con sus proveedores y no tener problemas legales ya que hoy en día se tiene que hacer un contrato con cláusulas bien definida.

4.- ¿En su opinión qué procedimientos de cobranza aplico la empresa comercial? ¿Por qué?

La empresa comercial aplico procedimientos de cobranza, mediante cobranza descontada, deben ser, anticipados y planificados, recordarles un día antes de la fecha de vencimiento del pago mediante un correo, en la fecha de vencimiento hacer llamadas telefónicas, porque es importante llevar un control de cobranzas para así saber con cuanto de liquidez cuenta la empresa.

Anexo 4: Pantallazos del Atlas.ti

Administrar códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Cread
● C 1.1.1 30 días de crédito	8	1	1	Wilbe
● C 1.1.3 Mayor a 60 días	12	1	1	Wilbe
● C1 Cuentas por cobrar	0	2	2	alumi
● C1.1.2 60 días de crédito	2	1	1	Wilbe
● C1.2.1 Notificación por escrito	6	1	1	Wilbe
● C1.2.2 Llamadas telefónicas	5	1	1	Wilbe
● C1.2.3 Visita personal	5	1	1	Wilbe
● C1.2.4 Recurso legal	5	1	1	Wilbe
● E1 Liquidez	10	1	1	Wilbe
● SC1.1 Políticas de crédito	0	5	5	alumi
● SC1.2 Procedimientos de cobranza	0	5	5	alumi

Documento

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: 20/11/2019

Cargo: Contador

Apellidos y Nombres: Entrevistado 2

1.- ¿cuál es su opinión respecto a la situación de las cuentas por cobrar? ¿Porqué?

Considero, las cuentas por cobrar son los activos más representativos de la empresa los cuales están reflejados en su estado de situación financiera. la situación actual que puede surgir son obstaculización el flujo de efectivo y evitar que la empresa tenga pérdidas por ventas no cobradas. El porque la situación está regida por no contar con políticas de crédito y cobranza definidas, otro factor no dar seguimiento oportuno a la cartera de cliente.

2.- ¿cuál es su opinión respecto a las políticas de crédito de la empresa comercial? ¿Porqué?

Sobre las políticas de crédito y cobranza considero que es vital y de gran importancia para la organización ya que ayudan a generar más ventas y mantener buenas relaciones con los clientes. En la empresa las políticas de crédito internos son de 30, 60 días adicionalmente mencionar que el monto reflejada de cuentas por cobrar en el balance implica que no se está realizando un adecuado control de cobranza.

OBI.GENERAL

Red Nodos Exportar Vista

Crear un derivado de la red

Nuevo código Nuevo grupo

Editar comentario de la red

Abrir red de la entidad

Editar comentario de la entidad

Renombrar la entidad

Color

Vincular

Cortar

Invertir

Administrador de relaciones

Rutas Diseño

Ajustar a la ventana

Rótulo del vínculo

Nombre

Comentarios

Estilo del nodo

Plano

Mostrar conexiones código-documento

Nuevo Red Entidades Vinculos Presentación/Estilo

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

50%

Escribe aquí para buscar

1:44 p. m.
4/12/2019

Anexo 5: Matrices de trabajo

1. Matriz – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Las empresas en América negocian a crédito con clientes empresariales extranjeros a fin de posibilitar las ventas internacionales, retribuir la fidelidad y atraer nuevos clientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brasil es donde que ofrecen créditos al momento de desarrollar ventas por lo tanto tiene un promedio de 42.8% de venta empresariales a crédito. 2. este se debe para incrementar los ingresos atraer nuevos clientes y por lo mismo generan cuentas por cobrar altas. 3. Es el país que tiene el porcentaje más elevado de cuentas por cobrar que siendo incobrables, realizando la comparación entre México y Estados Unidos. 	Internacional
	Título del informe		Brasil es donde que ofrecen más créditos al momento desarrollar ventas por lo tanto tiene un promedio del 42.8% de venta empresariales a crédito, este se debe para incrementar los ingresos y atraer nuevos clientes y por lo mismo generan cuentas por cobrar altas, es el país que tiene el porcentaje más elevado en cuentas por cobrar que siendo incobrables, realizando comparación entre México y Estados Unidos (Atradius, 2018).
	América aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018.		
	Referencia		
	(Atradius, 2018)		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Gestión de cartera de crédito en las empresas comerciales ayudará a determinar si es conveniente para la empresa realizar ventas a crédito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En Ecuador según la información emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), revelan que el 26% de las personas obtuvieron créditos, y el 15% de las entidades comerciales han obtenido créditos de diferentes fuentes y para distintos destinos. 2. El crecimiento económico de las empresas y su afán de expandirse en el mercado conlleva a la captación de nuevos clientes muchos de los cuales intentaran de adquirir un bien o servicio a través de ventas a crédito generando cuentas por cobrar. 3. Por ende, lo cual significa un incremento en los niveles de morosidad si no se plantean políticas eficientes de la cartera de crédito. 	Asimismo, en Ecuador según la información emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), revelan que el 26% de las personas obtuvieron créditos, y el 15% de las entidades comerciales han obtenido créditos de diferentes fuentes y para distintos destinos, y el crecimiento del valor económico de las empresas y su afán de expandirse en el mercado conlleva a la captación de nuevos clientes muchos de los cuales intentaran de adquirir un bien o servicio a través de ventas a crédito, generando cuentas por cobrar por ende, lo que significa un incremento en los niveles de morosidad si no se plantean políticas
	Título del informe		
	La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales.		
Referencia			
(Cortes, 2016)			

			eficientes de la cartera de crédito (Cortes, 2016).
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	El informe establece el procedimiento a aplicar para el registro contable y clasificación a cobranza dudosa y la estimación de las cuentas por cobrar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. aprobación de porcentajes de estimación de cobranza dudosa para las cuentas por cobrar y cuentas diversas netas de reclamaciones y fraccionamientos de tributos internos y aduanero vencidas a 30 días 2%, a 90 días 8% más de 90 27%. 2. el cual dispone que cada entidad debe establecer los porcentajes escalonados para el cálculo de cobranza dudosa en base a la antigüedad del vencimiento de las cuentas por cobrar al cliente. 	Nacional
	Título del informe		<p>aprobación de porcentajes de estimación de cobranza dudosa para las cuentas por cobrar y cuentas diversas netas de reclamaciones y fraccionamientos de tributos internos y aduanero vencidas a 30 días 2%, a 90 días 8% más de 90 27%. Asimismo, el cual dispone que cada entidad debe establecer los porcentajes escalonados para el cálculo de cobranza dudosa en base a la antigüedad del vencimiento de las cuentas por cobrar al cliente (SUNAT, 2017).</p> <p>Por otra parte, los reportes permiten que las organizaciones determinen su posición de caja y bancos, así como el uso y disponibilidad de línea de crédito bancarios. Del mismo modo se encargan de la evolución de los días promedio de cobro y pagos. Y asimismo los reportes de valores custodian cheques, letras en cartera, cartas fianza, también los reportes de letras y facturas en bancos, para descuentos y cobranzas (Esan Universidad, 2019).</p>
	Sunat Resolución de superintendencia nacional adjunta operativa.		
	Referencia (SUNAT, 2017)		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
	Reportes de tesorería influyen en el manejo financiero de las cuentas por cobrar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los reportes permiten que las organizaciones determinen su posición de caja y bancos, así como el uso y disponibilidad de línea de crédito bancarios. 2. Los reportes mensuales de gestión del ciclo de negocio atienden la evolución de los días promedio de stocks, del período promedio de cobro y período promedio de pagos, son importantes porque reflejan la duración del ciclo de negocio. 3. Los reportes de valores custodian cheques, letras en cartera, cartas fianza, También los reportes de letras y facturas en bancos, para descuentos y cobranzas. 	
	Título del informe		
	Reportes de tesorería: ¿cómo influyen en el manejo financiero?		
	Referencia (Esan Universidad, 2019)		
Informe nacional #3	Esencia del problema		
El incremento de la morosidad en las pymes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. esto se debe a la inestabilidad política en el país. 2. y a los desastres naturales que dejó el fenómeno del niño. 		
Título del informe			
Morosidad en el Perú			
Referencia			

		3. La morosidad en las empresas pymes ha aumentado de 0.5%.	Por otra parte, la morosidad en Perú se debe a la inestabilidad política en el país, y a los desastres naturales que dejó el fenómeno del niño, así mismo la morosidad en las empresas pymes ha aumentado de 0.5% (Vera, 2018).
	(Gestion, 2018)		

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Falta de capacitación	1. Personal contratado no adecuado para el puesto de cobranzas.	Personal contratado no adecuado para el puesto de cobranzas a la vez constante variación del personal no permite tener una capacitación estable para el área por lo cual no cumple con sus funciones adecuadas en la gestión de cobranza asimismo no realiza el seguimiento adecuado de líneas de crédito. De igual forma, hay errores Por similitud de cantidades equivocación en el tipo de cambio.	La empresa comercial inicio sus actividades en 2013 se dedica a importación de bienes como accesorios digitales venta, a empresas del sector público y privado ha logrado mantenerse progresivamente, en la actualidad tiene dificultad en las cuentas por cobrar esto se debe por la falta de capacitación al personal no tiene claridad de sus funciones en la gestión de cobranza por ende no realiza el seguimiento adecuado a líneas de crédito otorgado a los clientes, de igual forma hay errores por similitud de cantidades, equivocación en el tipo de cambio. Por otra parte, falta de un software o programa, limitación de presupuesto, capacidad insuficiente de los equipos informáticos, asimismo los correos electrónicos son facilitados para temas laborales,
		2. Constante variación del personal no permite tener una capacitación estable para el área.		
	2. Claridad de sus funciones	3. Personal no cumple con sus funciones adecuadas en la gestión de cobranza.		
		4. No realiza el seguimiento adecuado de líneas de crédito otorgado.		
	3. Errores al ingresar información al sistema	5. Por similitud de cantidades		
		6. Por falta de concentración equivocación en el tipo de cambio.		
C2. Equipos	4. Software	7. Limitación de presupuesto		
		8. Falta de conocimiento software		
	5. Computadoras	9. Para realizar las labores de continuidad,		

		estando en mal estado.	Para realizar las labores de continuidad, capacidad insuficiente de los equipos informáticos. Asimismo, los correos electrónicos son facilitados para temas laborales, de igual manera el teléfono para estar en constante comunicación entre el cliente y proveedor.	de igual manera el teléfono para estar en constante comunicación entre el cliente y proveedor. Asimismo, por captar clientes nuevos no cumplen con las políticas establecidas, y así como también no tienen cronogramas establecidos y otorgan créditos en mayoría de veces en los negocios nuevos sin evaluar su historial crediticio por tener vínculos de amistad directa con los gerentes y la falta de control diario por parte del supervisor en área de cobranzas de la empresa.
		10. Capacidad insuficiente de los equipos informáticos.		
	6. Medios de comunicación	11. Correo electrónico son facilitados para temas laborales.		
		12. Teléfono para estar en constante comunicación entre el cliente y proveedor.		
C3. Políticas y créditos	7. Las empresas no cumplen con políticas para otorgar créditos.	13. Por captar clientes nuevos no cumplen con las políticas establecidas.	Asimismo, por captar clientes nuevos no cumplen con las políticas establecidas, y también no tienen cronogramas establecidos y otorgan créditos en mayoría de veces en los negocios nuevos sin evaluar su historial crediticio por tener vínculos de amistad directa con los gerentes no hay un control diario por parte del supervisor en área de cobranzas de la empresa.	
		14. No tienen cronogramas establecidos.		
	8. Otorgamiento de créditos.	15. En mayoría de veces en los negocios nuevos sin evaluar su historial crediticio.		
		16. Clientes que tengan vínculos de amistad directa con los gerentes.		
	9. No realizan seguimiento al crédito otorgado.	17. No hay un control diario por parte del supervisor para área de cobranzas de la empresa.		

2.-Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría de Sistemas

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Von Bertalanffy	1989	Von B. (1989), citado en (Chiavenato, I. 2006) La organización es un sistema creado por el hombre y mantiene una dinámica interacción con su medio ambiente, sean clientes, proveedores, la competencia, entidades sindicales, órganos gubernamentales y otros agentes externos. Influye sobre el medio ambiente y recibe influencia de él. Además, es un sistema integrado por diversas partes o unidades relacionadas entre sí, que trabajan en armonía unas con las otras, con la finalidad de alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus participantes (P.414).	Esta teoría de sistemas presenta una herramienta con una utilidad y aplicación llevando bajo un enfoque de las organizaciones de manera correcta quienes son fundadas por el hombre, y a la vez está en constante relación con el medio ambiente que le rodea y tiene como finalidad de cumplir un rol muy importante a futuros en obtener beneficios económicos a través de sus operaciones como empresa. (Chiavenato, 2006).	La teoría se aplica en el presente trabajo de investigación para brindar información fiable porque se están analizando los diversos factores que influyen como las políticas en área de ventas, cobranzas y pagos los cuales son asignados por los propietarios en la entidad.	esta teoría de sistemas presenta una herramienta con una utilidad y aplicación llevando bajo enfoque de las organizaciones de manera correcta quienes son fundadas por el hombre, y a la vez está en constante relación con el medio ambiente que le rodea y tiene como finalidad de cumplir un rol muy importante a futuros en obtener beneficios económicos a través de sus operaciones como empresa (Chiavenato, 2006). Asimismo, se aplica en mi trabajo de investigación para brindar información fiable porque se están analizando los diversos factores que influyen como las políticas en área de ventas, cobranzas y pagos los cuales son asignadas por los propietarios en la entidad.
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill educación.				

Teoría 2: Teoría de la contabilidad y el control

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Shyam Sunder	2005	La contabilidad y el control en las organizaciones es necesario tener en cuenta tres ideas primordiales. Primera, todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Finalmente, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes (Sunder p. 23).	Según esta teoría la contabilidad y el control es un aspecto esencial en el funcionamiento de las entidades por lo cual es muy importante saber las 3 ideas que son principales, en primer lugar, dice una organización es un compromiso entre individuos. La segunda el suministro de información entre las partes contratante ayuda al diseño y ejecución de los contratos pactados y por último en las entidades un balance de igualdad de intereses de las partes participantes (Sunder, 2005).	Tal teoría aporta el presente trabajo de investigación, nos ayudará a llevar un control adecuada en la organización, trata de un conjunto de contratos entre individuos o entidades para desarrollar lo propuesto y también se podría decir entre proveedores y clientes.	La contabilidad y el control es un aspecto esencial en el funcionamiento de las entidades por lo cual es muy importante saber las 3 ideas que son principales, en primer lugar, dice una organización es un compromiso entre individuos. El segundo suministro de información entre las partes contratante asiste en ejecución de los contratos pactados y por último en las entidades un balance de igualdad de intereses de las partes participantes (Sunder, 2005). Del mismo modo tal teoría aporta en el presente trabajo de investigación, nos ayudará a llevar un control adecuada en la organización, trata de un conjunto de contratos entre individuos o entidades para desarrollar lo propuesto y también se podría decir entre proveedores y clientes.
Referencia:	Sunder, S. (2005). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> . Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.				

Teoría 3: Teoría Económica					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Marcelo F. Resico	2010	la realidad económica y la teoría económica. La primera incluye los hechos económicos que realizan los agentes de la economía, ya sea en forma individual o, más a menudo, agrupados en instituciones como familias, empresas, mercados y otro tipo de organizaciones de la sociedad civil. La segunda es la disciplina científica, que estudia la realidad económica a través de la adquisición de datos, de la elaboración de hipótesis, principios, juicios de valor y doctrinas, sirviéndose de herramientas metodológicas y estadísticas (Resico p. 33).	Resico, manifiesta es muy importante distinguir la realidad y la teoría económica, Se refiere a las actividades que las organizaciones realizan en relación a los bienes. Ya sea de forma personal o asociados en entidades, familiares mercados de la sociedad civil. La segunda disciplina científica que examina la realidad económica mediante adquisición de datos el desarrollo de hipótesis, principios utilizando herramientas metodológicas estadísticas (Resico, 2010).	Tal teoría aporta en el trabajo de investigación para obtener información necesaria de ventas, gastos, mediante estado situación económica.	Resico, manifiesta que es muy importante distinguir la realidad y la teoría económica, se refiere a las actividades que las organizaciones realizan en relación a los bienes. Ya sea de forma personal o asociados en entidades, familiares mercados de las sociedades civil (Resico, 2010). También tal teoría aporta en el trabajo de investigación para obtener información necesaria de ventas, gastos, mediante estado situación económica.
Referencia:	Resico , M. (2010). <i>Introducción a la Economía Social de Mercado</i> . Argentina.				

Teoría 4: Teoría Decisiones					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Herbert Alexander Simón	1978	Simón H. (1978), citado en (Chiavenato, I. 2006) Decisión es el proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que la persona deberá seguir. Toda decisión involucra seis elementos: Tomador de decisiones, objetivos, preferencias, estrategias, situación y resultado. El que toma las decisiones se encuentra en una situación, pretende alcanzar objetivos, tiene preferencias personales y sigue estrategias (cursos de acción); para alcanzar resultados. La decisión implica una opción, para que la persona siga un curso de acción, ésta debe abandonar otros cursos que surjan como alternativa (P.300).	Según la teoría la toma de decisiones resulta particularmente importante es un proceso de análisis humano individual y social para lograr los objetivos a un mediano y largo plazo en las entidades aplicando las estrategias para conseguir los resultados esperados las mejores opciones para el bienestar y crecimiento de la empresa (Chiavenato, 2006).	Esta teoría en el trabajo de investigación nos ayudará a tomar decisiones en el de área de ventas, cobranzas y en los demás, para tener una buena gestión en la entidad y brindar una buena asistencia a los clientes.	La teoría la toma de decisiones resulta particularmente importante ya que es un proceso de análisis humano individual y social para lograr los objetivos a un mediano y largo plazo en las entidades aplicando las estrategias para conseguir los resultados esperados las mejores opciones para el bienestar y crecimiento de la empresa (Chiavenato, 2006). Por ende esta teoría en el trabajo de investigación nos ayudará a tomar decisiones en el de área de ventas, cobranzas y en los demás, para tener una buena gestión en la entidad y brindar un buen asistencia a los clientes.
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill Educación.				

Teoría 5: Teoría administración financiera

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
<p>Guillermo Gustavo, Onitcanschi</p>	<p>1971</p>	<p>Onitcanschi (1971), para servir a los intereses de varios grupos de personas, la dirección debe encarar el hecho de que cualquier cosa que haga en favor de un grupo, afectará a cada uno de los otros. Por lo tanto, la dirección debe esforzarse por mantener un saldo de beneficios adecuados para ellos. Es natural esperar que cada grupo guste recibir más beneficios de la empresa. Los empleados desean mayores Sueldos; los accionistas más altos dividendos; los clientes, precios más bajos, los proveedores más altas utilidades; y la comunidad más ocupación (p. 36).</p>	<p>En esta teoría según el autor la gerencia financiera debe direccionar para servir los intereses de los diferentes grupos que forman parte y que contribuyan en el desarrollo. Asimismo, la dirección se debe esmerarse para brindar los beneficios adecuados de manera igualitaria para todos los grupos. La gerencia debe enfocarse que trabajen de manera correcta para lograr sus objetivos (Onitcanschi 1971).</p>	<p>La teoría aportó en trabajo de investigación ya que hay empresas hoy en día no cuentan con una adecuada administración por problemas internas, y así afectando al capital de trabajo, la liquidez, y hay entidades que si tienen una administración financiera adecuada eficientes y logran sus objetivos.</p>	<p>En esta teoría la gerencia financiera debe direccionar para servir los intereses de los diferentes grupos que forman parte y que contribuyen en el desarrollo. Asimismo, la dirección se debe esmerarse para brindar los beneficios adecuados de manera igualitaria para todos los grupos. y enfocarse que trabajen de manera correcta para lograr sus objetivos (Onitcanschi, 1971). Asimismo, la teoría aportó en el trabajo ya que hay empresas actualmente no cuentan con adecuada administración por problemas internos, y así afectando al capital de trabajo, liquidez, y hay entidades que si tienen una administración financiera adecuada son eficientes y logran sus objetivos.</p>
<p>Referencia:</p>	<p>Onitcanschi, G. (1971). <i>Teoría admistración financiera</i> .</p>				

3.- Matriz de antecedentes

Datos del antecedente Internacional :1			
Título	Análisis de riesgo crediticio propuesta del modelo Credit Scoring*	Metodología	
Autor	Alexi Ludovic Leal Fica, Marco Antonio Aranguiz Casanova, y Juan Gallegos Mardones	Tipo	
Año	2018	Enfoque	Cuantitativa
Objetivo	Establecer una metodología de evaluación crediticia de los clientes de Fantasía S.A. que permita mejorar la toma de decisiones en la gestión del crédito.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	
Conclusiones	Concluyó que el sistema actual de gestión de créditos no se ajusta a los desafíos y crecimiento de la entidad. Es por ello, que concluyen que un modelo de credit scoring les permite una mayor flexibilidad y objetividad en el proceso de gestión de créditos permitiendo clasificar aquellos clientes sujetos de créditos y aquellos que simplemente no califican.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Leal, Aranguiz, & Gallegos (2018) acordaron que la nueva implementación del sistema de credit scoring ayudará a tener mayor objetividad al momento de otorgar líneas de créditos a los clientes que solicitan también clasificar según su historial crediticio.		
Referencia (artículo)	Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Analisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. Rev. de la Facultad de Ciencias Económicas., Vol. XXVI (1), 181-207. doi: https://doi.org/10.18359/rfce.2666		

Datos del antecedente internacional: 2			
Título	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	Metodología	
Autor	Cárdenas G. Maribel, Velasco Blanca M.	Tipo	descriptiva
Año	2014	Enfoque	
Objetivo	determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009.	Diseño	Documental
Resultados	Se evidenció el crecimiento acelerado de los costos y los gastos con respecto al incremento en las ventas, también el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	procesamiento y análisis de los datos
		Instrumentos	
Conclusiones		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Cárdenas & Velasco (2014) demostró que el incremento acelerado de costos, pagos. y el aumento en las ventas a generado el crecimiento de las cuentas por cobrar lo cual incide directa en la estabilidad económica de la organización.		
Referencia (artículo)	Cardenas M., & Velasco M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. Rev. Facultad Nacional de Salud Pública., Vol. 32, (1).		

Datos del antecedente Internacional: 3			
Título	Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez.	Metodología	
Autor	Evelyn N. Tapia Soledispa, Bethsabe M. Reina Minda	Tipo	
Año	2019	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	establecer la importancia del correcto análisis de las cuentas por cobrar con el fin de no afectar la liquidez de la misma.	Diseño	
Resultados	<p>-Se evidencia la falta de políticas adecuadas para mejorar las cuentas por cobrar, así como la inexistencia de un manual de proceso para la gestión del departamento de crédito y cobranza.</p> <p>-El personal no se encuentra capacitado para gestionar un proceso de cobranza basado en resultados.</p>	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Encuesta, entrevista
Instrumentos			
Conclusiones	Concluyó el deterioro de las cuentas por cobrar de la empresa ABC se agravó debido a que las ventas a crédito no contaban con ningún documento de respaldo; y por la falta de procesos claros para otorgamiento de créditos, la gestión de cobranza, las políticas, hizo que la morosidad supere los 30 y 60 días, situación que trajo consigo afectaciones en los niveles de liquidez.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Tapia & Reina (2019) obtuvieron como resultado que no cuenta con políticas adecuadas la entidad para mejorar en cuentas por cobrar, y la falta de manual de procedimiento para departamento de ventas y crédito y el personal no cuenta con la capacitación para realizar el proceso de cobranza.		
Referencia (Artículo)	Tapia E., & Rienna B. (2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. Rev. Observatorio de la economía Latinoamericana., Vol.8, (1).		

Datos del antecedente Internacional:4			
Título	Análisis de las cuentas por cobrar en la Empresa Induplasma S. A. en el año 2015.	Metodología	
Autor	Carrera Navarrete Shirley Iliana	Tipo	Descriptivo
Año	2017	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Analizar la gestión de cobro en la empresa induplasma en el periodo 2015, mediante del método COSO I para así descifrar las falencias en la gestión de cobranza.	Diseño	No experimental de tipo transversal
Resultados		Método	Deductivo, análisis sintético , documental
		Población	7 personas
		Muestra	7 personas
		Técnicas	Entrevista, observatorio, encuesta
Instrumentos			Cuestionarios
Conclusiones	La entidad debe mejorar su organización en gestión de cobranza basándose en una clasificación de clientes por monto y capacidad de pago, modificar el proceso de crédito. Establecer las causas de morosidad y emitir reportes oportunos con información confiable sobre las características del cliente y sus pagos. En la organización la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, un software contable que les permita obtener información actualizada de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluación de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas; las políticas no están claras para los involucrados del área lo cual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera.	Método de análisis de datos	Escala de Likert
Redacción final al estilo artículo	Carrera (2017) concluyó que la Empresa Induplasma S. A. no clasifica a sus clientes al momento de otorgar líneas de crédito. y también la gestión no es efectiva porque no cuenta con manual de monitorio esto afecta directamente a la recuperación de la cartera.		
Referencia (Tesis)	Carrera S. (2017). Análisis de las cuentas por cobrar en la Empresa Induplasma S.A. en el año 2015. Tesis de la Universidad Politécnica salinas. . Ecuador .		

Datos del antecedente internacional:5			
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA	Metodología	
Autor	Avelino Ramírez Mónica Alexandra	Tipo	Descriptiva
Año	2017	Enfoque	cuantitativo
Objetivo	Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	20
		Muestra	4
		Técnicas	Análisis observatorio entrevista
Conclusiones	Se ha demostrado mediante diferentes indicadores financieros que la inadecuada administración de las Cuentas por Cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	Método de análisis de datos	
	Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo. Se pudo observar que existe una falta de comunicación entre los departamentos de ventas y cobranzas.		
Redacción final al estilo artículo	Avelino (2017) demostró que la entidad tiene deficiencia en la gestión financiera afectando a liquidez de la organización al no realizar el cobro de facturas en la fecha establecida.		
Referencia (Tesis)	Avelino , M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Tesis de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Guayaquil.		

Datos del antecedente Nacional: 1			
Título	Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de los clientes en las empresas industriales de fertilizantes en el Distrito de ate, 2017.	Metodología	
Autor	Mateo Laureano, Jhannet Josefina	Tipo	Descriptivo, correlacional
Año	2017	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	determinar de qué manera las cuentas por cobrar tienen relación con la morosidad de los clientes en las empresas industriales de fertilizantes en el distrito de Ate, 2017	Diseño	No experimental
Resultados		Método	
		Población	50 trabajadores
		Muestra	44 empresas industriales
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Las cuentas por cobrar tienen relación con la morosidad de los clientes en las empresas industriales de fertilizantes en el distrito de Ate, puesto que las empresas deben tener un adecuado control en las cobranzas para que de esta manera se pueda reducir la morosidad existente en la entidad. No cuenta con un procedimiento que facilite hacer el seguimiento correcto, evaluar la situación que tiene el cliente para poder otorgar una línea de crédito, esto conlleva que al brindar un crédito no logren con el cumplimiento de sus obligaciones y esto se puede hasta convertir en una cobranza dudosa. Si se implementa una adecuada política en las cobranzas y al momento de brindar el crédito, la empresa no contará con una cartera morosa y a su vez logrará incrementar su rentabilidad siendo así mucho más competitiva en el mercado industrial.	Método de análisis de datos	Alfa Cronbach
Redacción final al estilo artículo	Mateo (2017) concluyó que en las entidades industriales no realiza un adecuado control en cobranza por lo tanto la morosidad viene afectando directamente a cuentas por cobrar de la entidad y a la vez falta de procedimientos para evaluar el historial crediticio del cliente para otorgar créditos.		
Referencia (Tesis)	Mateo J. (2017). Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de los clientes en las empresas industriales de fertilizantes en el Distrito de Ate, 2017. Tesis de la Universidad Cesar Vallejo. Lima.		

Datos del antecedente Nacional: 2			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo.	Metodología	
Autor	Loyola Ibáñez Christian Stevenson	Tipo	descriptivo
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	establecer de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	Empresas comercializadoras de agroquímicos
		Muestra	Agropecuaria Chimú SRL.
		Técnicas	Análisis documental y entrevista
		Instrumentos	Entrevistas y guía de análisis
Conclusiones	La gestión de cuentas por cobrar muestra una incidencia en la liquidez de las entidades comercializadoras de agroquímicos, debido a su carencia política de créditos, lo cual es flexible dado que en la evaluación de los posibles clientes se dejan llevar por el prestigio y la antigüedad que estos poseen en el mercado y no verifican el cumplimiento de obligaciones contraídas con otras organizaciones. De igual manera la deficiente política de cobranza ha desencadenado en una gestión deficiente en el otorgamiento de créditos como en términos de cobro lo cual finalmente repercute en la liquidez de la entidad.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Loyola (2016) concluyó que la empresa no evalúa al momento de otorgar créditos se deja llevar por estabilidad en el mercado esto pasa porque carece de políticas interna y afectando directamente la liquidez de la entidad.		
Referencia (tesis)	Loyola, C. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el Distrito de Trujillo. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo. Lima.		

Datos del antecedente Nacional:3			
Título	Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial mantilla S.A.C. ubicada en el Distrito de los Olivos.	Metodología	
Autor	Chuquizuta Vera, Katherine Rosa , Oncoy Córdova, Miguel Antonio	Tipo	Casuística
Año	2017	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Identificar de qué manera incide el sistema del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	<p>La mayoría de empresas vende al crédito, y de esta manera generan las Cuentas por Cobrar, ya sea por la venta de un bien o la prestación de un servicio; es por esta razón es necesario tener un adecuado Sistema de Control Interno, que permitirá mantener el cronograma de cobros actualizado, tener definidos los procesos, procedimientos, para así no incurrir en la morosidad por parte de los clientes.</p> <p>Cada empresa cuenta con una cartera de clientes, la cual debe ser actualizada en periodos de tiempo establecidos, el sistema de Control Interno interviene a través de los procesos de selección de clientes a través de un historial o record crediticio de cada uno de ellos, también mantendría organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes, así se contará con una cartera de clientes selecta.</p>	Método de análisis de datos	Flujograma
Redacción final al estilo artículo	Chuquizuta & Oncoy (2017) concluyeron que mayoría de la entidades optan por vender al crédito incrementado su cuenta por cobrar como venta, bienes o por servicios brindados, por lo tanto es muy importante tener buen control para no incidir en morosidad del cliente.		
Referencia (tesis)	Chuquizuta K., & Oncoy M. (2017). Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. Tesis de la Universidad de Ciencias Humanidades. Lima.		

Datos del antecedente Nacional:4			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. Distrito de Huanchaco, año 2016.	Metodología	
Autor	Vásquez Muñoz, Luis Eduardo , Vega Plasencia, Enith Marisol	Tipo	Descriptiva
Año	2016	Enfoque	Causa y efecto
Objetivo	Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Distrito de Huanchaco, año 2016.	Diseño	
Resultados		Método	Explicativo causal
		Población	Área de ventas cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa CONSERMET S.A.C
		Muestra	Área de cobranza
		Técnicas	Observatorio, análisis documental
		Instrumentos	Guía de observación , guía análisis documental
Conclusiones	De la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de empresa CONSERMET S.A.C. Las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa porque obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Vásquez & Vega (2016) concluyeron la mala gestión influye significativamente en solvencia de la organización, generando que la entidad disminuya su liquidez para cubrir sus responsabilidades a corto tiempo, a la vez no realizan análisis siendo esencial para lograr una eficaz gestión de cobranza.		
Referencia (Tesis)	Vásquez , L., & Vega , E. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consermet S.A.C. Destrito de Huanchaco. Tesis de la Universisdad Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas. Trujillo.		

Datos del antecedente nacional :5			
Título	Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015.	Metodología	
Autor	Juan José Mendoza Castillo	Tipo	Descriptivo correlacional
Año	2015	Enfoque	
Objetivo	Determinar cómo la administración de cuentas por cobrar inciden en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	40 personas
		Muestra	36 trabajadores
		Técnicas	Documental encuesta
		Instrumentos	
Conclusiones	<p>La administración de cuentas por cobrar si incide en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2014, a lo cual se concluye que las entidades manejan un deficiente gestión de sus cuentas por cobrar y por ende no generan suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y seguir con sus actividades, sin embargo hay algunas empresas que si tienen una política de créditos eficientes y que les permiten obtener la liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.</p> <p>Las empresas no cuentan con una política eficiente de cobros, esto debido a que en muchos casos los clientes demoran en hacer efectivo el crédito y también por la determinación del plazo del crédito, generándose así una baja liquidez y viéndose en la necesidad de recurrir a financiamiento.</p>	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Mendoza (2015) determinó que la administración de la cuenta por cobrar tiene incidencia en liquidez porque la compañía no cuenta con políticas eficientes de cobro, y así generando disminuir su liquidez para cumplir con sus compromisos.		
Referencia (Tesis)	Mendoza J. (2015). Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015. Tesis de la Universidad Privada del Norte. Lima.		

4.-Matriz de marco conceptual (conceptos)

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
David Herrero Conesa	2013	Herrero (2013), las cuentas por cobrar, representan los derechos exigibles originados por ventas y servicios a cargo de los clientes y otros deudores, es decir son las ventas realizadas que no se han cobrado (clientes a crédito). estas cuentas representan el total de crédito extendido por la empresa hacia sus clientes (p. 119).	Las cuentas por cobrar no es más que el dinero que los clientes deben pagar por mercancías o por servicios presentados donde la empresa por generar mayores ingresos otorga créditos a un plazo establecido a sus clientes (Herrero, 2013) & (Meza, 2007).	Esta definición se aplicó en el presente trabajo para que la organización mejore en el área ventas y cobranza realizando seguimiento a créditos otorgados al cliente basándose en las políticas de la empresa así tener un control adecuado de la cartera morosa.	Según el autor las cuentas por cobrar no es más que el dinero que los clientes deben pagar por mercancías o por servicios presentados donde la empresa por generar mayores ingresos otorga créditos a un plazo establecido a sus clientes (Herrero, 2013) & (Meza, 2007). Asimismo, Esta definición se aplicó en el presente trabajo para que la organización mejore en el área ventas y cobranza realizando seguimiento a créditos otorgados al cliente basándose en las políticas de la empresa así tener un control adecuado de la cartera morosa.
Referencia:	Herrero, D. (2013). Análisis financieros para los no financieros.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Meza Vargas Carlos	2007	Meza (2007), Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. derivadas de las operaciones propias de la entidad son que adeudan los clientes por venta de bienes o prestación de servicios a	Las cuentas por cobrar son montos adeudados por terceros a la compañía derivado	Tal concepto nos ayudará para tener una apropiada cobranza a clientes de la entidad comercial y permitirá	

		crédito (p. 63).	de las operaciones de la entidad por venta de bien o de servicio prestado (meza 2007).	enfrentar sus obligaciones, para ello se debe trabajar de forma conjunta así lograr efectividad de cobros.	Asimismo, hay que tener en cuenta cuando se realizan ventas o prestación de servicios lo cual debe reflejar con un comprobante de pago recibo, porque es un medio probatorio por la compra o servicio brindado que nos ampara hay una ley establecida (Guajardo & Andrade, 2012). Y es importante remitir todo comprobante de pago porque hay una ley establecida así beneficiará al consumidor y a la empresa.
Referencia:	Meza, C. (2007). Contabilidad de análisis de cuentas. Ed-San José: C. R. Euned.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Gerardo Guajardo Cantú & Nora Andrade E.	2012	Guajardo & Andrade (2012), las cuentas por cobrar pueden estar respaldadas por un documento de exigibilidad legal o no. En este último caso la constancia de recepción de un bien vendido o de un servicio recibido por parte del cliente es suficiente para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a tu cargo (p.234).	Tener en cuenta cuando se realizan ventas o prestación de servicios lo cual debe reflejar con un comprobante de pago porque es un medio probatorio por la compra o servicio brindado que nos ampara hay una ley establecida (Guajardo& Andrade 2012).	Es importante remitir todo comprobante de pago porque hay una ley establecida así beneficiará al consumidor y a la empresa.	
Referencia:		Guajardo, G., & Andrade, N. (2012). <i>Contabilidad financiera</i> . México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C. V.			

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Marcial córdoba padilla	2012	Córdoba (2012), Las empresas ofrecen créditos a sus clientes con el propósito de incrementar sus ventas, lo que implica establecer condiciones acordes con el sector donde opera y las características del cliente. Estas ventas al crédito son las que originan las cuentas por cobrar, para lo cual se requiere una gestión adecuada (p, 203).	Las organizaciones están optando realizar venta a créditos a sus clientes con la finalidad de generar mayores ingresos. Lo cual las ventas a créditos producen las cuentas por cobrar, por ende, se requiere una buena gestión administrativa (Córdoba, 2012).	Esta definición se aplica para verificar, realizar seguimiento adecuado del crédito otorgado a los clientes.	Las organizaciones están optando realizar venta a créditos a sus clientes con la finalidad de generar mayores ingresos. Lo cual producen las cuentas por cobrar, por ende, se requiere una buena gestión administrativa (Córdoba, 2012). y esta definición se aplica para verificar, realizar seguimiento adecuado del crédito otorgado a los clientes.
Referencia:	Còrdoba, M. (2012). Gestion financiera.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	
Jorge Campos Jiménez	2017	Campos (2017), lo que debe considerarse dentro de la administración financiera de cuentas por cobrar son las políticas de crédito que son los lineamientos que diseña y adopta una empresa para conceder crédito a sus clientes. Para establecer las políticas de crédito es necesario considerar las siguientes variables: monto, plazo, garantías, intereses, descuentos y el riesgo. Las políticas de crédito pueden ser	Las empresas tienen sus propias políticas, manual interno establecidas, adoptada por los propietarios dependiendo al rubro que se dedican para las cuentas por cobrar, y debe considerarse diversos factores plazos, intereses, descuentos, el riesgo (Campos, 2017).	Nos ayudará cumplir con la política manual interno adoptada por los propietarios de la entidad comercial, para otorgar crédito a clientes.	De igual forma las empresas tienen sus propias políticas, manual interno establecidas, adoptada por los propietarios dependiendo al rubro que se dedican para las cuentas por cobrar, y debe considerarse diversos factores plazos, intereses, descuentos, el riesgo (Campos, 2017).

		liberales o restrictivas. la primera por otorgar un buen porcentaje de ventas a crédito y un plazo considerable. El segundo en la cual no se otorga ni un monto ni un plazo considerable de crédito (p.127).			
Referencia:	Campos J. (2017). Finanzas corporativas . México.				

Subcategoría 1: Políticas de créditos					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Gregorio Belaúnde	2016	La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.	Según Belaúnde la política de crédito son lineamientos que dispone las organizaciones con la finalidad de otorgar la facilidad de pago a un determinado cliente en un periodo establecido ya sea a corto, mediano, largo plazo (Belaúnde, 2016).	En el trabajo de investigación nos ayudará a tomar decisiones sobre otorgamiento de crédito contribuyan a obtener los objetivos fijado por la empresa en la función del crédito a conceder al cliente.	Según Belaúnde la política de crédito son lineamientos que dispone la organización para tomar decisiones con la finalidad de otorgar la facilidad de pago a un determinado cliente en un periodo establecido ya sea a corto, mediano, largo plazo (Belaúnde, 2016).
Referencia:	Beláunde, G. (2016). Políticas de créditos de una entidad financiera. Conexión Esan, Lima.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Por otra parte, Según el autor en las empresas la política de crédito son pautas, normas, que se tiene que cumplir. Nos ayuda analizar en la entidad como el cumplimiento de pago en plazos establecidos (Peñaloza, 2008).
Peñaloza Palomeque Mariana	2008	Políticas de créditos, deben establecer claramente lo siguientes elementos: Selección de crédito, los requisitos mínimos que deben cumplir los clientes para acceder al crédito. Condiciones de crédito, determinar los requisitos de reembolso exigidos a todos los clientes que compran a crédito (p.166).	Según el autor en las empresas la política de crédito son pautas, normas, que se tiene que cumplir, para conceder al cliente mediante una evaluación de historial crediticio (Peñaloza, 2008).	Esta definición nos ayuda analizar en la empresa antes de otorgar créditos a los clientes como el cumplimiento de pago en plazos establecidos.	
Referencia:	Peñaloza , M. (2008). Revista Científica de America Latina. <i>Perspectivas</i> , Bolivia.				

Subcategoría 1: Procedimientos de cobranza

Autor /es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Gitman	2003	Según Gitman (2003), afirma son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento (p.242).	Según el autor son procedimientos utilizados por la compañía para cobrar, las cuentas por cobrar cuando no pagan a la fecha pactada el cliente (Gitman, 2003).	Nos brindará información sobre el procedimiento de cobranza.	Según el autor son procedimientos utilizados por la compañía para cobrar, las cuentas por cobrar cuando no pagan a la fecha pactada el cliente, además nos brinda información sobre el procedimiento de cobranza (Gitman, 2003).
Referencia:	Gitman. (2003). créditos- y Cobranzas.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	
Levy	2009	Para Levy (2009), plantea que se refieren a los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas (p. 212).	Establece que se refiere a los procedimientos seguidos por la empresa para recuperar la cartera actual y vencida es necesario diseñarlo teniendo en cuenta las condiciones del mercado y el tipo de cliente de la entidad como sus objetivos y políticas (Levy, 2009).	Este procedimiento nos ayuda a recuperar la cartera vencida de los clientes morosos.	Asimismo para recuperar la cartera vencida es necesario diseñarlo teniendo en cuenta las condiciones del mercado y el tipo de cliente de la entidad como sus objetivos y políticas (Levy, 2009).
Referencia:	Levy. (2009). Créditos- y cobranzas .				

Indicadores 1: Plazo de crédito 30 días					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Pere Brachfield	2009	la empresa adopta una estrategia de riesgo flexible, basada en la concesión de créditos y en potenciar las ventas con aplazamientos de pago a un mayor segmento de compradores, esta estrategia va suponer un importante incremento de las ventas ya que la empresa va vender a crédito a nuevos clientes (p.39).	La compañía adopta una estrategia de riesgo flexible basada en concesión de crédito y la promoción de ventas con pagos diferidos a un segmento de clientes (Brachfield, 2009).	Se aplicó en la empresa comercial porque otorga créditos a 30 días para incrementar sus ingresos y generar liquidez.	La compañía adopta una estrategia de riesgo flexible basada en concesión de crédito y la promoción de ventas con pagos diferidos a un segmento de clientes. La empresa comercial otorga créditos a 30 días para incrementar sus ingresos y generar liquidez (Brachfield, 2009).
Referencia:	Brachfield, P. (2009). Gestión de credito y cobro.				

Indicadores 1: Plazo de crédito 60 días					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Crespo Marcelo	2012	Según el autor se paga en un año o menos. Generalmente este tipo de financiación se utiliza para satisfacer las necesidades producidas por cambios estacionales o por fluctuaciones temporales en la posición financiera de la compañía lo mismo que se hace a los gastos permanentes de la empresa (p.1).	Es un crédito comercial a corto plazo que se les otorga a los clientes por la adquisición de bienes para incrementar las ventas, pero por situaciones hay clientes que no cumplen con pagos en fecha establecida generando las cuentas por cobrar (Crespo, 2012).	Si considera este concepto porque la empresa comercial otorga créditos a 60 días a su clientes.	Es un crédito comercial a 60 días que la entidad otorga a los clientes por la adquisición de bienes, pero por motivos hay clientes que no cumplen con pagos en fecha establecida generando las cuentas por cobrar (Crespo, 2012).
Referencia:	Crespo, M. (2012). financiamiento a corto plazo. Academia. Edu, 1.				

Indicadores 2: Notificaciones por escrito					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Gitman	2003	Según el autor constituye es la primera opción en el proceso de cobro de la cartera vencida. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.	Esta es la primera opción en el proceso de cobro de cuentas pendientes. Se ejecuta en los días posteriores al vencimiento de la cuenta, donde se envía una carta al cliente para notificar el incumplimiento de pago, si el cliente no responde se enviará una notificación más exigente (Gitman 2003).	Verificar la lista de clientes de la empresa por los créditos otorgados, y si no realizó el pago en la fecha establecida se enviará una carta al cliente para respectiva cobranza.	Esta es el primer paso en proceso de cobro de cuentas pendientes. Se ejecuta en los días posteriores al vencimiento de la cuenta, donde se envía una carta al cliente para notificar el incumplimiento de pago, si el cliente no responde se enviará una notificación más exigente. Por otra parte, verificar la lista de clientes de la empresa por los créditos otorgados y proceder a cobrar (Gitman, 2003).
Referencia:	Gitman. (2003) créditos y cobranzas				

Indicadores 2: Llamadas telefónicas					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Gitman	2003	El autor menciona la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.	Esta opción, de cobro se debe hacer cuando la primera opción no da resultado esperado en cuyo caso, el gerente de crédito tendrá que comunicarse con el cliente que posee la deuda, si tiene razones suficientes para explicar el porqué de la demora, se considera extender el periodo de crédito (Gitman 2003).	Nos ayudará a exigir mediante este procedimiento, de llamadas los pagos pendientes que tiene el cliente hacia la empresa. Se encarga personal de créditos y cobranzas.	Este procedimiento, de cobro se debe hacer cuando la primera opción no da resultado esperado en cuyo caso, el gerente de crédito tendrá que comunicarse con el cliente que posee la deuda, si tiene razones suficientes para explicar el porqué de la demora, se considera extender el periodo de crédito, por ende, nos ayudará exigir los pagos pendientes cliente hacia la empresa (Gitman, 2003).
Referencia:	Gitman. (2003) créditos y cobranzas				

Indicadores 2: Visita personal					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Gitman	2003	Crespo (2010), Este procedimiento es mucho más común a nivel de crédito de consumo, pero también la emplean eficazmente los proveedores. Enviar a un vendedor local o una persona de cobranzas para confrontar al cliente puede ser eficaz. El pago puede realizarse en el sitio (pág. 533).	Esta técnica es más frecuente a nivel de crédito al consumo, pero también es utilizada de manera efectiva por los proveedores. enviar a encargada de cobranza puede ser efectiva el pago (Crespo, 2010).	Verificar si el encargado de la empresa este procedimiento de visitas a sus clientes para realizar el cobro de la factura.	Este procedimiento es más frecuente a nivel de crédito al consumo, pero también es utilizada de manera efectiva por los proveedores. enviar a encargada de cobranza para realizar el cobro de la factura (Crespo, 2010).
Referencia:	Gitman. (2003) créditos y cobranzas				

Indicadores 4: Recurso legal					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Gitman	2003	Según el autor es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.	Tal autor nos dice que es una opción muy extrema, y usarse incluso antes de la opción anterior pero debe tenerse en cuenta que puede ser un procedimiento costoso y aun no garantiza el cobro de deudas pendientes (Gitman, 2003).	Mediante un análisis de porcentaje de ventas y deuda se procederá con este procedimiento.	Tal autor nos dice que este procedimiento, es una opción muy extrema, y usar incluso antes de la opción anterior pero debe tenerse en cuenta que puede ser un procedimiento costoso y aun no garantiza el cobro de deudas pendientes, y se tiene que realizar un análisis de porcentaje de ventas (Gitman, 2003).
Referencia:	Gitman (2003) créditos y cobranzas				

Subcategoría 1: Emergente ventas de bienes					
Autor / es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Llamas José María	2004	Llamas (2004), es la ciencia de interpretar características del producto o servicio, en términos de satisfacción del consumidor mediante técnicas adecuadas de convencimiento (p, 73)	Las ventas representa el área con más poder en la empresa comercial, pues permite que la empresa tenga ingresos por la venta de sus productos y servicios y busca la estabilidad en el mercado brindando calidad bienes a sus clientes (Llamas 2004).	Tal definición se aplicará en el trabajo de investigación para que la empresa comercial busque expandirse en el mercado y ofrecer sus productos para mejorar su liquidez.	Las ventas representa el área con más poder en las organizaciones, pues permite que la empresa tenga ingresos por la venta de sus productos y servicios y busca la estabilidad en el mercado brindando calidad de bienes a sus clientes (Llamas ,2004). Por ende se aplicará en el trabajo de investigación para que la empresa comercial busque expandirse en el mercado y ofrecer sus productos para mejorar su liquidez y tomar decisiones adecuadas en la cobranza.
Referencia:	Llamas (2004)				

Sub categoría 1: Emergente Liquidez					
Autor /es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Pedro Rubio Domínguez	2007	Entendemos por la liquidez el grado en que una organización puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo, por tanto implica la capacidad puntual de convertir los activos líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo (p.16)	Liquidez es la capacidad o efectivo que tiene la empresa para hacer frente a sus compromisos a corto plazo mantiene relación con las cuentas por cobrar. (Rubio, 2007).	Esta definición es importante ya que podemos visualizar si la empresa comercial cuneta con la liquidez para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo.	Liquidez nos permite visualizar, analizar si la empresa comercial cuneta con liquidez para cumplir con sus compromisos en el corto plazo (Rubio, 2007).
Referencia:	Rubio, P. (2007). Manual de análisis financiero. España: Ed IEGE-publicaciones.				

5.- Matriz de construcción de la categoría de problema

Teorías	T1: Teoría de sistemas (Von Bertalanffy)	T2: Teoría de la contabilidad y control (Shyam Sunder)	T3: Teoría económica (Marcelo F. Resico)	T4: Teoría de decisiones (Herbert A. Simón)	T5: Teoría administración financiera (Guillermo G. Onitcanschi)
Conceptos	C1:	C2:	C3:	C4:	C5:
	Herrero (2013), las cuentas por cobrar, representan los derechos exigibles originados por ventas y servicios a cargo de los clientes y otros deudores, es decir son las ventas realizadas que no se han cobrado (clientes a crédito). estas cuentas representan el total de crédito extendido por la empresa hacia sus clientes (p. 119).	Meza (2007), las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. derivadas de las operaciones propias de la entidad son que adeudan los clientes por venta de bienes o prestación de servicios a crédito (p, 63).	Guajardo & Andrade (2012), las cuentas por cobrar pueden estar respaldadas por un documento de exigibilidad legal o no. En este último caso la constancia de recepción de un bien vendido o de un servicio recibido por parte del cliente es suficiente para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a tu cargo (p.234).	Córdoba, (2012), las empresas ofrecen créditos a sus clientes con el propósito de incrementar sus ventas, lo que implica establecer condiciones acordadas con el sector donde opera y las características del cliente. Estas ventas al crédito son las que originan las cuentas por cobrar, para lo cual se requiere una gestión adecuada (p, 203).	Campos (2017), lo que debe considerarse dentro de la administración financiera de cuentas por cobrar son las políticas de crédito que son los lineamientos que diseña y adopta una empresa para conceder crédito a sus clientes. Para establecer las políticas de crédito es necesario considerar las siguientes variables: monto, plazo, garantías, intereses, descuentos y el riesgo. Las políticas de crédito pueden ser liberales o restrictivas. la primera por otorgar un buen porcentaje de ventas a crédito y un plazo considerable. El segundo en la cual no se otorga ni un monto ni un plazo considerable de crédito (p.127).
Construcción de las sub categoría	SC1: políticas de crédito		SC2: procedimientos de cobranza		

Construcción de los indicadores	I1 30 días	I2 60 días	I3 Mayor a 60 días			I4 Notificación por escrito	I5 Llamadas telefónicas	I6 Visita personal	I7 Recurso legal
Construcción de la categoría	Cuentas por cobrar son derechos exigibles que los clientes deben de pagar por mercancías o servicios prestados, la empresa otorga créditos a plazo establecidas como a 30, 60, Mayor a 60 días, deben de estar respaldadas por un documento de exigibilidad para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a tu cargo.								

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Cuentas por cobrar	SC1.1	Política de crédito	SC1.1.1	30 días
				SC1.1.2	60 días
				SC1.1.3	Mayor a 60 días
				SC1.1.4	
		SC1.2	Procedimientos de cobranza	SC1.2.1	Notificación por escrito
				SC1.2.2	Llamadas telefónicas
				SC1.2.3	Visita personal
				SC1.2.4	Recurso legal

6.- Matriz de problemas, objetivos e hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019	
Problemas específicos	Objetivos específicos	
¿Cuál es la política de crédito en una empresa comercial, Lima 2019?	Analizar la política de crédito en una empresa comercial, Lima 2019	
¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que utiliza la empresa comercial, Lima 2019?	Analizar cuáles son los procedimientos de cobranza en una empresa comercial, Lima2019	

7.- Matriz de justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>Sustentan las siguientes teorías:</p> <p>Teoría de sistemas; las organizaciones están conformadas por la humanidad y mantienen una dinámica de interacción con su medio ambiente ya sea sus clientes o proveedores, para alcanzar una serie de objetivos y metas trazadas.</p> <p>Teoría de la contabilidad y el control; tiene la finalidad a llevar un mejor control en el área contable de la empresa, y también pactar un contrato con plazos de pago con los clientes antes otorgar un crédito a la vez mejorar en área de cobranza para incrementar su liquidez.</p> <p>Teoría económica; tiene la finalidad de estudiar la realidad económica de la empresa mediante sus estados financieros.</p> <p>Teoría de decisiones; es la planificación, estrategias, proceso de análisis que es posible alcanzar los objetivos planteados por los directivos de la empresa, respondiendo a las necesidades del negocio para conseguir los resultados.</p> <p>Teoría administración financiera; tiene como objetivo de direccionar para lograr el desarrollo económico esperado.</p>	<p>Las 5 teorías sustentan el trabajo de investigación son de mucha importancia. Teoría de sistemas; la empresa está conformada por la humanidad y mantienen una dinámica de interacción con su medio ambiente ya sea sus clientes, proveedores, para alcanzar una serie de objetivos. Teoría de la contabilidad y el control; nos ayuda a llevar un mejor control en el área contable de la empresa, y también pactar un contrato con plazos de pago con los clientes antes de otorgar un crédito y mejorar en área de cobranza para incrementar su liquidez. Teoría económica nos ayudará analizar la realidad económica de la empresa mediante sus estados financieros.</p> <p>Teoría de decisiones; es planificar, estrategias, proceso de análisis que es posible alcanzar los objetivos, en la empresa nos permitirá tomar decisiones en diferentes áreas de la empresa lo primordial en ventas y cobranzas.</p> <p>Teoría administración financiera; direccionar para lograr el desarrollo económico esperado y hacer seguimiento al departamento de cobranza para que se ejecute de manera adecuada y tener ingresos en plazos establecidos para cumplir con sus obligaciones.</p>
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Las teorías mencionadas en el trabajo son de gran aporte ya que nos ayudará evaluar si las cuentas por cobrar de la	Las 5 teorías son importantes el aporte en el trabajo de investigación ya que nos ayuda a tener

	empresa comercial se realizan de forma adecuada.	conocimientos más claros para el desarrollo del trabajo, asimismo tener en cuenta la teoría de contabilidad y control, aporta mucho al tema para llevar un control adecuado a la organización a base de los estados financieros, en crédito y cobranza, liquidez, rentabilidad y a cumplir con sus obligaciones, tributarias, laborales y ser más competitivo en el mercado.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Para generar conocimientos, ideas nuevas, también ayuda a buscar diferentes alternativas de solución para la empresa comercial, sobre las cuentas por cobrar para mejorar la deficiencia.	Nos permite ampliar conocimientos sobre el tema de investigación, de esta forma aportar a la empresa con posibles alternativas de solución.
¿Cuál será la utilidad?	La utilidad nos ayuda profundizar conocimiento sobre el tema, y también analizar por qué la variación o exceso en las cuentas por cobrar en la empresa comercial.	La utilidad ayudará a la entidad a mejorar en área de cobranza en otorgamiento de créditos a sus clientes, y la liquidez para cumplir con sus obligaciones.
¿Qué espera con la investigación?	Con la presente investigación se espera brindar un aporte para la toma de decisiones en área de cobranza en la empresa comercial, para adecuada otorgamiento de créditos a clientes.	Desarrollar el problema de investigación y analizar la deficiencia en área de cobranza de la empresa comercial.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	El presente trabajo se desarrolló bajo este método cualitativo de investigación porque se basa en desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos para descubrir las preguntas más importantes para responderlas, que se centran en la experiencia social	Tal método cualitativo se basa en la recolección, observación y análisis de datos mediante entrevista para descubrir las preguntas más importantes, del problema de la investigación.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Si permitirá resolver la problemática de las cuentas por cobrar en la empresa comercial con los resultados obtenidos.	La presente investigación ayudará a resolver con la información recopilada, la problemática de las cuentas por cobrar en la empresa comercial.

8.- Matriz de metodología

Enfoque: Cualitativo					
Autor /es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Julio Benjamín Domínguez Granda	2015	Hernández (2010), en el enfoque cualitativo se desarrollan preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Esto sirve para descubrir las preguntas de investigación más importantes para después refinarlos y responderlas. entre los hechos y su interpretación. Siempre hay una revisión de la literatura para apoyar los planteamientos del problema hasta la presentación de informe final (p.14)	En un enfoque cualitativo, se desarrollarán preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recopilación y análisis de datos. Esto detecta refina y responde las preguntas de investigación más importantes. Entre los hechos y su interpretación siempre haya una literatura para respaldar los datos del problema hasta que se envíe el informe final (Hernández, 2010).	En el presente trabajo de investigación Análisis cuentas por cobrar de una empresa comercial lima ,2018. El enfoque cualitativo es de suma importancia ya que se podrá cruzar información entre las áreas de la empresa cobranza y contabilidad.	En un enfoque cualitativo, se desarrollarán preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recopilación y análisis de datos. Entre los hechos y su interpretación. Se podrá cruzar información entre las áreas de la empresa cobranza y contabilidad siempre haya una literatura para respaldar los datos del problema hasta que se envíe el informe final (Hernández, 2010).
Referencia:	Domínguez, J. (2015). Manual de metodología de la investigación científica. Perú: Universidad Católica los Ángeles.				

Método: Estudio de caso					
Autor / es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Roberto Hernández Sampieri Carlos Fernández Collado Pilar Baptista Lucio	2010	Según los autores afirman que consiste en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición de una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas. Este diseño no cumple con los requisitos de un experimento puro. No hay manipulación de la variable independiente niveles o grupos de contraste (ni siquiera el mínimo de presencia-absencia). no hay una referencia previa de cuál era el nivel que tenía el grupo en las variables dependientes antes del estímulo. No es posible establecer causalidad con certeza ni se controlan las fuentes de invalidación interna (p.136)	Consta en administrar un incentivo o tratamiento para un grupo y luego aplicar una medición de uno o más variables para verificar el nivel de grupo de estas. Este diseño no cumple con los requisitos de una experiencia pura. No hay manipulación de variables independientes (ni siquiera la ausencia mínima. No existe una referencia previa sobre cuál era el nivel de grupo en variable antes de tratamiento no puede establecerse la causalidad con certeza y la fuente de invalidación interna no están controladas (Hernández Fernández, & Baptista, 2010).	En el presente trabajo de investigación se aplicará el método estudio de caso para tener información necesaria por medio de entrevista así aportar ideas para la mejora de la empresa.	Consta en administrar un incentivo o tratamiento para un grupo y luego aplicar una medición de uno o más variables para verificar el nivel de grupo de estas. Este diseño no cumple con los requisitos de una experiencia pura. No hay manipulación de variables independientes no existe una referencia previa sobre cuál era el nivel de grupo en variable dependiente antes de tratamiento no puede establecerse la causalidad con certeza y la fuente de invalidación interna no están controladas (Hernández Fernández, & Baptista 2010). Por ende, en mi tesis se aplicará el método estudio de caso para tener información necesaria por medio de entrevista así aportar ideas para la mejora de la empresa.
Referencia:	Hernández R.,Fernández C. ,& Baptista P. (2010). Metodología de la Investigación quinta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana editores. S.A. de C. V.				

Método: Analítico					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Frida Ortiz & María del pilar García	2005	Método analítico consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndole en sus elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. observación y examen de un hecho en particular, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Nos permite conocer más el objeto del estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías (p. 64)	Método analítico consiste en el análisis enfocado en la descomposición de un todo para determinar la naturaleza, causa efecto del tema en estudio, se establecen resultados del estudio, descubrir información relevante sobre el tema mediante observación, examen de hechos particulares que se puede explicar hacer similitudes, comprender mejor el comportamiento y desarrollar nuevas teorías (Ortiz & García, 2005).	Método Analítico con este método se establecen resultados del estudio a un hecho específica, nos ayuda a comprender la profundidad del tema que se está analizando.	Método analítico consiste en el análisis enfocado en la descomposición de un todo para determinar la causa, naturaleza, y efecto del tema en estudio, mediante observación, examen de hechos particulares se establecen resultados del estudio, descubrir información relevante sobre el tema que se puede explicar hacer similitudes, comprender mejor el comportamiento y crear nuevas teorías (Ortiz & García, 2005).
Referencia:	Ortiz , F., & García , M. (2005). <i>Metodología de la investigación</i> . México : ed. Limusa.				

Método: Inductivo					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
José Cegarra Sánchez	2011	Según el autor, consiste en basarse en los enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear los enunciados universales, tales como hipótesis o teorías (p.83)	Tal método inductivo es un procedimiento basado en enunciados individuales como descripciones de los resultados de observaciones o conocimientos generales tales como hipótesis o teorías (Cegarra, 2011).	En mi trabajo de investigación el método inductivo, ayudará a desarrollar un estudio de análisis a base de resultados y experiencias para aportar a la empresa.	Tal método inductivo es un procedimiento basado en enunciados individuales como descripción de los resultados de observaciones o conocimientos generales tales como hipótesis o teorías, nos ayudará a desarrollar un estudio de análisis para aportar a la empresa (Cegarra, 2011).
Referencia:	Cegarra , J. (2011). <i>Metodología de la investigación y tecnológica</i> . Madrid : ed. Díaz de Santos S. A.				

9.- Matriz de unidades informantes

Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri Carlos Fernández Collado María del Pilar Baptista Lucio	2014	Los informantes son individuos que voluntariamente acceden a participar en un estudio que profundiza en las experiencias (p.386)	Unidades informantes son los individuos que nos facilitarán información lo cual será de suma importancia para aportar solución al problema de detectado en la empresa comercial (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	<p>En el presente trabajo las unidades informantes son, gerente finanzas: su función labores gerenciales, supervisa, revisa y elabora informes, analizar desempeño de la empresa etc.</p> <p>Contador: proporcionar información financiera confiable que permite tomar decisiones en la entidad.</p> <p>Asistente de ventas: función realizar las ventas, asistir clientes, evaluar, hace seguimiento a créditos otorgado.</p>	<p>Unidades informantes son los individuos que nos facilitarán información lo cual será de suma importancia para aportar solución al problema de detectado en la empresa comercial (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).</p> <p>Gerente finanzas: Su función labores gerenciales, supervisa, revisa y elabora informes, analiza desempeño de la empresa etc.</p> <p>Contador: Proporcionar información financiera confiable que permite tomar decisiones en la entidad.</p> <p>Asistente de ventas: Función realizar las ventas, asistir clientes, evaluar, hace seguimiento a créditos otorgado.</p>
Número de 3:					
Referencia:	Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , M. (2014). Metodología de Invetigación sexta ed. México: McGraw-Hill/ Interamerica editores S. A. de C. V.				

10.- Matriz de técnicas e instrumentos

Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Gisela I. Díaz Rafael A. Ortiz	2005	Se entiende es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental entre el entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación (p.11)	La entrevista se define como dialogo entre dos o más personas un interrogador y un interrogado, cuya finalidad es brindar información de una tema específico en la investigación (Díaz & Ortiz ,2005)	Tal técnica aportará en mi trabajo de investigación información de suma importancia sobre las cuentas por cobrar en la empresa comercial.	La entrevista se define como dialogo entre dos o más personas un interrogador y un interrogado, cuya finalidad es brindar información de un tema específico en la investigación (Díaz & Ortiz 2005). Asimismo tal técnica aportará en mi trabajo de investigación información de suma importancia sobre las cuentas por cobrar en la empresa comercial.
Referencia:	Díaz G. & Ortiz R. (2005). Cultura de investigación universitaria . Geiuma: Universidad Mesoamerica.				
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Roberto Hernández Sampieri Carlos Fernández Collado Pilar Baptista Lucio	2014	Entendemos que la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en las respuestas (p.407)	La guía de entrevista tiene como objetivo de apoyo al entrevistador para realizar las preguntas de manera detallada para obtener respuestas requeridas sobre el tema en investigación (Hernández, Fernández,& Baptista, 2014).	Mediante este instrumento se podrá hacer correcta formulación de preguntas para los entrevistados.	La guía de entrevista tiene como objetivo de apoyo al entrevistador para realizar las preguntas de manera detallada así obtener respuestas requeridas sobre el tema en investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). También mediante este instrumento se podrá hacer correcta formulación de preguntas para los entrevistados.
Referencia:	Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , M. (2014). <i>Metodología de Invetigación sexta ed.</i> México:				

Técnica: Análisis documental

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
María Cruz Rubio Liniers	2014	Según el autor el análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación (P.1).	Análisis documental busca descubrir ideas entre principales y secundarios que sustente el texto, por lo tanto el análisis es un conjunto de palabras que representa un documento (Rubio, 2014)	Esta técnica nos ayudó a recopilar información de las cuentas por cobrar de diferentes fuentes, para ser evaluada y poder aplicar en la investigación.	Análisis documental busca descubrir ideas entre principales y secundarios que sustente el texto, por lo tanto el análisis es un conjunto de palabras que representa un documento (Rubio, 2014) por ende tal técnica nos ayudó a recopilar información de las cuentas por cobrar de diferentes fuentes, para ser evaluada y poder aplicar en la investigación.
Referencia:	Liniers, R., & Cruz, M. (2014). El análisis documental.				

Instrumento: Ficha de análisis documental

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Bonilla, Elssy; Rodríguez Penélope	2005	Ficha de análisis documental es una de las operaciones fundamentales de la cadena documental se hace a partir de estas listas impresas en las cuales deben estar especificadas las fuentes de información (sujetos según edad, sexo, educación o cualquier variable relevante con base en la cual se hay seleccionado los informantes (p.263)	Ficha de análisis documental Ayuda a recopilar información y organizar datos a partir de lista impresa en las cuales deben estar especificada las fuentes (Bonilla & Rodríguez, 2005).	Tal instrumento ayuda recopilar información fiable para el desarrollo del trabajo diferentes fuentes.	Ficha de análisis documental Ayuda a recopilar información fiable para el desarrollo del trabajo de diferentes fuentes. (Bonilla & Rodríguez, 2005).
Referencia:	Bonilla , E., & Rodríguez, P. (2005). Más allá del Dilema de los Métodos . Bogotá: ed. Norma .				

11.-Procedimiento

Paso 1	Se envió solicitud de permiso a la entidad para uso de información.
Paso 2	Construcción matrices de trabajo de investigación
Paso 3	Realizar entrevista a previa coordinación
Paso 4	Elaborar triangulación de los datos

12.- Análisis de datos

Triangulación de datos					
Autor /es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2)
Mayumi Okuda Benavides, Carlos Gómez-Restrepo	2005	Para desarrollar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean equiparables. Consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes periodos mediante los diferentes Métodos (P.121)	Según el autor para desarrollar la triangulación de datos es necesaria los métodos utilizados durante la indagación o interpretación del fenómeno debe ser de enfoque cualitativo para que de esta manera sea comparable consiste en verificar y comparar la información obtenida en diferentes periodos a través de diferentes métodos (Okuda & Gómez, 2005).	La triangulación nos permitirá a comparar información obtenida del problema en diferentes fechas.	Según el autor para desarrollar la triangulación de datos es necesaria los métodos utilizados durante la indagación o interpretación del fenómeno debe ser de enfoque cualitativo para que de esta manera sea comparable (Okuda & Gómez, 2005). asimismo nos permitirá a comparar la información obtenida del problema en diferentes fechas.
Referencia:	Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa. Revista Scielo. Colombia.				