



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la
Compañía Aquasport SAC, 2017-2018**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Morales Garcia, Analis Katy

Código Orcid: 0000-0002-7531-1490

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL 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

Mtro. Ernesto Piero Bazzetti de los Santos

Asesora temática

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

Dedicado el presente trabajo de investigación a
Dios.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mi hijo, a mis padres y a mis asesores por ayudarme a culminar con éxito este trabajo de investigación.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Morales Garcia Analis Katy, identificado con DNI N° 47298509, domiciliada en Jirón alcanfores 818 Santa Anita egresada de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis nombrada “Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport S.A.C., 2017-2018” para optar el título profesional de **Contador público**, para lo cual Declaro bajo juramento que:

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

Firmado en Lima el día 27 de diciembre de 2019.



Morales Garcia Analis Katy

DNI: 47298509

Presentación

Señores miembros del jurado:

La presente investigación titulada “Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. 2017-2018, de la misma manera la finalidad es proponer estrategias financieras para mejorar las cobranzas en la Aquasport, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la casa de estudios Universidad Nobert Wiener, para optar el título profesional de contador público.

La presente investigación consta de V capítulos relacionados de forma secuencial de la siguiente manera: en el capítulo I; corresponde a la introducción, que está conformado por el problema, los antecedentes, las teorías que sustentan la investigación, los conceptos incluyendo los emergentes, la justificación teórica, justificación teórica, metodológica y práctica, finalmente la formulación de problemas y objetivos. Luego el capítulo II; corresponde al método, que lo conforman el enfoque, diseño, población, muestra, unidades informantes, categorías y subcategorías apriorísticas, técnicas e instrumentos de recolección de datos, proceso de recolección de datos y por último el método de análisis de datos. Siguiendo, el capítulo III; corresponde al cronograma y recursos de la investigación, por otra parte, el capítulo IV; corresponde a resultados, que incluye descripción de los resultados cuantitativos y cualitativos, diagnostico, propuesta, fundamentos de la propuesta, problemas, elección dela alternativa de solución, objetivos de la propuesta de investigación, justificación de la propuesta, desarrollo de la propuesta por cada objetivo de la propuesta. Por último el capítulo V; corresponde a la discusión de la investigación, conclusiones y recomendaciones.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	13
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MÉTODO	24
2.1 Enfoque y diseño (incluye sintagma y enfoque)	24
2.2 Población, muestra y unidades informantes	24
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de dato	25
2.5 Proceso de recolección de datos	26
2.6 Método de análisis de datos	26
III. RESULTADOS	27
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	27
3.2 Descripción de resultados cualitativo	37
3.3 Diagnóstico	41
3.4 Propuesta	43
3.4.1 Fundamentos de la propuesta	43
3.4.2 Problemas	44
3.4.3 Elección de la alternativa de solución	45

3.4.4	Objetivos de la propuesta	45
3.4.5	Justificación de la propuesta	45
3.4.6	Desarrollo de la propuesta	45
IV	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
4.1	Discusión	65
4.2.	Conclusiones	68
4.3.	Recomendaciones	69
	REFERENCIAS	70
	ANEXOS	78
	Anexo 1: Matriz de la investigación	79
	Anexo 2: Evidencias de la propuesta	81
	Anexo 3: Artículo de investigación	89
	Anexo 4: Instrumento cuantitativo	90
	Anexo 5: Instrumento cualitativo	95
	Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)	96
	Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	102
	Anexo 8: Pantallazos del Atlas.ti	105
	Anexo 9: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	108
	Anexo 10: Fichas de validación de la propuesta	108
	Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa	113
	Anexo 12: Matrices de trabajo	115

Índice de tablas

Tabla 1 Categoría problema, subcategorías e indicadores	25
Tabla 2 Ratio de liquidez general 2017-2018	27
Tabla 3 Ratio prueba acida 2017-2018	28
Tabla 4 Ratio del grado de endeudamiento 2017-2018	29
Tabla 5 Ratio del grado de endeudamiento a corto plazo 2017-2018	30
Tabla 6 Ratio del endeudamiento a largo plazo, 2017-2018	31
Tabla 7 Ratio de la rotación de cuentas por cobrar 2017-2018	32
Tabla 8 Ratio de días promedio de cobro 2017-2018	33
Tabla 9 Ratio de la Rotación de inventarios 2017-2018	34
Tabla 10 Ratio de rentabilidad sobre los activos (ROA) 2017-2018	35
Tabla 11 Ratio de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) 2017-2018	36
Tabla 12 Plan de actividades primer objetivo	46
Tabla 13 Indicador N°1.- Rotación de cuentas por cobrar	47
Tabla 14 Proyectado del indicador N° 1.- rotación de cuentas por cobrar	47
Tabla 15 Indicador N° 2.- Días promedio de cobro	48
Tabla 16 Proyectado del indicador N°2.- Días promedio de cobro	48
Tabla 17 Presupuesto global del plan de actividades	50
Tabla 18 Plan de actividades objetivo N°2	52
Tabla 19 Indicador N° 1.- Ratio de grado de endeudamiento	53
Tabla 20 Proyectado del indicador N°1.- Grado de endeudamiento	53
Tabla 21 Indicador N° 2.- Ratio de capital de trabajo	54
Tabla 22 Proyectado del indicador N° 2.- Capital de trabajo	54
Tabla 23 Presupuesto de ventas proyectadas	55
Tabla 24 Presupuesto de cobranzas Proyectado	56
Tabla 25 Presupuesto general por actividad	57
Tabla 26 Plan de actividades	59
Tabla 27 Indicador N°1.- Ratio de rendimiento sobre los activos	59
Tabla 28 Proyectado del indicador N°1.- Rendimientos sobre los activos	60

Tabla 29 Indicador N°1.- Rendimiento sobre el patrimonio	60
Tabla 30 Proyectado del indicador N°1.- Rendimiento sobre el patrimonio	61
Tabla 31 Flujo de caja proyectado	62

Índice de figuras

Figura 1 Tendencia del ratio liquidez general	27
Figura 2 Tendencia de la ratio prueba ácida	28
Figura 3 Tendencia del ratio grado de endeudamiento	29
Figura 4 Tendencia del ratio grado de endeudamiento a corto plazo	30
Figura 5 Tendencia del ratio de endeudamiento patrimonial	31
Figura 6 Tendencia del ratio de rotación de cuentas por cobrar	32
Figura 7 Tendencia del ratio de días promedio de cobro	33
Figura 8 Ratio de rotación de inventarios	34
Figura 9 Tendencia del ratio de rentabilidad sobre los activos (ROA)	35
Figura 10 Tendencia del ratio de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	36
Figura 11 Conclusiones aproximadas de la subcategoría presupuestos de cobranzas	37
Figura 12 Conclusiones aproximadas de la subcategoría políticas de cobranza	38
Figura 13 Conclusiones aproximadas de la subcategoría procedimiento de cobranza	39
Figura 14 Conclusiones aproximadas de la subcategoría cuentas por cobrar al personal a los accionistas y directores	40
Figura 15 Análisis final de la categoría cuentas por cobrar y subcategorías presupuestos de cobranzas, políticas de cobranza, procedimientos de cobranzas, cuentas por cobrar al personal a los Accionistas y Gerentes	41
Figura 16 Días promedio de cobro	49
Figura 17 Diagrama de Gantt por actividades	51
Figura 18 Diagrama de Gantt por actividad	58
Figura 19 Diagrama de Gantt por actividad	64

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la compañía Aquasport S.A.C. 2017-2018, de acuerdo a la metodología de proyección del estado de situación financiera, estado de ganancias y pérdidas y presupuestos, en los periodos 2020-2024, empezando con el análisis de los estados financieros de la compañía.

El estudio de investigación se realizó con enfoque mixto, de la misma manera el sintagma fue holístico, el tipo de indagación fue proyectiva, del mismo modo el nivel fue comprensivo y el método fue deductivo, asimismo la población fue 20 personas colaboradores de la compañía, seleccionando la muestra de 3 personas directas al tema de investigación, las técnicas que se usaron fueron entrevista y análisis documental, y los instrumentos fueron guía de entrevistas y guía de análisis documental, también los análisis de datos fue la aplicación de análisis vertical y horizontal, además los ratios de liquidez, solvencia, gestión, rentabilidad. Finalmente para la triangulación de datos se desarrolló mediante el software Atlas.ti.8.

Los resultados señalan que las cuentas por cobrar son deficientes, la compañía necesita reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas, por lo cual la implementación de los ratios y el análisis, ayudaran a mejorar los créditos de ventas, además la implementación de estrategias financieras para gestionar los cobros de forma eficiente, del mismo modo realizar proyecciones de ventas y cobranzas para trabajar en base a objetivos y metas y lograr el crecimiento de la compañía.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, ratios financieros, análisis financieros, cobranzas, políticas y procedimientos de cobranzas

Abstract

The objective of this research is to propose financial strategies to improve the accounts receivable in the company Aquasport S.A.C. 2017-2018, according to the projection methodology of the statement of financial position, profit and loss statement and budgets, in the terms 2020-2024, beginning with the analysis of the financial statements of the company.

The research study was carried out according to the mixed approach, the syntagm was holistic, the type of research was projective, the level was comprehensive and the method was deductive. The population included 20 employees of the company, 3 people were selected as sample, direct workers related to the research subject. The techniques used were interview and document analysis and the instruments were interview guide and document analysis guide; furthermore, the data analysis was the application of vertical and horizontal analysis, as well as the liquidity ratios, solvency, management, profitability. Finally, the Atlas.ti.8. software was used for the data triangulation.

The results indicate that the accounts receivable are deficient, the company needs to restructure the collection procedures and policies, carry out the cash flow to monitor the cash, in addition to the implementation of financial strategies to manage the collections efficiently. Besides, to make use of sales and collection budgets and work on the basis of a goal-oriented approach. To conclude, achieve efficient results.

Keywords: Accounts receivable, financial ratios, financial analysis, collections, collection procedures and policies.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, es primordial el análisis de la obligación de preparar o diseñar un documento de crédito, asimismo limpiar ciertas cuentas comerciales, particularmente las cuentas por recaudar. Esto permitirá que los reportes mostrados en los estados financieros de la compañía sean adecuados para la toma de decisiones.

Por esta razón, dentro del conjunto de actividades que son imprescindibles saber y dominar de la administración de una compañía, ocupa un lugar fundamental el Control Interno, el cual centraliza los avisos primordiales de las ciencias contables, administrativas y financieras de la empresa. En la actualidad, los gerentes y dirigentes realizan avisos, asimismo apoyan los trabajos realizados para perfeccionar la administración de las organizaciones, los cuales son implementados para proteger la compañía y cumplir sus objetivos, por lo tanto, lograr la rentabilidad, cumpliendo con éxito su misión propuesta, y reducir la aparición de barreras. Asimismo, los controles internos fomentan la eficacia, reduciendo riesgo de rentabilidad y asegurando la transparencia de los estados financieros de las compañías, preparados con conformidad de las Normas vigentes.

Así mismo, las empresas se están direccionando hacia la búsqueda de mejores prácticas sobre el fundamento de la eficiencia y eficaz, lo cual se traduzca la obtención exitosa de sus objetivos propuestos, a causa de un entorno más exigente y profesional demanda frecuentemente mayores retos, con la finalidad de no estar aislados a los cambios, económicos, financieros y tecnológicos que se vienen ocasionando.

De manera semejante, el área relacionada a los ingresos, representa un aspecto que deber ser inspeccionado constantemente por ser un componente vital dentro de cualquier organización y eje motor que inyecta medidas para el cumplimiento y compromisos contraídos con el colaborador, proveedores y en líneas generales para el desarrollo de las actividades diarias.

En el ámbito nacional, los reportes de tesorería representan informaciones claves para el seguimiento de la situación financiera de la compañía. Los mismos consolidan el punto de vista que se tiene sobre la liquidez de éstos, y ayudan a diligenciar mejor sus proyecciones económicas.

De igual manera, los reportes de posición de liquidez permiten que la empresa defina su posición de caja y bancos, así como la disponibilidad y utilización de sus líneas crediticias, asimismo, los reportes de proyecciones de tesorería son fundamentales para realizar proyecciones de los ingresos y egresos en efectivo. Y a partir de esto, los déficits y sobrantes de liquidez. Dicho de otra manera, los reportes se realizan a través de flujos de caja; diarios, semanales y mensuales.

Por otra parte, la importancia del estudio de las cuentas por recaudar es relevante debido a que los mismos demuestran beneficios, al mismo tiempo provocan riesgos, por esto, se debe analizar las cuentas según su rotación de operación mediante los resultados obtenidos en el período. Los cuales permiten predecir y describir las carteras pesadas, atrasadas y de alto riesgo, así como, la obtención de informes de forma pertinente y precisa. Lo mismo que será útil y beneficioso para las compañías que otorguen créditos a clientes.

Por lo tanto la gestión de cuentas por recaudar es un procedimiento de administración y gestión de las ventas al crédito, así como también es la ampliación de otorgar un beneficio a los clientes por medio de un crédito, por un tiempo moderado; asimismo se tiene que gestionar los cobros exigibles procedentes de venta de bienes o servicios, así como también cesiones de préstamos; dicho lo anterior, esto representa el patrimonio de la organización que serán transformados en dinero, por lo tanto finalizar el período financiero a un tiempo determinado.

En el problema local, en el Perú los clientes por no decir la mayoría de la entidad comercializadora son personas naturales, los cuales según la ASBANC (2018), representan una lista larga de morosos, por lo tanto se refleja en el estado de situación financiera de la entidad, asimismo las ventas facturadas de la compañía deberían ser cobradas el día de su

emisión, dentro de una semana o según el plazo establecido. Sin embargo, la empresa al finalizar el ejercicio se puede visualizar es los estados financieros del período 2018, en relación de las cuentas por recaudar representan un porcentaje del 52% del total del activo, lo que lleva a tener un muy alto índice de cuentas por recaudar de la entidad. Siguiendo, la entidad no da capacitación y entrenamiento a sus personales, sobre los procesos del control interno en las cuentas por cobrar recaudar, de manera que se identifican debilidades en el área, pero no se plantea las mejoras respectivas.

De igual forma, no cuenta con el área de recursos humanos o con personal capacitado para el proceso de reclutamiento y contratación de personal idóneo. Por consiguiente, la contratación del personal se da normalmente por afinidad o recomendación sin importar los conocimientos que poseen, además, no se cumplen la separación de funciones de los que laboran para el área de cobros a causa que la entidad desconoce el porcentaje de actividad de cada trabajador (productividad). Así mismo, la empresa no cuenta con un software automatizado que ayude a llevar el proceso de seguimiento a cartera de clientes y cobranza. En cambio, si tiene un programa con restricciones varias, que no permite conocer que clientes se encuentran en estado de pendientes de cobranza o morosidad.

En relación con el servicio contratado de facturación, no se envía los documentos de facturación de manera inmediata, por lo tanto se generan atrasos en los pagos dando pie a que el consumidor considere que aún no se ha vencido la deuda. Además, el proveedor de facturación no brinda soluciones rápidas cuando existen errores en las emisiones de comprobantes, por otra parte la compañía no lleva a cabo evaluaciones y verificaciones sobre procesos y actividades en las cobranzas, de manera que, desconocen sobre la importancia de la implementación de un proceso de control interno en el área de cobranzas. Además, no está establecido un procedimiento para comprobar que los datos que brindan los clientes son correctos y no estén incurriendo en una estafa.

Simultáneamente, la empresa no determina cuál es el límite que deben de tener los diferentes tipos de usuarios o clientes a los que les otorgan crédito, de acuerdo a su solvencia e historial, sino también, las facturas no se emiten con fecha de vencimiento y el 1% promedio mensual

de clientes finales no proporciona su documento de identidad para la emisión del comprobante de pago (Boletas de Venta).

Es por ello que la compañía debería contar con un manual políticas esto para poder llevar a cabo el buen manejo de la compañía, así como también implementar el área de control interno, por lo tanto la entidad podrá contar con la disponibilidad inmediata de cash para cumplir con las obligaciones ocurridas de imprevisto, por ende, evitar posibles contingencias con otras cuentas, siguiendo en los antecedentes en Guayaquil Encalada (2016), realizó la investigación titulada provisión de las cuentas por recaudar y la consecuencia en los estados financieros de la entidad Intvescom S.A., como objeto general de la indagación fue estudiar la provisión de cuentas por recaudar y el desenlace en los estados financieros de la entidad, la tesis se realizó mediante el tipo de exploración descriptivo, en consecuencia el enfoque de averiguación fue cualitativo, asimismo la población fue de 7 personas lo cual se seleccionó dos colaboradores, asimismo se realizó entrevistas utilizando la guía de entrevista y revisión bibliográficas, del mismo modo método de pesquisa fue el análisis de datos, por lo tanto se realizó la revisión de los estados financieros de la compañía, llegando al resultado que la compañía no tiene implementado el área de control interno, por lo que es clave para la organización, por la cual la cartera no retorna, en consecuencia la liquidez no será la que se espera, por último se concluyó que en la organización no se lleva de manera adecuada el control de las balances por recaudar y en consecuencia, exhibe desorden en otorgamiento de ventas al crédito y un alta morosidad.

Mientras tanto en Ecuador Machala Jaramillo, Armijos y Loayza (2018) evidencio que la información facilitada por la organización se logró comprobar que el 54% de sus activos corresponden a los cobros por realizar, en consecuencia refleja una mala organización estructural en estados financieros de la organización, en consecuencia, refleja baja rentabilidad y la escasez de las provisiones en los mismos, por consiguiente existe un déficit en el control de los créditos y cobros, adicionando que las responsabilidades de esta área solo recae a una persona, generando una sobrecarga laboral, finalmente se concluyó que existía un sobrecargo de responsabilidades, así como también no tenían políticas de cobranza esto es muy necesario en una compañía.

En México los autores: Pelayo, Joya, Velázquez y Beatriz (2019) evidenciaron que hay factores de falta de control interno, exceso de confianza al personal, falta de formalidad tributaria y laboral, mala administración, desconocimiento en general del tema, lo cual se concluyó, que en las compañías mexicanas los problemas son en falta de control de caja y bancos, así como también en ingresos y egresos, esto debido a que no existe control interno en la compañía.

También en Perú en la ciudad de Trujillo Vega y Vásquez (2016), elaboro el trabajo de averiguación nombrada administración de los cobros y la implicancia en la solvencia de la organización Consermet S.A.C., Barrio de Huanchaco, año 2016. , a continuación el objetivo del tema del investigación fue comprobar de qué forma la administración de los cobros interviene en la solvencia de la organización Consermet S.A.C., barrio de Huanchaco, año 2016, además la metodología de la investigación en relación al tipo de la investigación realizada fue cuantitativo, en cuanto al diseño de investigación fue explicativo casual, luego la cantidad de población la conformo el área de ventas, finanzas, contabilidad general y administración general, por otro lado la muestra estuvo constituida solo por el área de cobranzas, después en las técnicas de indagación fue análisis documental, en cuanto a los instrumentos de investigación se utilizó la guía de análisis documental y de observación, finalmente el método de análisis de datos se utilizaron las tablas estadísticas y gráficos, por otra parte los resultados arrojaron que en la compañía existía una desorganización en la gestión de los cobros, para concluir la indagación adquirida en la labor de campo, permitió conocer que el personal no está capacitado para la realización de la gestión de los cobros pendientes y por realizarse, a consecuencia la liquidez no es oportuna.

Igualmente en Perú en la ciudad de Lima Herrera, Betancourt, Herrera, Vega y Vivanco (2016) evidencio que el estudio financiero por medio de ratios, simplifica el desarrollo de la toma de decisiones de cómo financiarse e invertir y entrar en acción en la entidad , por lo cual permite seleccionar los puntos débiles y fuertes, así como también realizar comparaciones con otras organizaciones, sean grande mediana y pequeña compañía, e independientemente de su actividad económica; por la cual contribuye la información

indispensable para comprender el proceder operativo de las organizaciones y la situación financiera - económica, finalmente se concluyó que el personal encargado desde la cabeza hasta los administradores desconocen el tema sobre la aplicación y la gestión financiera – económica.

Por último en Perú en la ciudad de Lima Flores y Naval (2016) evidenció en que la administración de cuentas por pagar comerciales con más días de pago refleja mayor liquidez en la compañía, en cambio con las cuentas por recolectar en menos días de percibir la rentabilidad es mejor para poder cumplir con los acreedores, finalmente se concluye que se encuentra coincidencia entre administración financiera de la compañía y la utilidad financiera; asimismo los indicadores de gestión de rotación pagos y de cobros no se relacionan con la rentabilidad financiera-económica.

Por otro lado se utilizó cinco teorías las que sostienen la indagación, una de ellas la teoría clásica de la administración acreditada por Fayol, Urwick y Gantt describen que la importancia del acto de administrar una compañía, es planear, organizar, controlar, dirigir y coordinar, por lo tanto la teoría clásica permitirá el uso correcto de estos pasos para la mejora y cumplimiento de los objetivos. Además, esta teoría es importante para el desarrollo administrativo dentro de una compañía, la administración se debe llevar de manera integrada y en conjunto para el resultado de la visión de la compañía. Grantt revela que al personal se debe estimular con incentivos monetarios, de este modo los trabajadores pondrán mucho énfasis a crecer y escalar profesionalmente (Chiavenato, 2007; Medina y Ávila, 2002; Barreno, 2019; Castrillon, 2014).

En segundo lugar, La teoría de la gestión financiera acreditada por Hernandez, Espinosa, Salazar, Flores, Guerrero, Puente, Solís, Guerra, Torres y Carrasco manifiestan que el ciclo de cobros es considerado como el tercer paso para que se convierta en efectivo, es decir hace referencia al tiempo de acontecer entre las operaciones económicas; venta al crédito de productos o servicios, por lo mismo el cobro de los mismos. Este ciclo reconoce la concentración en el mercado para la venta de la nueva mercadería producida por la compañía y el cobro de la misma, el ciclo termina en la entrada del cash. La intervención de las

disciplinas como la economía, la matemática, la estadística, entre otras han facilitado el avance hacia el conocimiento financiero. La planificación estratégica es como asignar y mantener el capital en una compañía, realizando maniobras que ayuden a llevar al éxito a las compañías, por último planear la estructura financiera de la compañía es obtener y mantener los recursos de la compañía para el nivel de activos establecidos, con fuentes de financiamiento de corto, mediano y largo plazo, por lo que se debe tener conocimiento en el tema financiero, asimismo mantener buenas relaciones con las entidades bancarias (Hernandez, Espinosa y Salazar, 2014; Flores, 2008; Guerrero, 2003; Puente, Solís, Guerra, Torres y Carrasco 2017).

En tercer lugar esta, la teoría del desarrollo organizacional avalada por los autores principales Reddin, Lawrence, Lorsch y Lewin avala la importancia de su aplicación dentro de una organización, por lo que los administradores deben ser eficaces para resolver problemas dentro de una organización, en consecuencia tendrán una organización ordenada y bien definidos sus objetivos. Lo resaltante de esta teoría es que las personas dentro de un grupo organizacional siempre habrá confrontaciones, por consiguiente tienen que intercambiar y discutir ideas con intención de buscar una solución y cumplir los objetivos planteados, por esta razón que todas las organizaciones deben proponer el cambio comenzando por la cabeza principal, por la cual se lograra una organización planificada y bien estructura con mejoras continuas que logran el éxito (Lewin, 2007; Reddin, 2007; Lawrence y Lorsch, 2007).

En cuarto lugar esta, la teoría general de sistemas sustentada por Von, Boulding, Marcelo y Osorio avalan la importancia dentro de una organización, por lo que implementar la tecnología, en este caso un software de cobranzas ayudara a facilitar y tener en tiempo real la información administrativa-contable en la compañía, así como también permite facilitar y ordenar la administración de la pesquia de hecho automatizar, aproximar y representar la realidad, así como también promueve la formalidad dentro de una compañía desde adentro, (Chiavenato, 2007; Hernández, 2010; Marcelo, 1998).

Por último la teoría de la contabilidad y el control avalada por los autores Sunder, Gomez, Chacon y Caribano, manifiestan que el control en las compañías es un balance equilibrado entre los interés de los individuos y las empresas que están formalizados por

contratos, lo cual ambas partes trabajan para sobresalir en el mercado marcando la diferencia. Asimismo las relaciones que hay entre los gerentes e inversionistas son problemáticas dado que tienen intereses diferentes, es por esto que debe existir el control y las buenas relaciones entre todos los involucrados en una compañía para conocer cuál es el manejo de cada uno y entenderlo de otra perspectiva. La contabilidad son las transacciones que realiza la compañía en uno o varios periodos, con el único objetivo de realizar los instrumentos información financiera, empezando por el estado de situación financiera, lo cual detalla la situación económica en que se encuentra la compañía, asimismo el estado de resultados, lo cual detalla las ventas y gastos así como también la utilidad de la empresa. Asimismo la contabilidad es una disciplina de naturaleza económica que detalla la información financiera para conocer el presente frente al futuro de la realidad económica en términos cuantitativos, con el fin de que los gerentes encargados de la compañía puedan tomar decisiones financieras y planificar los presupuestos que ayuden a sostener la economía de la compañía (Sunder, 2005; Gomez, 2005; Chacon, 2007; Caribano, 1998).

Continuando, la descripción de la categoría general; las cuentas por cobrar, es la agrupación de subcuentas que simbolizan los exigibles por cobrar a los clientes que provienen de los servicios y ventas de acuerdo al giro del oficio que se desarrolla la organización de acuerdo al giro del negocio al que está relacionado, del mismo modo sucede con los accionistas y trabajadores, esto debido a préstamos solicitados, así como también están relacionadas con las decisiones financieras- económicas de una compañía, por lo tanto son un derecho de cobro de la compañía hacia sus clientes deudores., también es importante señalar que los cobros forman parte de créditos que otorga la compañía a sus clientes, que puede ser a corto o largo plazo, de acuerdo a las políticas de cada organización (Ministerio de economía y finanzas 2019; Vargas 2003; Revelo 2013; Fernández 2019; Hernández, 2016).

Las políticas de cobranzas son procedimientos que se realizan para recuperación de la cartera de clientes vigente y ya vencida, además se diseña tomando en consideración de la demanda del mercado, por lo tanto, contiene análisis estadísticos sencillos y periódicos de las cuentas por cobrar vencidas, asimismo son planeamientos que son respaldados con el propósito de decidir si el crédito es otorgado o no al comprador , asimismo pactar por cuanto

tiempo, es importante implementar políticas y sobre todo de cobro y pago para poder cumplir a tiempo con todas las deudas de la compañía (Levy, 2009; Álvarez, 2003; Reyes, 2002; Gitman, 2003; Brachfield, 2003).

Los procedimientos de cobranzas es la gestión que se le da a un cliente cuando recibe un crédito a corto plazo de un compañía, lo cual son acciones coordinadas y aplicadas para la recuperación del efectivo, y asimismo preservar las negociaciones con los clientes nuevos frecuentes, siguiendo los procedimientos aseguran el buen manejo de las cobranzas y contar con el personal altamente calificado al momento de realizar el procedimiento a los clientes, del mismo modo los procedimientos los realiza el área de tesorería que son los que se encargan de velar por la liquidez de la compañía, lo cual es de suma importancia trabajar a base de proyecciones, también es importante tener toda la información necesaria para proceder con el cobro, lo cual la comunicación con el cliente debe ser frecuente hasta el cobro total de la venta (Acción Insight, 2008 ; Correa y Eslao, 2018; Conexionesan, 2017; Salvador, 2012).

Los presupuestos de cobranzas dentro de una compañía son herramientas financieras que sirven para realizar proyecciones futuras y trabajar a base objetivos , lo cual los financistas manifiestan que se debe planificar atreves de presupuestos con proyecciones versus las ejecuciones que se van realizando , siguiendo el no tener presupuestos financieros que avalen la situación económica futura de la empresa se va a limitar que le otorguen créditos bancarios por no contar con las herramientas que sustenten lo expuesto anteriormente (Parra y La Madriz, 2017; Makubikua, 2015; Colina y Cubilla, 2012).

Las cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes son todas las subcuentas que agrupan las sumas de los préstamos al personal, accionistas y gerentes en una compañía, lo cual es importante definir cada una de estas partidas: Personal; son todos los préstamos y adelantos, asimismo las entregas a rendir. Accionistas: también son todos los préstamos otorgados, así como también las acciones suscritas y no pagadas. Directores; son los adelantos de dietas, así como también los préstamos otorgados por la compañía (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019; Ayala 2018) cabe indicar que se evaluó esta cuenta porque tenía índices muy elevados y eran necesarios de análisis por medio de análisis vertical.

Asimismo la justificación teórica sustentada con las teorías antes mencionadas en los párrafos anteriores, son de suma importancia para el desarrollo de la indagación, debido a que aplicara ideas y emitir conceptos, en consecuencia generara reflexión a los estudiantes y los interesados del tema desarrollado, asimismo estas teorías aportan ideas para solucionar los problemas de las compañías y adquirir nuevos conocimientos de temas relacionados, siguiendo será de utilidad para posibles investigadores en el tema desarrollado, con esta investigación se espera ayudar a las compañías a encontrar posibles soluciones a un problema de cuentas por cobrar, también la justificación metodológica se investiga para ayudar a proponer una solución en base a hechos reales.

La formulación del problemas general fue ¿Cómo mejorar el manejo de las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?, asimismo el objetivo principal es Proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018, por lo tanto los objetivos definidos como específicos fueron Diagnosticar las cuentas por cobrar de la compañía Aquasport SAC, 2017-2018 y explicar los problemas que se tiene en las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño (incluye sintagma y enfoque)

Por otra parte el enfoque es mixto los autores Cortés y Iglesias (2004), definen que el indagador usa las técnicas de cada uno por separado, haciendo entrevistas y realizando encuestas para conocer las ideas de cada cual. Además, se trazan lineamientos sobre las políticas a imitar según las personas que participan, etc., Así mismo, esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se realizan valoraciones numéricas de las mismas, obteniendo rangos de valores de respuestas, observando las frecuencias, tendencias conseguidas, se hacen histogramas y se formulan hipótesis que serán corroborados posteriormente.

Continuando en la investigación el sintagma fue holístico lo cual permitirá implementar propuestas, asimismo es un procedimiento completo, organizado e integrador, para trabajar procesos que tienen que ver con los inventos, expresar propuestas originales, considerando la creación de modelos y teorías (Hurtado, 2000).

2.2 Población, muestra y unidades informantes

El autor Rodríguez (2005), define la población como el grupo de personas u objetos seleccionados para obtener la muestra en una investigación, por lo consiguiente la población para este trabajo de investigación fue de 20 colaboradores de la Compañía Aquasport SAC. Siguiendo el autor Rodríguez (2005), describe que la muestra es un compuesto o parte del planeta o población en la que se llevara a cabo el trabajo de investigación, por medio de procesos para obtener la cantidad de elementos de la muestra, por lo tanto la muestra es de 3 colaboradores encargados de las áreas directas el problema de investigación.

Las unidades informantes seleccionadas son cuatro, una de ellas es el Contador General, lo cual es el encargado de la presentación y análisis de la información financiera contable a la organización, asimismo el asistente contable es el encargado de asistir al contador general como también ejecuta los registros contables de todo el movimiento contable

en el sistema, siguiendo, la asistente de cobranzas es la responsable de los pagos y cobros en la entidad, así como también los estados financieros son documentos requeridos por la gerencia para tomar decisiones importantes, asimismo detalla la realidad contable financiera de la compañía.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Categoría problema, subcategorías e indicadores

Categoría Problema: C1. Cuentas por cobrar	
Subcategorías	Indicadores
C1.1. Presupuestos de cobranzas	C1.1.1. Mensuales
	C1.1.2. Anuales
C1.2. Políticas de cobranzas	C1.2.1. Corto Plazo
	C1.2.2. Largo Plazo
C1.3. Procedimientos de Cobranzas	C1.3.1. Seguimiento por correos
	C1.3.2. Llamadas telefónicas
C1.4. Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas y directores	C1.4.1. Préstamos al Personal
	C1.4.2. Préstamos a accionistas

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de dato

Las técnicas de investigación usadas fueron la entrevista y el análisis documental, para el autor Grasso (1998), define la entrevista como un elemento indispensable para el entrevistado y el entrevistador, lo cual detalla la vida simultánea e información básica y sobre todo a conocer el tema a tratar, asimismo el autor Dulzaides y Molina (2001), describen el análisis documental como una manera de indagación técnica, así como también es un compuesto de operaciones especulativas que indagan, describen y representan los documentos de manera unificada.

Continuando, los Instrumentos de investigación fueron la guía de entrevista y la guía de análisis documental, Aguirre (1995), describe la guía de entrevista como un documento donde esta descrita la entrevista no estructurada y entrevista narrativa, lo cual está diseñada con una relación de preguntas en particular englobado de probables respuestas, las que el entrevistador debe seleccionar la más apropiada, del mismo modo Fideas (1999), describe la guía de análisis documental un documento que consiste en explicar de forma completa los elementos del mismo, por lo cual será aplicada para tener mayor orientación científica e informativa del estudio.

2.5 Proceso de recolección de datos

El trabajo de investigación comenzó por solicitar permiso a la Gerencia General para el uso de la información, además se construyó una guía de entrevista con las interrogantes a consultar a las unidades informantes, del mismo modo se elaboró la guía de análisis documental, también se solicitó los estados financieros del año 2017-2018 para el desarrollo del análisis documental. Igualmente se realizó el análisis horizontal, vertical y los ratios financieros de la compañía, de la misma manera se elaboraron las categorías y subcategorías como la codificación de los mismos, además se procedió a crear familias en el software ATLAS.ti 8 para realizar el análisis cualitativo, del mismo modo se realizó con el análisis mixto y por último se realizó la propuesta, discusión, resultados, recomendaciones y conclusiones.

2.6 Método de análisis de datos

Además en el análisis de datos se utilizó la triangulación de información lo cual será aplicada como método de investigación, esto permitirá validar diversos resultados obtenidos durante la investigación o trabajo de campo, es más se puede usar diferentes estrategias de datos, con el objeto de verificar las distintas tendencias encontradas en un determinado grupo de observaciones (Hernández; Fernández; Baptista, 2010).

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 2

Ratio de liquidez general 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación Veces
Liquidez General 2017-2018	2017 = $\frac{\text{Total Activo Cte.}}{\text{Total Pasivo Cte.}} = \frac{13,258,707.00}{3,657,827.00}$	3.62
	2018 = $\frac{\text{Total Activo Cte.}}{\text{Total Pasivo Cte.}} = \frac{14,872,564.00}{5,650,226.00}$	2.63

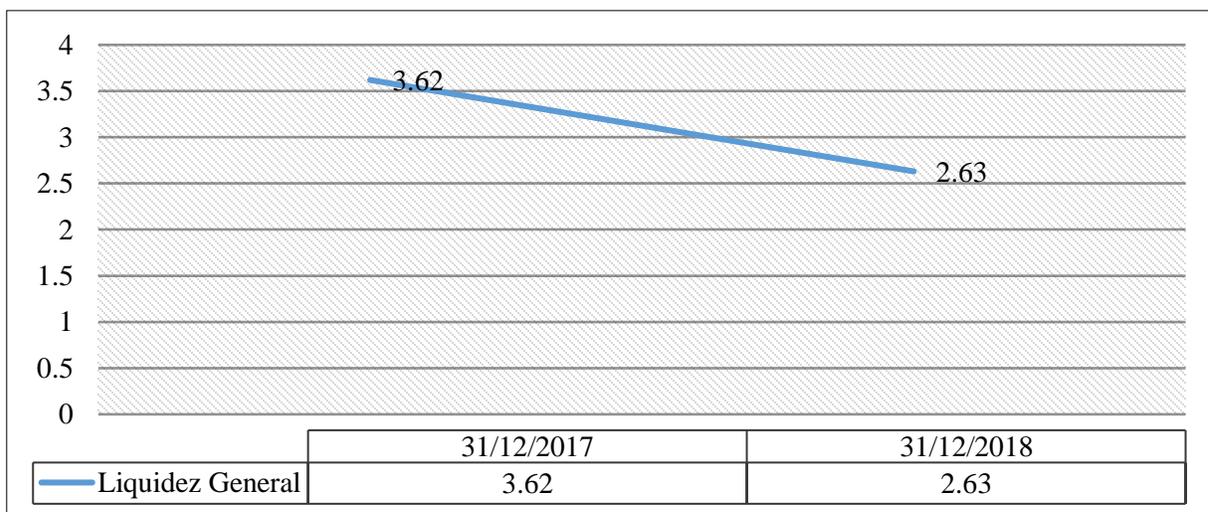


Figura 1 Tendencia del ratio liquidez general

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 1, en relación a la liquidez general en relación al 2017 muestra, que por cada s/.1.00 por pagar, existen s/.3.62 por cobrar, en cambio en el 2018 refleja que cada s/.1.00 por pagar, tiene 2.63 por cobrar, cuanto mayor sea el importe de este indicador,

mayor será la capacidad de la organización de cancelar sus deudas, también se puede entender que tiene fondos ociosos, se recomendaría mantenerse y seguir en aumento continuo.

Tabla 3

Ratio prueba acida 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación Veces
Prueba Acida 2017-2018	2017 = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{6,941,119.00}{3,657,827.00}$	1.90
	2018 = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{5,955,144.00}{5,650,226.00}$	1.05

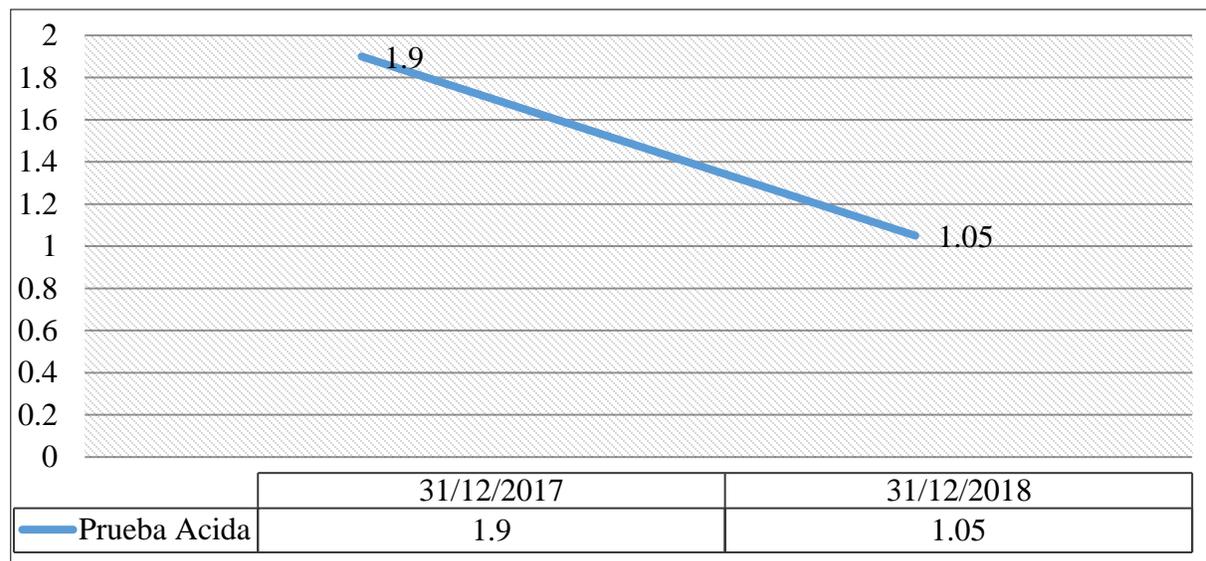


Figura 2 Tendencia de la ratio prueba ácida

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 y la figura 2, la prueba acida al igual que la ratio de liquidez general mide la liquidez en una compañía, sin tomar en cuenta las mercaderías. En el año 2017, esta ratio se ha disminuido moderadamente con un índice de 1.90 y para el año 2018 con 1.05, lo cual indica que la compañía no está supeditada para pagar los pasivos a corto plazo sin necesidad de vender las mercaderías, lo recomendable sería agilizar las cuentas por cobrar y la vez tener un control exacto de los inventarios.

Ratios de solvencia

Tabla 4

Ratio del grado de endeudamiento 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Grado de endeudamiento 2017-2018	2017 = $\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}} = \frac{8,945,888.00}{21,986,025.00}$	41%
	2018 = $\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}} = \frac{8,420,392.00}{22,594,875.00}$	37%

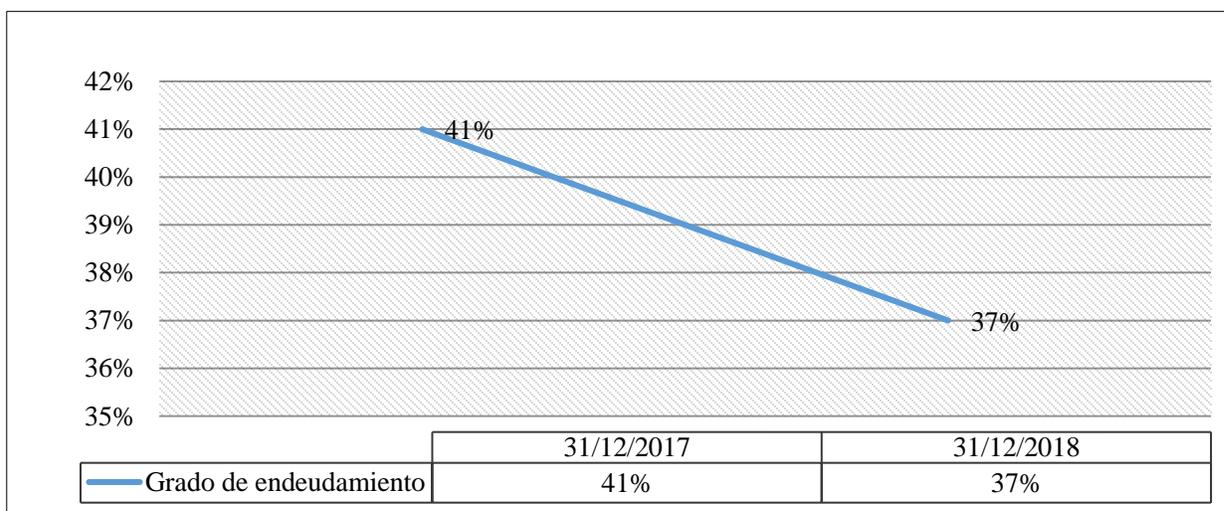


Figura 3 Tendencia del ratio grado de endeudamiento

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 y la figura 3, los ratios de solvencia con respecto al grado de endeudamiento en el periodo 2017 al 2018, la ratio varió de 41 % a solo el 37 % del activo total, lo cual quiere decir que este indicador está dentro del valor ideal, también es necesario seguir en aumento ya que en el 2018 disminuyó por lo que no podría endeudarse por el momento.

Tabla 5

Ratio del grado de endeudamiento a corto plazo 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Endeudamiento a Corto Plazo 2017-2018	2017 = $\frac{\text{Total Pasivo Corriente}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{3,657,827.00}{13,040,137.00}$	28%
	2018 = $\frac{\text{Total Pasivo Corriente}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{5,650,226.00}{14,174,483.00}$	40%

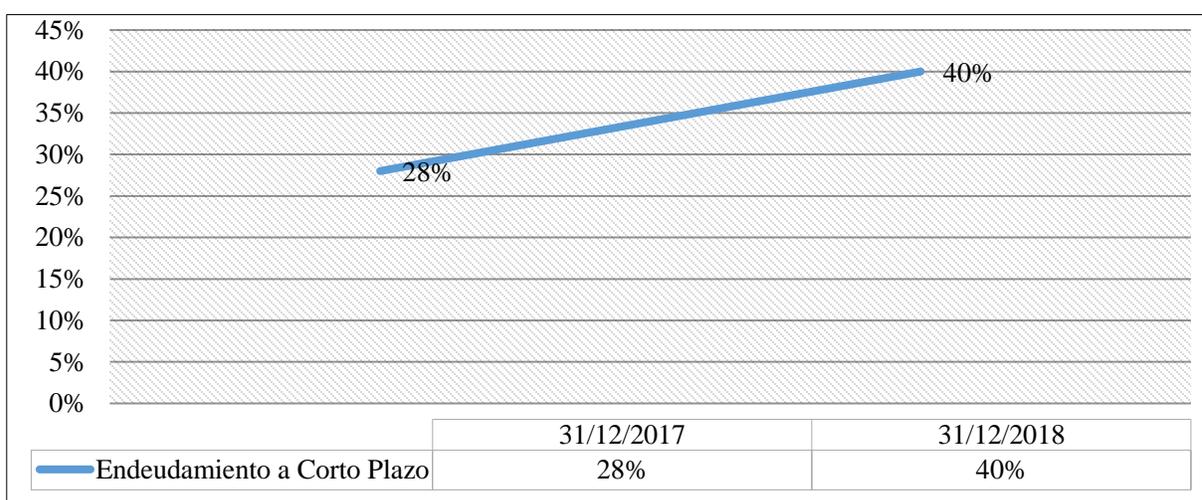


Figura 4 Tendencia del ratio grado de endeudamiento a corto plazo

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 y la figura 4, continuando, el ratio de solvencia con relación al grado de endeudamiento a corto plazo en el 2018 refleja que las deudas del pasivo corriente equivalen al 40% en relación al patrimonio neto; lo cual nos indica que la compañía está en el rango ideal, por lo mismo que cuenta con recursos para trabajar y también para poder endeudarse.

Tabla 6

Ratio del endeudamiento a largo plazo, 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Endeudamiento a largo plazo 2017-2018	2017 = $\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{8,945,888.00}{13,040,137.00}$	69%
	2018 = $\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{8,420,392.00}{14,174,483.00}$	59%

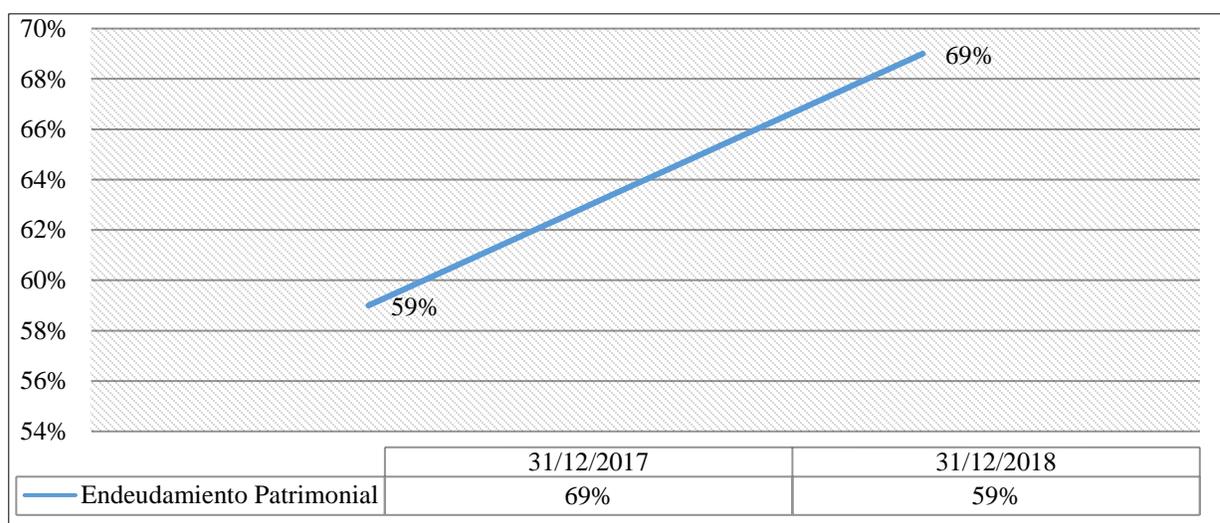


Figura 5 Tendencia del ratio de endeudamiento patrimonial

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y la figura 5, por otro lado, el endeudamiento patrimonial refleja, que por cada UM aportada por el dueño(s), hay unidad Monetaria 0.69 centavos o el 69% aportado por los acreedores, asimismo en el 2018 ha disminuido a 0.59 centavos o el 59%, por lo tanto, nos indica que el financiamiento con terceros va disminuyendo año a año mitigando ese riesgo y no exponer a la compañía.

Ratios de Gestión

Tabla 7

Ratio de la rotación de cuentas por cobrar 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación en Veces
Rotación de Cuentas por Cobrar 2017-2018	2017 = $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales}} = \frac{7,031,511.00}{465,766.00}$	15.10
	2018 = $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales}} = \frac{15,309,678.00}{1,127,687.00}$	13.58

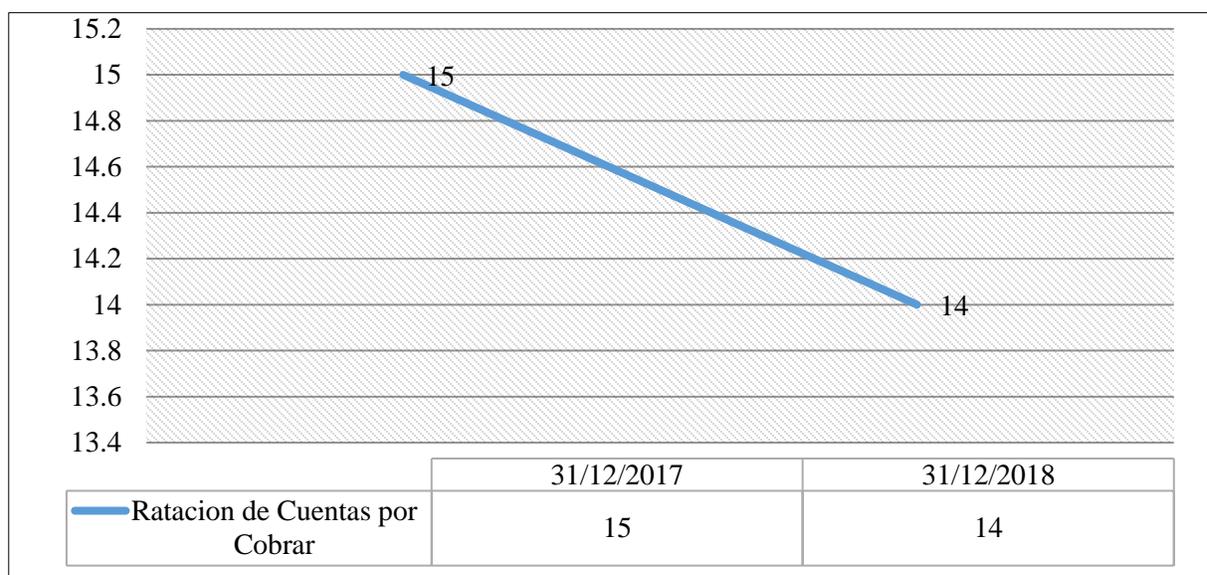


Figura 6 Tendencia del ratio de rotación de cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y la figura 6, de acuerdo con el análisis de los ratios de gestión podemos observar que desde el periodo 2017 hasta el 2018 ha ido disminuyendo la tendencia de cobro, lo cual nos dice que la compañía al 2018 cobra 14 veces al año. Urge la mejora de las políticas de ventas y cobranzas para poder revertir la situación.

Tabla 8

Ratio de días promedio de cobro 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación Días
Días promedio de cobro 2017-2018	2017 = $\frac{\text{Cuentas Por Cobrar Comerciales} * 360}{\text{Ventas Netas}} = \frac{167,675,749.00}{7,031,511.00}$	23.85
	2018 = $\frac{\text{Cuentas Por Cobrar Comerciales} * 360}{\text{Ventas Netas}} = \frac{405,967,478.00}{15,309,678.00}$	26.52

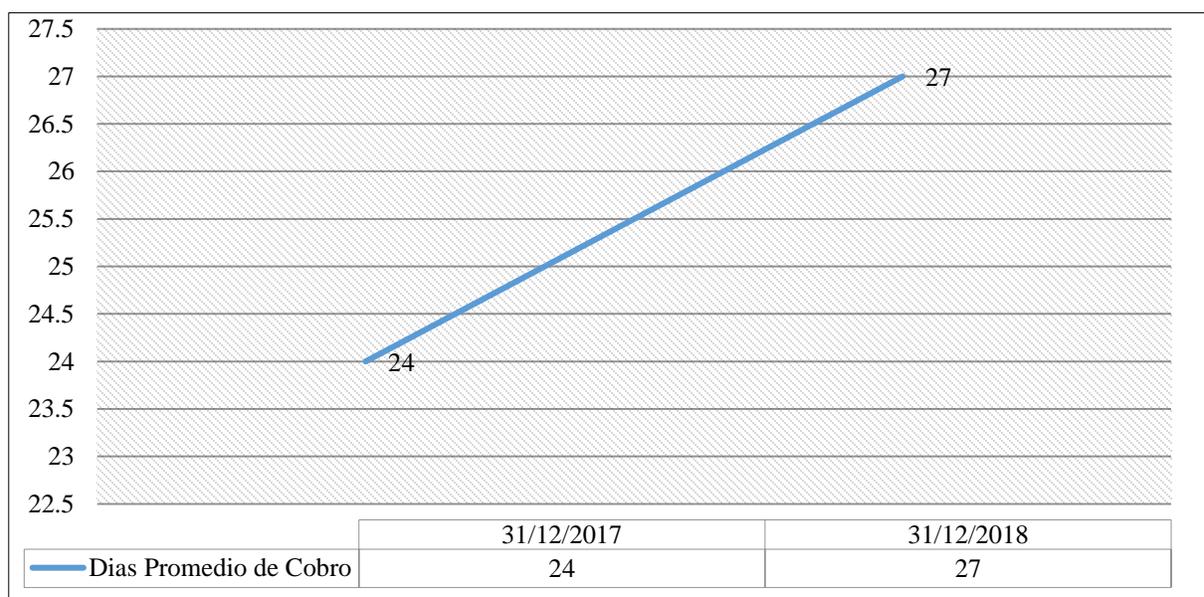


Figura 7 Tendencia del ratio de días promedio de cobro

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y la figura 7, como complemento al ratio de rotación de cuentas por cobrar, nos indica que la empresa cobra cada 24 días, lo cual si lo comparamos con el periodo posterior observamos una caída mínima respecto a los rangos de cobro por días de 2017. Es necesario replantear los procesos y políticas de cobranzas.

Tabla 9

Ratio de la Rotación de inventarios 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación Días
Rotación de Inventarios 2017-2018	2017 = $\frac{\text{Existencias Promedio} * 360}{\text{Costo de Ventas}} = \frac{2,099,362,320.00}{2,812,604.00}$	746.41
	2018 = $\frac{\text{Existencias Promedio} * 360}{\text{Costo de Ventas}} = \frac{2,742,301,440.00}{10,104,387.00}$	271.40

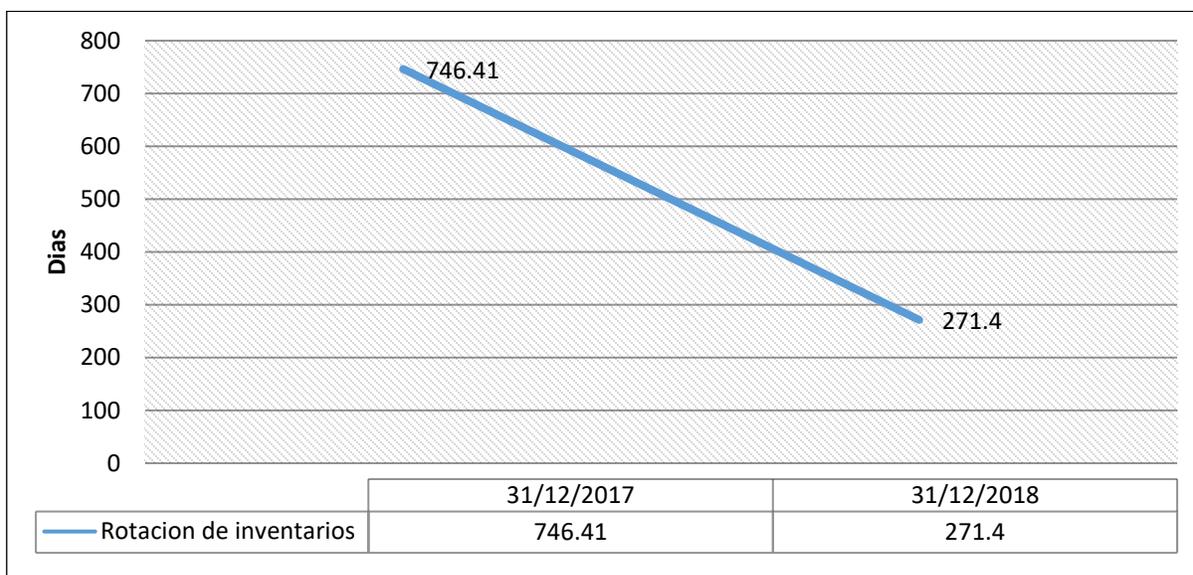


Figura 8 Ratio de rotación de inventarios

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 y la figura 8, por otro lado la rotación de inventarios nos indica que desde el periodo 2017 esto quiere decir que los inventarios van al mercado cada 746 días, lo que demuestra una baja rotación de esta inversión, en este caso 0.48 veces al año, en cambio en el 2018 ha disminuido considerablemente a 271 días, por lo cual sigue siendo baja la rotación de inventarios con 0.75 veces al año lo cual nos indica deficiencia en el uso óptimo de los recursos de la compañía en ambos años.

Ratios de Rentabilidad

Tabla 10

Ratio de rentabilidad sobre los activos (ROA) 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Rentabilidad Sobre los Activos (ROA)	2017 = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}} = \frac{895,378.00}{21,986,025.00}$	4.07%
	2018 = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}} = \frac{2,116,598.00}{22,594,875.00}$	9.37%

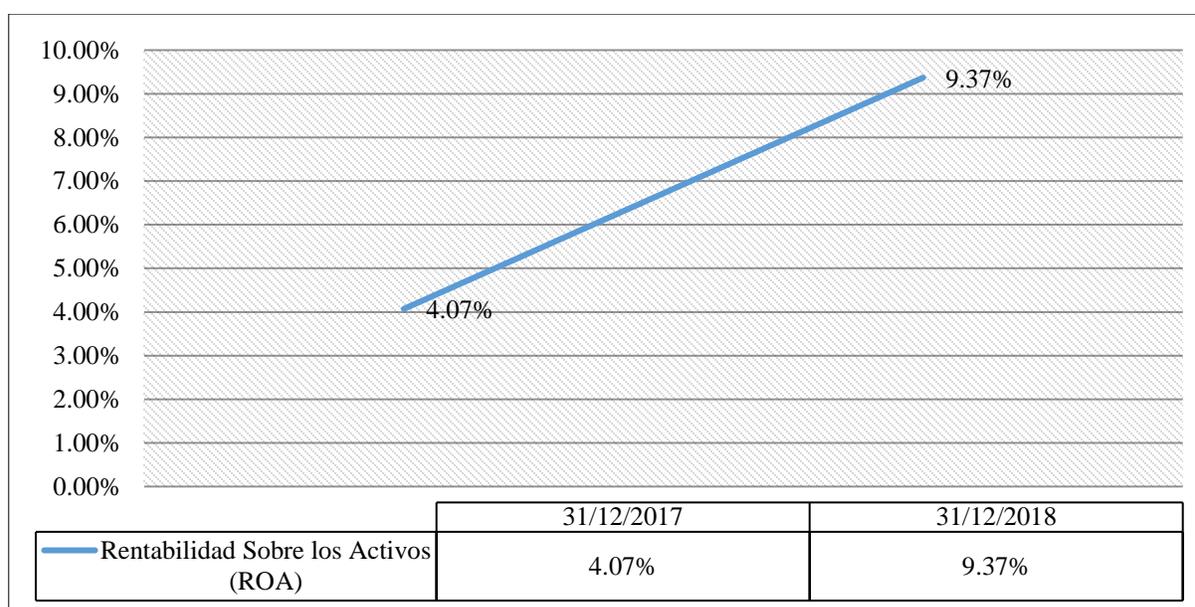


Figura 9 *Tendencia del ratio de rentabilidad sobre los activos (ROA)*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 y la figura 9, como podemos observar, en el 2017, el ROA ha disminuido considerablemente, ese año significó poco crecimiento en el mercado lo cual nos tuvo menos ventas. También observamos que el mejor año para la compañía fue el 2018 en el cual, por cada sol en el activo, este produjo un 9.37% de rendimiento sobre la inversión.

Tabla 11

Ratio de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) 2017-2018

Análisis Documental	Fórmula	Variación %
Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)	2017 = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{895,378.00}{13,040,137.00}$	6.87%
	2018 = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{2,116,598.00}{14,174,483.00}$	14.93%

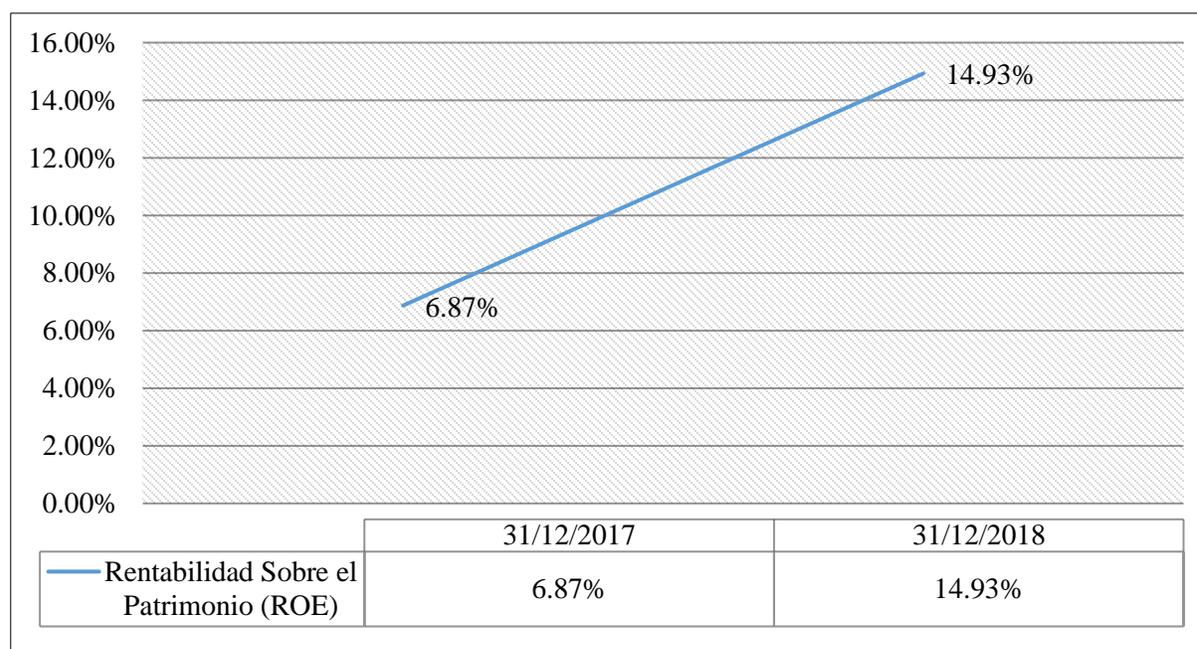


Figura 10 Tendencia del ratio de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 y la figura 10, siguiendo la tendencia del ROA, observamos que su pico de rendimiento sobre el ROE fue durante el 2018, teniendo un 14.93 % de rendimiento sobre cada sol invertido de capital. Por el otro lado, el 2017 no les fue tan bien teniendo un rendimiento de 6.87 % sobre la inversión de capital de la compañía.

3.2 Descripción de resultados cualitativo

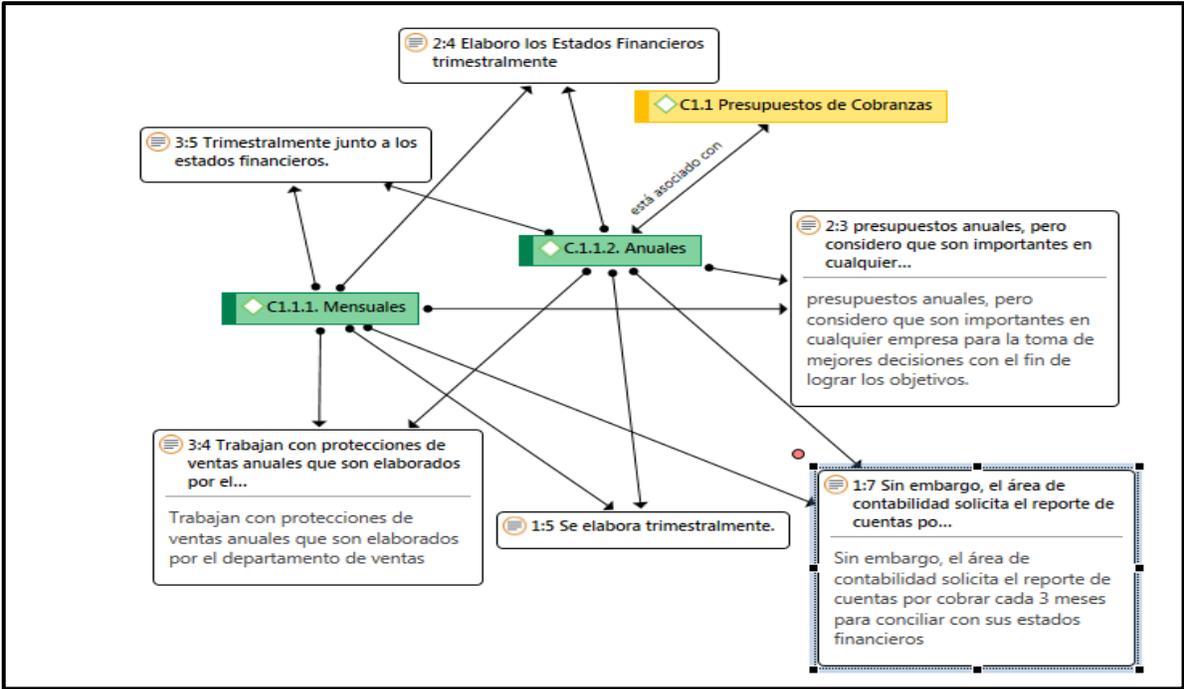


Figura 11 Conclusiones aproximadas de la subcategoría presupuestos de cobranzas

Fuente: Elaboración propia

En la figura 11, que corresponde a la categoría 1, presupuestos de cobranzas teniendo como indicadores mensuales y anuales, la compañía Aquasport S.A.C., no realiza presupuestos mensuales y/o anuales de ventas y cobranzas, por lo tanto, el gerente de finanzas desea implementarlo para obtener logros a corto y largo plazo. Los presupuestos son herramientas financieras de planificación y proyección anticipada de los gastos e ingresos en una compañía, las cuentas por cobrar son partidas importantes, lo cual es necesario implementar presupuestos de ventas, cobranzas y pagos para realizar un manejo más ordenado y confiable. Los presupuestos pueden ser semanales, mensuales o anuales, del mismo modo estos presupuestos son proyectados bajo una comparación con lo ejecutado de acuerdo al tiempo evaluado.

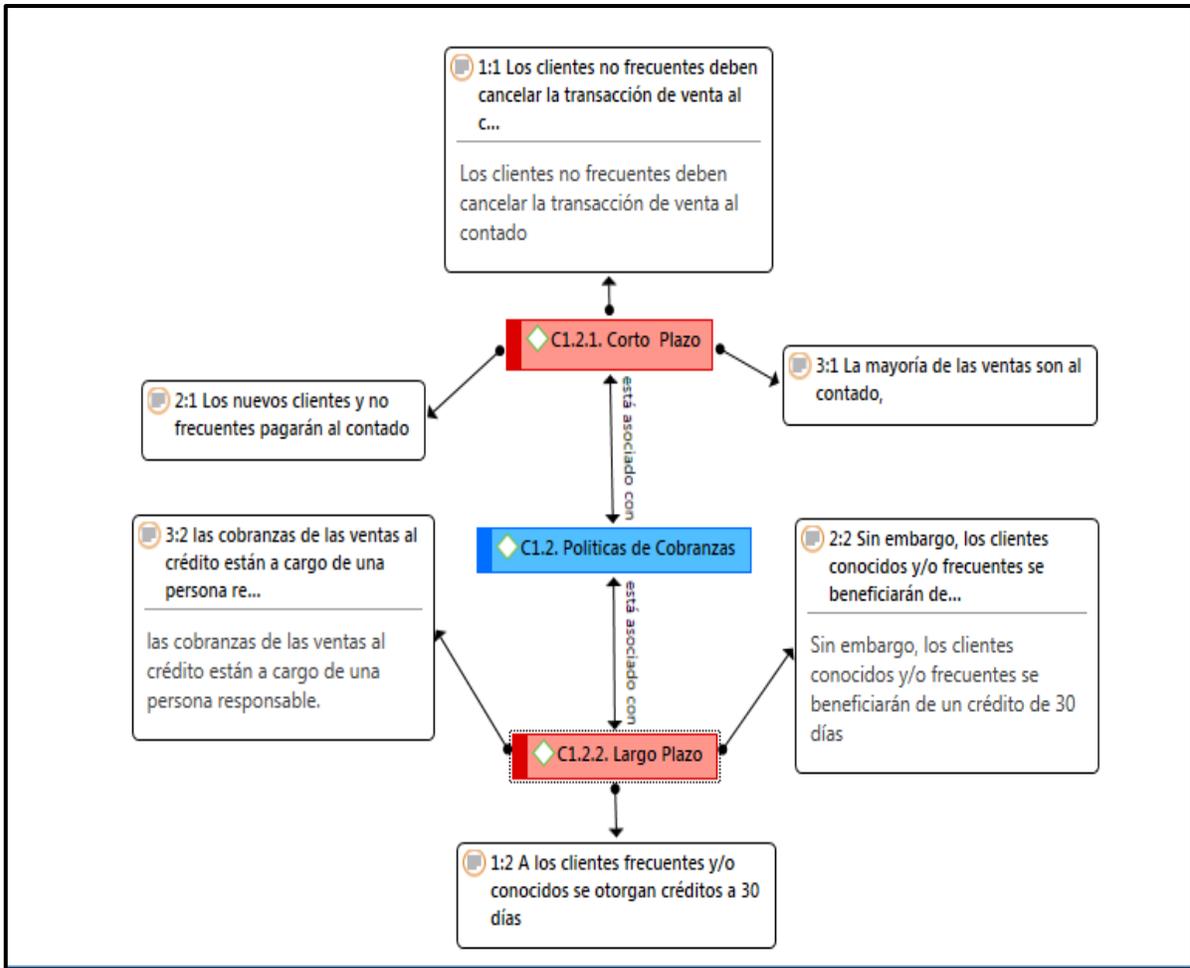


Figura 12 Conclusiones aproximadas de la subcategoría políticas de cobranza

Fuente: Elaboración propia

En la figura 12 que corresponde a la categoría 2, Políticas de cobranzas, con los indicadores a corto y largo plazo, la empresa demostró tener políticas de cobranza donde nos dicen que los clientes nuevos deben pagar al contado, así como también, los clientes frecuentes deben pagar a 30 días como máximo, por lo que sería ideal implementar más políticas para que las cobranzas sean efectivas y objetivas. Las políticas de cobranza deben ser procedimientos que ayuden a recuperar la cartera vencida y convertirla en efectivo, para esto es necesario formular estrategias financieras que ayuden a mejorar la rotación de las cuentas por cobrar. Primero se debe evaluar a los clientes el historial crediticio para luego otorgarles el crédito y pactar a cuantos días se debe cobrar.

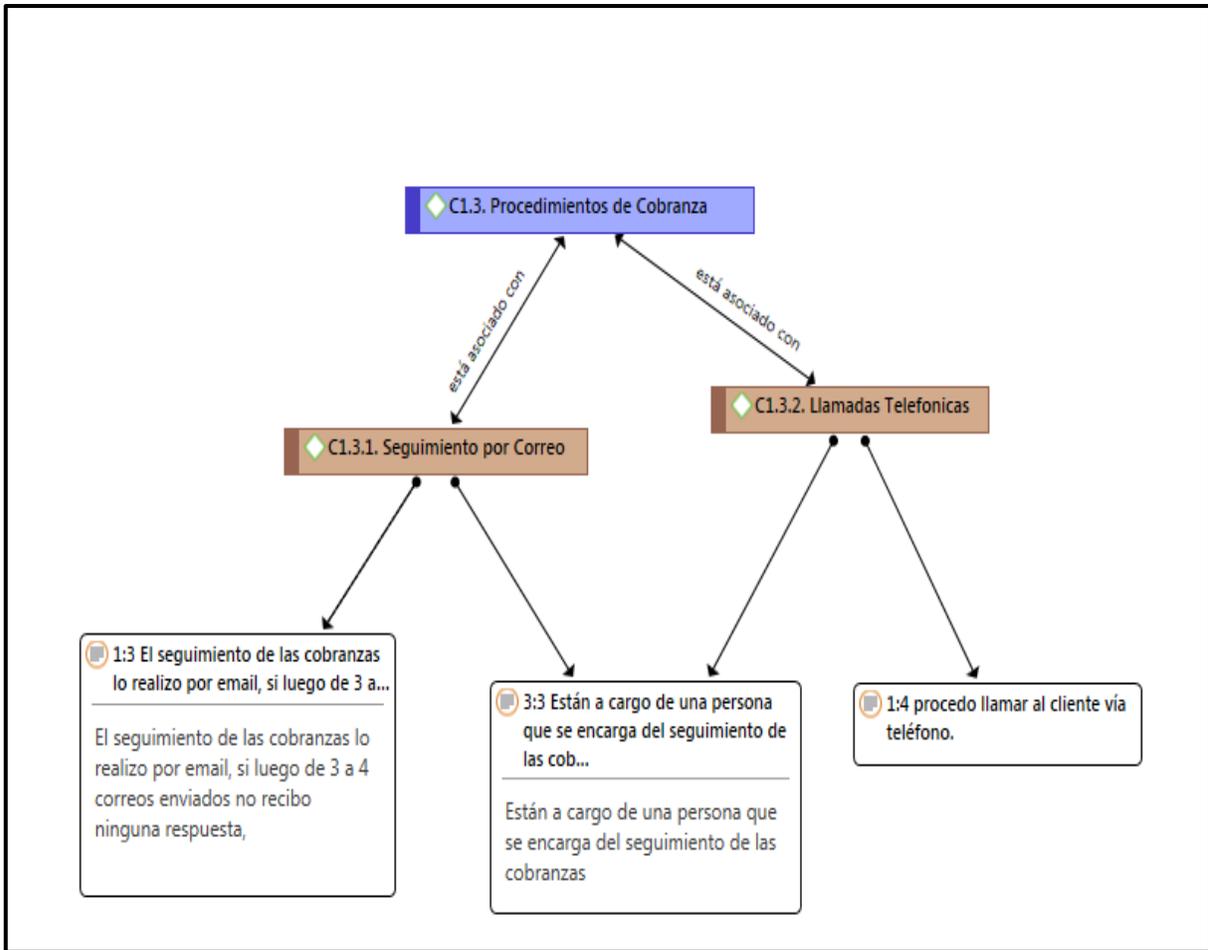


Figura 13 Conclusiones aproximadas de la subcategoría procedimiento de cobranza

Fuente: Elaboración propia

En la figura 13 que corresponde a la categoría 3, procedimientos de cobranza, por lo tanto, los indicadores seguimiento por correo electrónico y llamadas telefónicas, lo cual la compañía si tiene procedimientos uno de ellos es que envían entre 3 a 4 cuatro correos no se recibe ningún problema, asimismo el segundo proceso es realizar una llamada telefónica, porque se recomendaría implementar más procedimientos de cobranzas. Los procedimientos que se toman para llevar a cabo las cobranzas dentro de las compañías deben ser de manera minuciosa y con mucha cautela, enviarle correos a diario, así como también llamarlos todos los días y de pronto ofrecerse una negociación que beneficie a ambos.

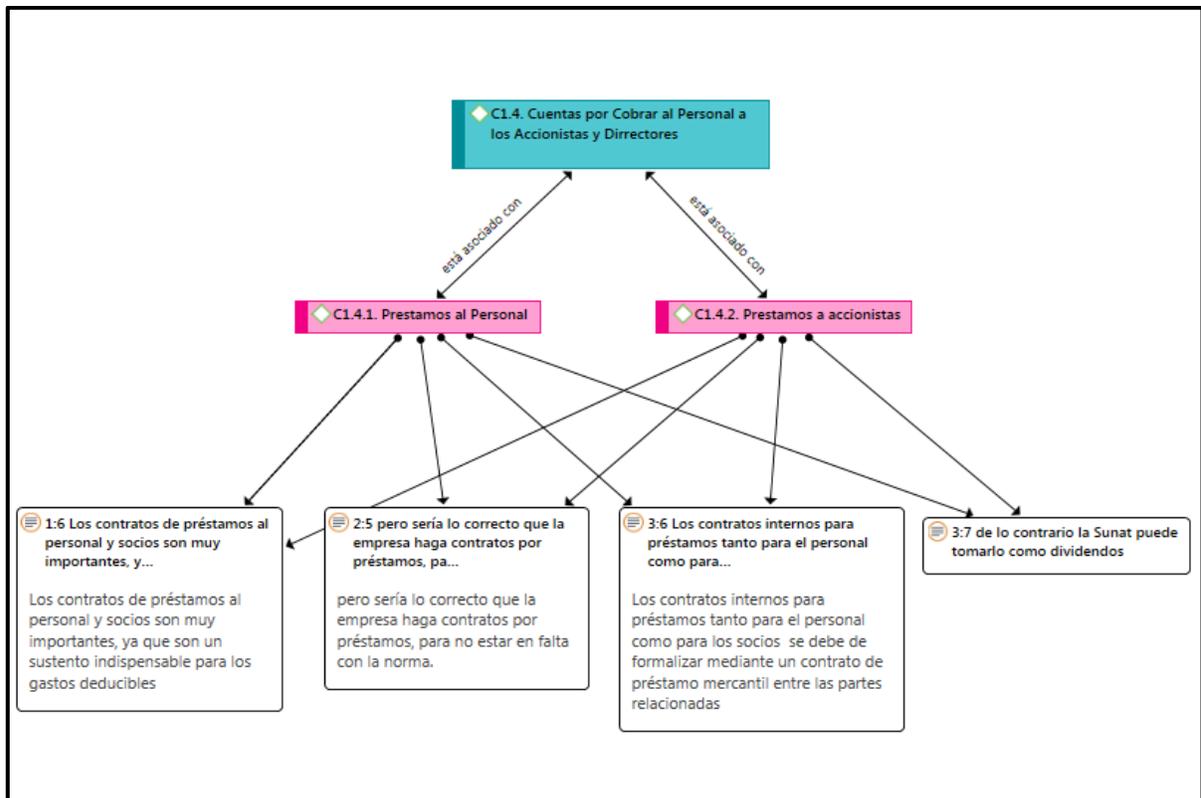


Figura 14 Conclusiones aproximadas de la subcategoría cuentas por cobrar al personal a los accionistas y directores

Fuente: Elaboración propia

En la figura 14 que corresponde a la categoría 4, cuentas por cobrar al personal a los accionistas y directores, por lo que los indicadores préstamos al personal y a accionistas, asimismo la compañía no realiza contratos para formalizar los préstamos, por lo cual esto conlleva un desorden en las cuentas por cobrar. Esta partida fue evaluada debido a que tiene un índice elevado, estas cuentas por cobrar fueron evaluadas por Sunat por casi tres años consecutivos por que realizaban prestamos en excesos a los accionistas sin ningún contrato de por medio para sustentar esta operación.

significativos de los créditos otorgados, asimismo es necesario tener proyecciones para trabajar en base a metas, por lo que se lograra los objetivos propuestos dentro de un periodo.

Análisis de la subcategoría presupuestos de cobranzas

Los presupuestos de cobranzas son herramientas financieras de planeación y control en un periodo determinado para lograr los objetivos planeados o establecidos, en las entrevistas realizadas a los empleados administrativos se demostró que no existe esta herramienta, es necesario saber que toda compañía debe trabajar a base de estimaciones y proyecciones para que el personal encargado tenga una meta u objetivo que cumplir.

Análisis de la subcategoría Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza son manuales que una compañía tiene para realizar los procedimientos de cobros y créditos que se les otorga a los clientes, estos manuales deben ser eficientes para obtener resultados efectivos, asimismo en la entrevista realizada a la persona encargada de las cobranzas dio a conocer que si existen políticas de cobranzas las cuales menciono que los clientes no frecuentes deben cancelar la transacción de venta al contado y a los clientes frecuentes y/o conocidos se otorgan créditos a 30 a 90 días, asimismo en el año 2017 en comparación con el 2018 las cuentas por cobrar aumentaron en un 142%, por lo tanto se demuestra que las políticas de cobranzas usadas no están funcionando de manera efectiva, debido a esto se modificara y se actualizara con las modificaciones correspondientes.

Análisis de la subcategoría Procedimientos de cobranza

Los procedimientos de cobranza por lo general son lineamientos que las compañías realizan para proceder a realizar un cobro a los clientes deudores, lo cual en las entrevistas realizadas se consigné que el seguimiento de las cobranzas lo realizan por email, si luego de 3 a 4 correos enviados no se recibe ninguna respuesta, se procede a llamar al cliente vía teléfono.

Análisis de la subcategoría Cuentas por Cobrar al Personal a los Accionistas y Gerentes

Se eligió esta subcategoría por que las cuentas por cobrar al personal a los accionistas y gerentes es una partida que resalta bastante en el estado de situación financiera de la compañía debido a que el 2017 el monto es S/. 2,629,441.00 que es un monto relevante, se conoce este monto pertenece únicamente préstamos a socios y además no se tienen contratos firmados para dar la conformidad y formalidad de estos sucesos, es bueno conocer que en una revisión por SUNAT todos estos préstamos fueron considerados como dividendos, por el motivo que no se tenía la formalización, lo cual se tuvo que pagar los impuestos correspondientes.

3.4 Propuesta

3.4.1 Fundamentos de la propuesta

La presente propuesta de investigación tiene por finalidad desarrollar estrategias financieros que ayuden a mejorar los créditos y cobros de la Compañía, es decir elaborando los ratios financieros y elaborando proyecciones y comparando versus lo ejecutado, también reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas, de esta manera lograr que los créditos se conviertan en efectivo corriente para cumplir con el obligaciones pendientes, por la cual no será necesario acudir a préstamos de entidades financieras.

Para empezar la propuesta está sustentada por la teoría de contabilidad y control, que menciona que la contabilidad se encarga de todas las transacciones de la compañía con el único objetivo de dar una visión más general, mediante los estados financieros y la elaboración de los ratios financieros y los análisis verticales y horizontales, del mismo modo el control es plantear eficazmente procesos que ayudaran a llevar un adecuado procedimiento en las dentro de la organización, para lograr los objetivas de la misma.

La compañía deberá evaluar a los empleados encargados de los créditos y cobranzas para saber en qué nivel de conocimientos financieros se encontrar, segundo restablecer las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, esto ayudara a resolver las inconsistencias y al crecimiento de la compañía, por lo que es una empresa muy rentable dentro del rubro, así como también los análisis financieros y los aportes de mejora del contador.

Otra de las teorías que es importante para sustentar la investigación es la de teoría de gestión financiera, es donde se logra conocer como funcionen los ciclos de cobros dentro de una

organización, empezando por la compra de mercaderías, seguidamente las ventas y finalmente los cobros y por último el pago de compra de mercaderías. Asimismo, es la planificación estratégica de cómo asignar y mantener para el nivel de liquidez que se necesita para mantener una compañía.

Con respecto a la teoría clásica de la administración, sostiene la importancia del acto de administrar, para proceder a plantear, organizar, coordinar, controlar y dirigir las compañías, es así que consolidan en el mercado, logrando un crecimiento contenido en el tiempo, por esta razón es importante la división de trabajo y contratar a las personas idóneas y altamente capacitadas para el puesto en este caso, Analista de cobranzas.

Continuando, la teoría de sistemas, también sustenta esta investigación, es necesario unificar los procesos que permitan ordenar y procesar con más facilidad y credibilidad la información financiera, económica y de gestión, la Compañía evaluación no cuenta con un software de cobranzas para tener un correcto orden e información al instante y en todo tiempo, es necesario la implementación de un ERP que englobe todas las áreas, logrando el crecimiento y el desarrollo de la organización.

La propuesta fue fundamentada con la finalidad de lograr mejoras en los créditos y cobranzas, por tal motivo se desarrolló el análisis documental con los estados financieros, en primer lugar se procedió a realizar los ratios financieros, el análisis vertical y horizontal, logrando conocer el estado actual de la compañía respecto a los créditos y cobranzas, también fue relevante realizar las entrevistas a los empleadores involucrados en estos proceso, lo mismo a plantear objetivos que ayudo a escoger las posibles alternativas de solución y desarrollar mejoras y ponerlas en práctica en los años continuos.

3.4.2 Problemas

El proceso de investigación inicio con la obtención de los estados financieros que fueron el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados, asimismo se realizó las entrevistas a los colaboradores de la Compañía Aquasport SA, deduciendo el problema que asecha la

Compañía en la deficiencias del área de créditos y cobranzas demostrándose en el análisis horizontal que equivale a 142% en comparación al 2017, arrojando un índice de 15 y 14 veces al año en el 2017-2018 en el ratio de gestión rotación de cuentas por cobrar, lo cual está por encima de lo adecuado y necesita una reestructuración inmediata de los procesos y políticas de cobranza, también la implementación de ratios y análisis financieros.

3.4.3 Elección de la alternativa de solución

Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en Aquasport SAC

3.4.4 Objetivos de la propuesta

Reducir las veces y días de rotación de cobros en la Compañía Aquasport SAC.

Elaborar presupuestos de cobranzas mensuales y anuales en la Compañía Aquasport SAC.

Elaborar Flujo de caja proyectado en la Compañía Aquasport SAC.

3.4.5 Justificación de la propuesta

La propuesta en esta investigación se justifica en base la información financiera que brindo la compañía, haciendo la entrega del estado de situación financiera y estado de resultados de los años 2017-2018 a evaluarse. De esta manera se pudo conocer las dificultades y deficiencias en procesos de créditos y cobranzas, esto debido a que las políticas y procedimientos de cobranzas no se están llevando de manera oportuna, además no se elaboran ratios financieros y a la vez los análisis e interpretaciones de cada ratio, por eso que los accionistas no conocen el estado actual de su compañía, es por ello que se desarrolló la propuesta, donde se planteó tres objetivos y las posibles soluciones que lleven al éxito de la gestión de la compañía.

3.4.6 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Reducir las veces y días de rotación de cobros en la Compañía Aquasport SAC

Para desarrollar el objetivo número uno (1), se programó seis (6) actividades que se llevaran a cabo durante el proceso de desarrollo de la propuesta hasta la alternativa de solución, la que fue replantear las políticas y procedimientos de cobranzas, que tomara un promedio de 25 días hábiles para su desarrollo, asimismo se trabajara con el contador Junior y la con colaboración continua del contador general de la compañía.

Plan de Actividades

Tabla 12

Plan de actividades primer objetivo

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunión con Gerencia General	02/01/2020	1	03/01/2020	Obtener el permiso de la Gerencia General	Contador General
2	Instrucción al personal de cobranzas	04/01/2020	3	07/01/2020	Compromiso por parte de las dos Áreas para incrementar las ventas y cobranzas	Gerente de Finanzas / Gerente de ventas
3	Elaborar un presupuesto de cobranzas	08/01/2020	12	20/01/2020	Proyección del nivel de ingresos	Contador Junior
4	Reestructurar las políticas de cobranza	21/01/2020	10	31/01/2020	Disminución de las Cuentas por cobrar	Contador Junior
5	Examinar las cuentas por cobrar	01/02/2020	18	19/02/2020	Determinar el nivel de desviaciones	Contador Junior
6	Determinar la rotación de cuentas por cobrar	20/02/2020	4	24/02/2020	Disminuir el índice de cuentas por cobrar	Contador Junior
7	Realizar un plan	25/02/2020	15	11/03/2020	Reestructurar las políticas de cobranza	Contador Junior
8	Poner en practica	12/03/2020	15	27/03/2020	Ejecución del plan	Gerente de Finanzas / Gerente de ventas

Indicadores

Rotación de cuentas por cobrar

Para medir este objetivo se escogió la ratio de rotación de cuentas por cobrar, que a la vez se repotencio con la reestructuración de las políticas y procedimientos de cobranzas.

Tabla 13

Indicador N°1.- Rotación de cuentas por cobrar

Indicador 1:	Rotación de Cuentas por cobrar
$\text{Rotacion de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	
g (tasa de crecimiento) =	-12.00%

Tabla 14

Proyectado del indicador N° 1.- rotación de cuentas por cobrar

Año	Indicador 1: Rotación de Cuentas por cobrar
2016	
2017	15.10
2018	13.58
2019	11.95
2020	10.51
2021	9.25
2022	8.14
2023	7.16
2024	6.30

Se aplicó este indicador con la finalidad de que en -12% la rotación de cuentas por cobrar disminuya utilizando la estrategia moderada a partir del año 2019 al 2024 con índices moderados de 11.95, 10.51, 9.25, 8.14, 7.16, 6.30, respectivamente en veces, lo cual será razonable para la compañía.

Días promedio de cobro

También se eligió para este primer objetivo a el ratio que esta de la mano con el anterior ya mencionado que es el ratio de días promedio de cobro, lo cual nos ayudara a saber cada cuanto tiempo en días se cobra.

Tabla 15

Indicador N° 2.- Días promedio de cobro

Indicador 2:	Días promedio de cobro
$\text{Días promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	
g (tasa de crecimiento) =	13.64%

Tabla 16

Proyectado del indicador N°2.- Días promedio de cobro

Año	Indicador 2: Días promedio de cobro
2016	
2017	23.85
2018	26.52
2019	30.13
2020	34.24
2021	38.92
2022	44.22
2023	50.26
2024	57.11

El segundo indicador se aplicó con la finalidad de que en 13.64% los días promedio de cobro aumentaran, utilizando la estrategia moderada a partir del año 2019 al 2024 con índices moderados de 30.13, 34.24, 38.92, 44.22, 50.26, 57.11 días respectivamente, se obtuvieron días de acuerdo a lo recomendable que es entre 30-60 días, lo cual mantendrá a la compañía en crecimiento continuo.



Figura 16 Días promedio de cobro

Políticas de crédito y cobros

La compañía puede evitar la morosidad de las cuentas por cobrar de sus clientes, modificando sus políticas de cobros y créditos, además el personal tiene que estar altamente capacitado, para llevar de manera adecuada estos procedimientos.

Políticas de Crédito para los clientes

Las políticas de crédito en una compañía son los lineamientos expertos que los describen en un documento, escritos por el gerente de finanzas y las personas que le asisten, con objetivo de otorgar facilidad de pago a un nuevo cliente que está interesado en invertir en el negocio.

Requerimientos para otorgar créditos a los clientes.

Llenar los datos de la empresa y averiguar su situación crediticia

Rubro de la compañía

Nombre del representante legal.

Reporte de ingresos mensuales a la fecha.

Reporte de egresos a la fecha.

Describir sus principales clientes

Describir sus principales proveedores

- **Estados Financieros de los 2 últimos años y hasta la fecha.**
- **Reporte de Sunat de los pagos de impuestos a la fecha.**
- **Estados de cuenta de las empresas bancarias con las que trabaja.**

Presupuesto Global

Tabla 17

Presupuesto global del plan de actividades

Nro	Actividad	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Reunión con Gerencia General	65.00	-65.00
2	Instrucción al personal de cobranzas	1680.00	-1680.00
3	Elaborar un presupuesto de cobranzas	1060.00	-1060.00
4	Reestructurar las políticas de cobranza	495.50	-495.50
5	Examinar las cuentas por cobrar	570.00	-570.00
6	Determinar la rotación de cuentas por cobrar	253.32	-253.32
7	Realizar un plan	795.00	-795.00
8	Poner en practica	825.00	-825.00
		S/ 5,743.82	S/ 5,743.82

Siguiendo se elaboró un presupuesto de gastos de acuerdo a cada actividad a realizar hasta la alternativa de solución, lo cual será replantear las políticas de procedimientos y cobro en la compañía con la finalidad de dar solución a los problemas encontrados, lo cual se presupuestó 224.49 soles para realizar todas estas actividades. Asimismo, se realizó la tendencia de cómo se llevaron las actividades para lograr el objetivo propuesto hasta la alternativa de solución mediante un gráfico.

Gráfico del cronograma de actividades

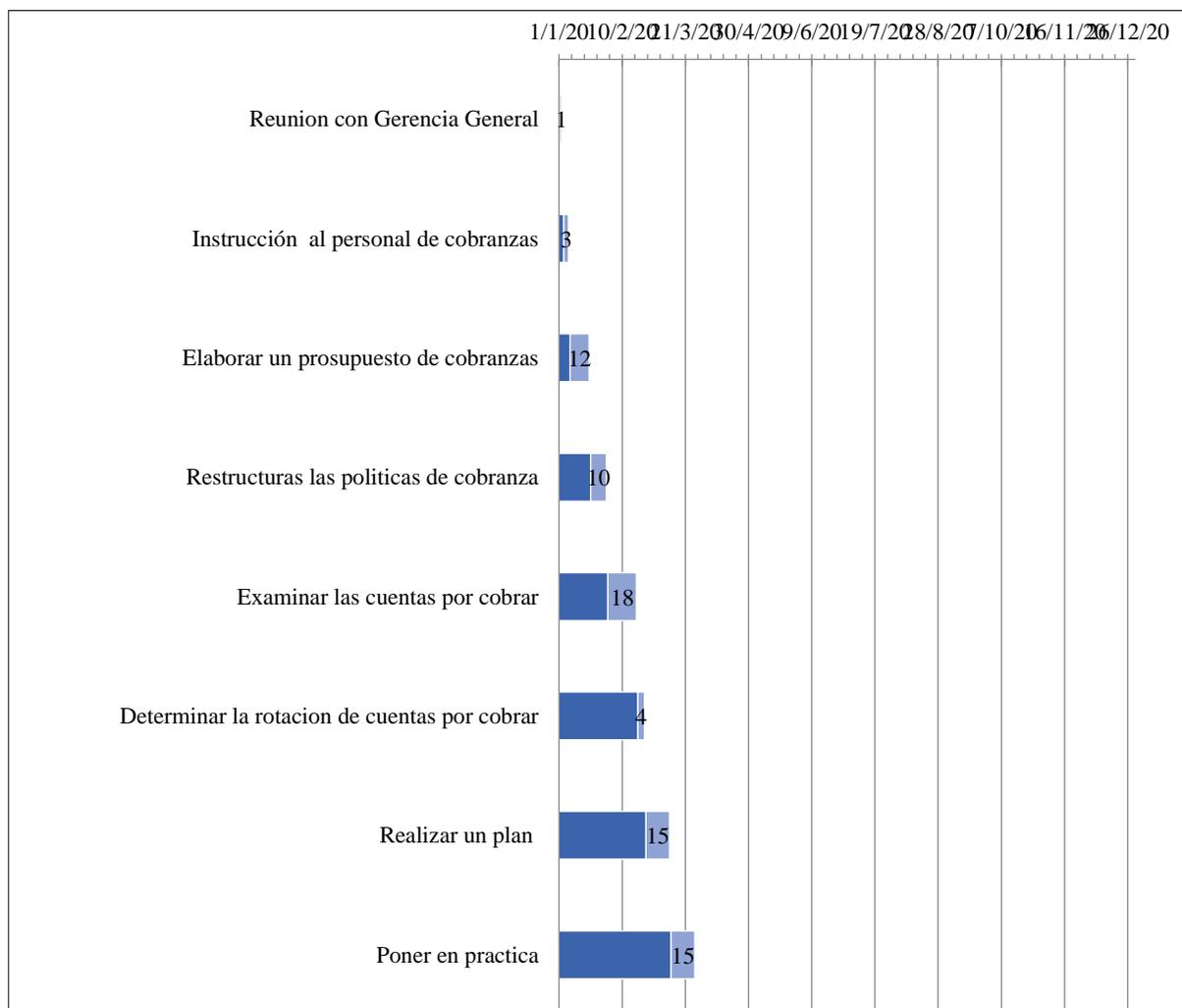


Figura 17 Diagrama de Gantt por actividades

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el diagrama de Gantt, muestra la tendencia que se llevara en días durante el proceso del desarrollo de la propuesta, hasta la propuesta terminar con la alternativa de solución.

Objetivo 2: Elaborar presupuestos de cobranzas mensuales y anuales en la Compañía Aquasport SAC.

Para desarrollar el segundo objetivo, la alternativa de solución fue proponer una meta de cobranzas mensual y anual que estará reflejado en un presupuesto de ventas y cobranzas, para

que el analista de cobranzas y ventas trabajen a base de una proyección y vayan corroborando con lo ejecutado.

Tabla 18

Plan de actividades objetivo N°2

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunión con Gerencia General	01/01/2020	2	03/01/2020	Obtener el permiso de la Gerencia General	Contador General
2	Capacitación al personal de ventas y cobranzas	04/01/2020	2	06/01/2020	Compromiso por parte de las dos Áreas para incrementar las ventas y cobranzas	Gerente de Finanzas / Gerente de ventas
3	Preparar el presupuesto de ventas proyectado	07/01/2020	20	27/01/2020	Proyección del nivel de ingresos	Contador Junior
4	Elaborar el plan de acción	28/01/2020	15	12/02/2020	disminución de las Cuentas por cobrar	Contador Junior
5	Controlar el cumplimiento	13/02/2020	10	23/02/2020	Determinar el nivel de desviaciones	Contador Junior
6	Medición de los resultados	24/02/2020	15	10/03/2020	Disminuir el índice de cuentas por cobrar	Contador Junior
7	Interpretación y análisis de los resultados	11/03/2020	10	21/03/2020	Reestructurar las políticas de cobranza	Contador Junior
8	Presentación a Gerencia para la toma de decisiones	22/03/2020	20	11/04/2020	Ejecución del plan	Gerente de Finanzas / Gerente de ventas

Indicadores

Ratio de grado de endeudamiento

También se evaluó el ratio de grado de endeudamiento, lo cual también es de suma importancia en una compañía, para saber el grado de endeudamiento y en qué situación económica esta.

Tabla 19

Indicador N° 1.- Ratio de grado de endeudamiento

Indicador 1:	Grado de endeudamiento
$\text{Grado de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	
g (tasa de crecimiento) =	6.%

Tabla 20

Proyectado del indicador N°1.- Grado de endeudamiento

Año	Indicador 1: Grado de endeudamiento
2016	
2017	40.69%
2018	37.27%
2019	39.50%
2020	41.87%
2021	44.39%
2022	47.05%
2023	49.87%
2024	52.86%

Para el objetivo numero dos (2) se propuso el Ratio de endeudamiento, para conocer el estado actual de la compañía, y la vez el nivel de endeudamiento, lo cual se proyectó a cinco años desde el 2019 hasta 2024, arrojando índices de 39.50%, 41.87, 44.39, 47.05, 49.87, 52.86, respectivamente, lo cual se hizo con la estrategia moderada y lograr el crecimiento de la compañía a largo plazo.

Ratio de capital de trabajo

También se usó un segundo indicador que es la ratio de capital de trabajo, para conocer con cuánto la compañía trabajo con medios propios y a la vez proponer mejorar.

Tabla 21

Indicador N° 2.- Ratio de capital de trabajo

Indicador 2:	Capital de trabajo
<i>Capital de trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente</i>	
g (tasa de crecimiento) =	4.61%

Tabla 22

Proyectado del indicador N° 2.- Capital de trabajo

Año	Indicador 2: Capital de trabajo
2016	
2017	9,600,879.86
2018	9,222,337.93
2019	9,647,487.71
2020	10,092,236.89
2021	10,557,489.01
2022	11,044,189.26
2023	11,553,326.38
2024	12,085,934.73

Continuando, el segundo indicador fue capital de trabajo, por lo que es un indicador común para analizar la liquidez que influyen además en las cuentas por cobrar, asimismo se utilizó la estrategia moderada que suele tener elementos agresivos y conservadores, por lo que se proyectó a 5 años desde el 2019-2024, arrojando indicadores en soles de 9,647,487.71, 10,092,236.89, 10,557,489.01, 11,044,189.26, 12,085,934.73, respectivamente logrando buenos resultados a largo plazo y al crecimiento de la compañía.

Tabla 23

Presupuesto de ventas proyectadas

AQUASPORT SAC							
Presupuesto de Ventas Proyectado							
Expresado en soles							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Volumen de Producción (UND)	879.00	966.90	1,063.59	1,169.95	1,286.94	1,415.64	6,782.02
Motos acuáticas	300.00	330.00	363.00	399.30	439.23	483.15	2,314.68
Lanchas	234.00	257.40	283.14	311.45	342.60	376.86	1,805.45
Kayaks	345.00	379.50	417.45	459.20	505.11	555.63	2,661.89
Costo de Ventas	8,456,139.20	9,471,618.64	10,605,632.58	11,870,647.02	13,284,997.43	14,862,197.28	68,551,232.15
Motos acuáticas	2,853,689.60	3,195,026.56	3,576,094.02	4,001,424.70	4,476,060.58	5,005,609.38	23,107,904.83
Lanchas	5,374,569.60	6,021,370.08	6,743,784.96	7,550,469.12	8,451,052.25	9,456,247.32	43,597,493.33
Kayaks	227,880.00	255,222.00	285,753.60	318,753.20	357,884.60	400,340.58	1,845,833.98
Precio de Venta	17,568.05						
Motos acuáticas	16,960.00	16,960.00	16,960.00	16,960.00	16,960.00	16,960.00	16,960.00
Lanchas	42,480.00	42,480.00	42,480.00	42,480.00	42,480.00	42,480.00	42,480.00
Kayaks	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
Ventas	15,442,320.00	16,986,552.00	18,685,207.20	20,553,727.92	22,609,100.71	24,870,010.78	119,146,918.62
Motos acuáticas	5,088,000.00	5,596,800.00	6,156,480.00	6,772,128.00	7,449,340.80	8,194,274.88	39,257,023.68
Lanchas	9,940,320.00	10,934,352.00	12,027,787.20	13,230,565.92	14,553,622.51	16,008,984.76	76,695,632.40
Kayaks	414,000.00	455,400.00	500,940.00	551,034.00	606,137.40	666,751.14	3,194,262.54
Margen	6,986,180.80	7,514,933.36	8,079,574.62	8,683,080.90	9,324,103.28	10,007,813.50	50,595,686.47
Motos acuáticas	2,234,310.40	2,401,773.44	2,580,385.98	2,770,703.30	2,973,280.22	3,188,665.50	16,149,118.85

Lanchas	4,565,750.40	4,912,981.92	5,284,002.24	5,680,096.80	6,102,570.26	6,552,737.44	33,098,139.06
Kayaks	186,120.00	200,178.00	215,186.40	232,280.80	248,252.80	266,410.56	1,348,428.56
Margen %	0.45	0.44	0.43	0.42	0.41	0.40	0.42
Motos acuáticas	0.44	0.43	0.42	0.41	0.40	0.39	0.41
Lanchas	0.46	0.45	0.44	0.43	0.42	0.41	0.43
Kayaks	0.45	0.44	0.43	0.42	0.41	0.40	0.42

Tabla 24

Presupuesto de cobranzas Proyectado

AQUASPORT SAC							
Presupuesto de Cobranzas Proyectado							
Expresado en soles							
Créditos	Detalle	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Al Contado	0.50	7,721,160.00	8,493,276.00	9,342,603.60	10,276,863.96	11,304,550.36	12,435,005.39
Crédito a 30 días	0.15	2,316,348.00	2,547,982.80	2,802,781.08	3,083,059.19	3,391,365.11	3,730,501.62
Crédito a 60 días	0.25	3,860,580.00	4,246,638.00	4,671,301.80	5,138,431.98	5,652,275.18	6,217,502.70
Crédito a 90 días	0.09	1,389,808.80	1,528,789.68	1,681,668.65	1,849,835.51	2,034,819.06	2,238,300.97
Incobrabilidad	0.01	154,423.20	169,865.52	186,852.07	205,537.28	226,091.01	248,700.11
Total Cobranza		15,442,320.00	16,986,552.00	18,685,207.20	20,553,727.92	22,609,100.71	24,870,010.78

Presupuesto General por cada actividad

Tabla 25

Presupuesto general por actividad

Nro	Actividad	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Reunión con Gerencia General	55.00	-55.00
2	Capacitación al personal de ventas y cobranzas	1055.00	-1055.00
3	Preparar el presupuesto de ventas proyectado	1300.00	-1300.00
4	Elaborar el plan de acción	590.00	-590.00
5	Controlar el cumplimiento	660.00	-660.00
6	Medición de los resultados	609.95	-609.95
7	Interpretación y análisis de los resultados	680.00	-680.00
8	Presentación a Gerencia para la toma de decisiones	1275.00	-1275.00
		S/ 6,224.95	-S/ 4,269.95

Se realizó el presupuesto de cuanto costara por cada actividad a desarrollar, lo cual este objetivo llegando a la solución invertiremos 163.22 soles, trabajando con los profesionales adecuados.

Gráfico de actividades

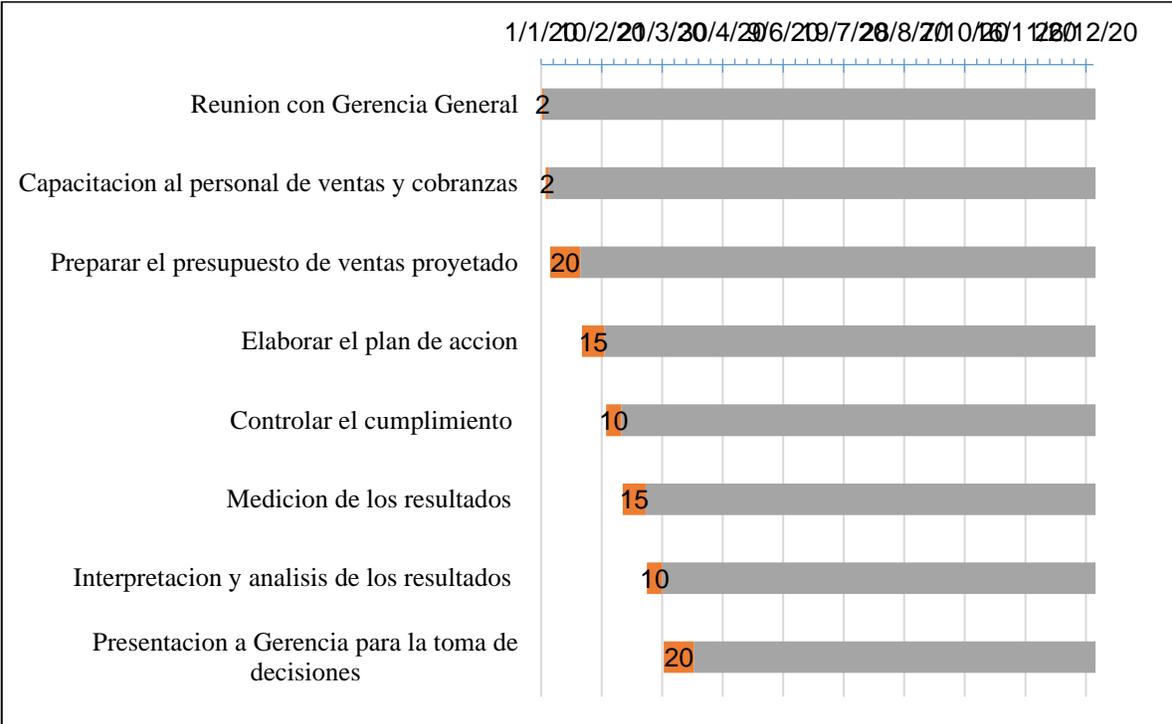


Figura 18 Diagrama de Gantt por actividad

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo 3: Elaborar el flujo de caja proyectado en la Compañía Aquasport SAC.

Actividades

Siguiendo en el objetivo tres, se propuso implementar las ratios financieras por lo que la compañía no realiza.

Tabla 26

Plan de actividades

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunión con el Gerente de finanzas	01/01/2020	1	02/01/2020	Obtener el permiso de la Gerencia General	Contador General
2	Coordinación con el personal de finanzas	03/01/2020	10	13/01/2020	Responsabilizar al personal para elaborar la mejora	Contador Junior
3	Buscar una plantilla de flujo de caja	14/01/2020	5	19/01/2020	Identificar las partidas para desarrollar el flujo de caja	Contador Junior
4	Sacar un informe de los ingresos del Concar	20/01/2020	15	04/02/2020	conocer los cobros ejecutados	Contador Junior
5	Sacar un informe de los Egresos del Concar	05/02/2020	15	20/02/2020	Conocer los pagos ejecutados	Contador Junior
6	Elaborar flujo de caja proyectado	21/02/2020	10	02/03/2020	Registrar todas las operaciones	Contador Junior
7	Revisión que todo perfecto	03/03/2020	5	08/03/2020	Aprobación del flujo de caja por gerencia	Contador Junior
8	Entrega y aplicación del flujo de caja	09/03/2020	5	14/03/2020	Desarrollar la propuesta	Contador Junior/Gerencia General

Indicadores

Ratio de rendimiento sobre los activos

Tabla 27

Indicador N°1.- Ratio de rendimiento sobre los activos

Indicador 1:	Rendimiento sobre los activos
$\text{Rendimientos sobre los activos (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}}$	
g (tasa de crecimiento) =	2%

Tabla 28

Proyectado del indicador N°1.- Rendimientos sobre los activos

Año	Indicador 1: Rendimientos sobre los activos
2016	
2017	4.07%
2018	9.37%
2019	9.55%
2020	9.75%
2021	9.94%
2022	10.14%
2023	10.34%
2024	10.55%

Para el objetivo número uno (1) se propuso el Ratio de rendimiento sobre los activos, para conocer cuál es la rentabilidad sobre los activos, aumentándole en 2%, lo cual se proyectó a cinco años desde el 2019 hasta 2024, arrojando índices de 9.55%, 9.75%, 9.94%, 10.14%, 10.34%, 10.55%, respectivamente, asimismo este planteamiento se realizó con la estrategia moderada que está en el punto medio.

Ratio de rendimiento sobre el patrimonio

Tabla 29

Indicador N°1.- Rendimiento sobre el patrimonio

Indicador 2:	Rendimiento sobre el patrimonio
$\text{Rendimiento sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Patrimonio}}$	
g (tasa de crecimiento) =	15%

Tabla 30

Proyectado del indicador N°1.- Rendimiento sobre el patrimonio

Año	Indicador 2: Rendimiento sobre el patrimonio
2016	
2017	6.87%
2018	14.93%
2019	17.17%
2020	19.75%
2021	22.71%
2022	26.12%
2023	30.03%
2024	34.54%

También se realizó el segundo indicador que es el rendimiento sobre el patrimonio, para conocer cuál es la rentabilidad sobre el patrimonio, aumentándole en 15%, lo cual se proyectó a cinco años desde el 2019 hasta 2024, arrojando índices de 17.17%, 19.75%, 22.71%, 26.12%, 30.03%, 34.54%, respectivamente, asimismo este planteamiento se realizó con la estrategia moderado para generar un crecimiento agresivo y conservadores

Tabla 31

Flujo de caja proyectado

Aquasport SAC								
Flujo de Caja								
Expresado en soles								
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Saldo inicial		844,712.55	911,448.98	3,571,592.77	6,962,746.75	10,691,887.36	14,775,974.40	
Ingresos								
Ventas al Contado	50%	7,721,160.00	8,493,276.00	9,342,603.60	10,276,863.96	11,304,550.36	12,435,005.39	59,573,459.31
Ventas al Crédito a 30 días	15%	2,316,348.00	2,547,982.80	2,802,781.08	3,083,059.19	3,391,365.11	3,730,501.62	17,872,037.79
Ventas al Crédito a 60 días	18%	2,779,617.60	4,246,638.00	4,671,301.80	5,138,431.98	5,652,275.18	6,217,502.70	28,705,767.25
Ventas al Crédito a 90 días	9%	1,389,808.80	1,528,789.68	1,681,668.65	1,849,835.51	2,034,819.06	2,238,300.97	10,723,222.68
Saldo por Cobrar	8%							
Total Ingresos	100%	14,206,934.40	16,816,686.48	18,498,355.13	20,348,190.64	22,383,009.70	24,621,310.68	116,874,487.03
Egresos								
Compra de mercaderías(INVOICE)		9,347,881.22	10,452,534.86	11,684,640.42	13,057,555.65	14,590,596.93	16,298,356.73	75,431,565.81
Pago de Planilla		1,231,548.29	1,255,518.07	1,279,934.20	1,304,803.93	1,330,134.61	1,241,291.08	7,643,230.18
Pago de ONP, EsSalud, Afp y Renta 5ta Categ.		20,989.82	22,039.31	23,141.28	24,298.34	25,513.26	26,788.92	142,770.93
Pago de IGV, IR mensual, ITAN y Renta 4ta Categ.		21,239.00	22,300.95	23,416.00	24,586.80	25,816.14	27,106.94	144,465.83
Pago proveedores		1,376,245.82	1,456,043.34	1,541,012.57	1,631,518.77	1,727,954.48	1,830,741.61	9,563,516.60
Pago de servicios públicos		254,860.34	269,637.66	285,372.70	302,133.11	319,991.57	339,026.22	1,771,021.59
Pago de alquiler		67,962.76	71,903.37	76,099.39	80,568.83	85,331.09	90,406.99	472,272.42
Total Egresos		12,320,727.25	13,549,977.57	14,913,616.55	16,425,465.43	18,105,338.07	19,853,718.49	95,168,843.36

Flujo de caja económico	2,730,919.70	4,178,157.89	7,156,331.35	10,885,471.96	14,969,559.00	19,543,566.58	
Financiamiento							
Préstamo recibido	1,200,000.00	-	-	-	-	-	1,200,000.00
Pago de préstamos(anteriores y actuales)	619,470.72	606,565.12	193,584.60	193,584.60	193,584.60	193,584.60	2,000,374.24
Total Financiamiento	1,819,470.72	606,565.12	193,584.60	193,584.60	193,584.60	193,584.60	3,200,374.24
Flujo de caja financiero	911,448.98	3,571,592.77	6,962,746.75	10,691,887.36	14,775,974.40	19,349,981.98	

Gráfico de actividades

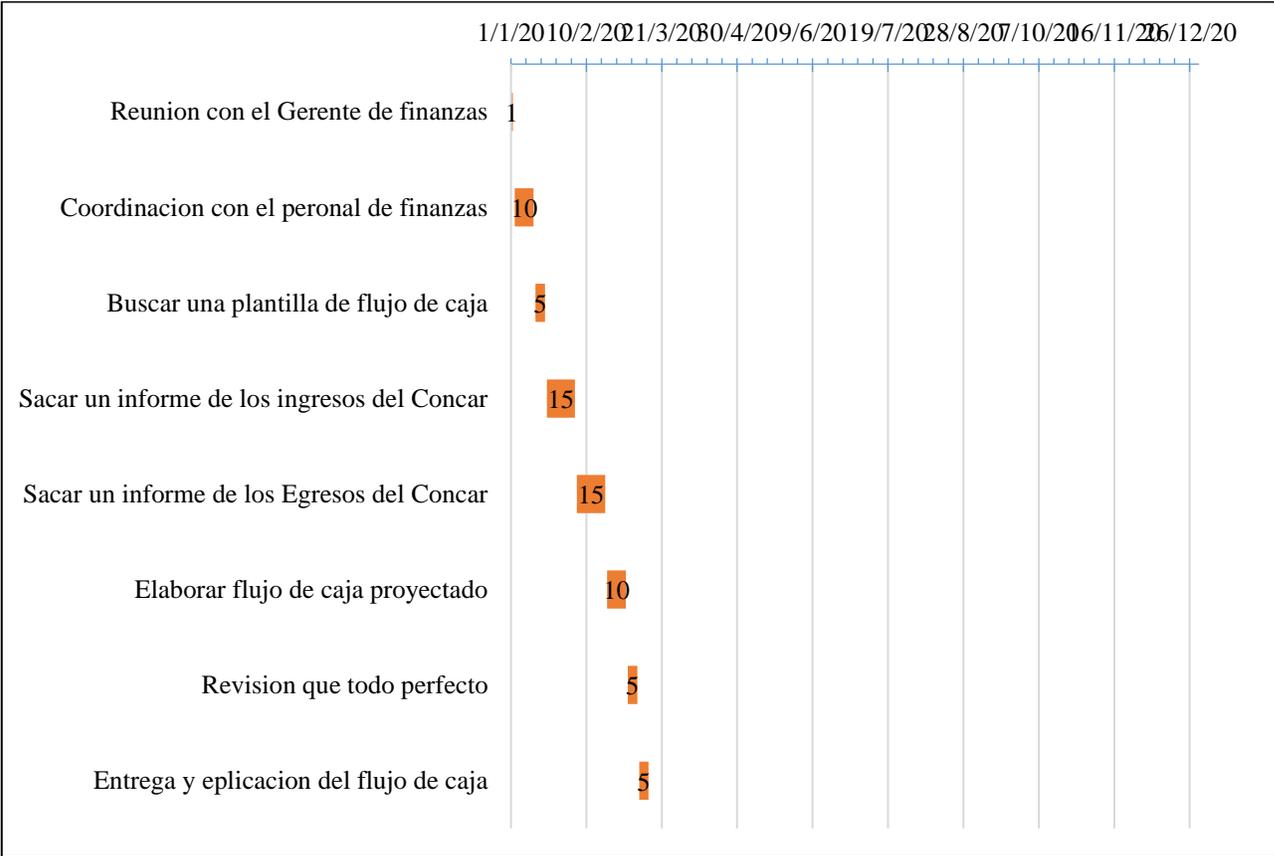


Figura 19 Diagrama de Gantt por actividad

Fuente: Elaboración propia

IV DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

Para la presente investigación titulada “Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar, 2017-2018, el objetivo general fue proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la compañía Aquasport SAC, 2017-2018, lo cual se desarrolló una propuesta para darle posibles alternativas de solución al problema.

La compañía requiere mejorar las políticas de cobranza, debido a que no está funcionando de manera efectiva, para ello en la propuesta se reestructuro las políticas de cobranza que se proyectan a que dicha mejora funcione de manera correcta, coincide con Vásquez y Vega (2016), señalo que la empresa evaluada cuenta con una administración desorganizada en las cuentas por cobrar, esto debido a la falta de políticas de crédito, por la que se otorgan al libre albedrío.

Perez y Ramos (2016), mencionan que la implementación de un sistema de control interno se va a obtener mejoras en las cuentas por cobrar, por lo que la recuperación de los créditos será más efectivo y oportuno, en este caso no coincidimos, necesariamente un sistema de control interno no asegura que la cartera vencida se convierta en efectivo, ya que el control interno se dedica a ver todas las áreas y no una necesariamente.

Los procedimientos de cobranzas, son de suma importancia en una compañía, por lo que permite saber los procesos que se van a tomar en cuenta al momento de realizar el cobro y lograr que este se convierta en efectivo, en la compañía evaluada si cuentas con procedimientos, pero estos no funcionan de manera efectiva porque en el 2018 las cuentas por cobrar aumentaron en 142% respecto al 2017, esto demuestra el bajo rendimiento en los procesos usados, por lo tanto, coincido con Torres (2017), manifestó que las políticas y

procedimientos de cobranzas no se están llevando de manera óptima, por lo cual genera deficiencias en el procedimiento contable y esto también genera problemas en la liquidez.

La elaboración de presupuestos de cobranza proyectados, son herramientas financieras necesarias para trabajar en base a objetivos, por lo tanto, el personal de cobranzas realiza su trabajo a base de proyecciones, en este caso no coincido con Encalada (2016), por que manifiesta que se necesita de un sistema de control para mejorar las cobranzas, porque los créditos no se hacen efectivos a corto plazo.

La aplicación y el análisis de ratios financieros en una compañía son de suma importancia, porque ayuda a conocer el desempeño que va evolucionando mes a mes, asimismo permite que el contador levante las observaciones para dar las recomendaciones adecuadas, coincido con Herrera, Betancourt, Herrera, Rodríguez y Vivanco (2016), mencionan que el análisis financiero por medio de ratios facilita la toma de decisiones para la inversión, financiamiento y planes de acción.

Jaramillo, Armijos y Loaysa (2018), manifiestan que las cuentas por cobrar reflejan un 54% de los activos, esto muestra estructura financiera débil, y la carencia en los procedimientos de créditos y cobranzas, además que la persona encargada de cobranzas tiene sobre carga con sus obligaciones, coincido con estos autores, en la compañía evaluada se demostró que las cuentas por cobrar comerciales y las cuentas por cobrar al personal son muy significativas en los dos últimos años 2017-2018, con índices de 142% y 94.49% respectivamente, arrojando índices de rotación de cobros de 15 y 14 respectivamente, por lo general las cifras optimas son entre 6 a 12 veces al año, en este caso la compañía demuestra un déficit en los procedimientos y políticas de cobranza, lo cual es urgente restaurar los procesos políticas.

Rivera, Medina, Hernández, Comas y Medina (2017), manifiestan que los ratios son el cociente entre dos masas patrimoniales, uno de ellos el estado de situación financiera y el estado de resultados, se deben seleccionar los ratios idóneos para obtener un análisis efectiva y poder dar las recomendaciones del caso, con este autor coincidimos por que la alternativa de

solución para mejorar las cuentas por cobrar es realizar ratios financieros para evaluar la situación de gestión en la compañía, normalmente los contadores o los gerentes financieros cada año aproximadamente en marzo describen las mejoras que hay que poner en práctica para que levantar en la compañía, por esto es necesario realizar los análisis horizontales y verticales, como también los ratios y los estados financieros completos sobre todo el estado de flujos de efectivo, que es más importante entre todos y lo que más les interesa a los dueños o accionistas.

4.2. Conclusiones

Primera: El análisis financiero realizado a la compañía Aquasport SAC, demostró lo importante que es para la toma de decisiones, del mismo modo permite plantear estrategias para maximizar los errores que están fuera de control en la compañía. Por lo tanto, se analizó que los procedimientos y políticas de cobranzas no están desarrollándose de manera eficiente, debido a la mala gestión de los procesos.

Segunda: Las ventas de la empresa Aquasport SAC van en sentido creciente, lo reflejan los estados financieros en los 3 últimos años, a pesar de los cambios económicos en el Perú y la corrupción, sin embargo, las cuentas por cobrar mostraron índices de 142% en relación al 2017 versus el 2018, también el ratio de rotación de cuentas por cobrar en el 2017-2018, fue de 15 y 14 veces al año, en definitiva demostró tener deficiencias en las cuentas por cobrar.

Tercera: Durante el año 2018 las cuentas por cobrar al personal y accionistas disminuyeron en 94.49% en comparación al 2017, debido a una auditoría de SUNAT que demostró que a los accionistas se les prestaba dinero sin contratos de préstamos, razón por la cual, parte del saldo registrado en dichas cuentas se reclasificaron y pagaron los impuestos correspondientes de dividendos de acuerdo al periodo en operación.

Cuarta: Aquasport SAC, en el análisis vertical del Estado de resultados, la margen bruta fue de 40% y 66% en el 2017-2018, del mismo modo el margen operativo fue 43% y 19% en el 2017-2018, logrando un margen de utilidad de 13% y 14% respectivamente.

4.3. Recomendaciones

Primera: Para mejorar la rotación de cuentas por cobrar, la compañía deberá solicitar al Gerente de Finanzas que replantee la gestión de los procesos y políticas de cobranzas, y ponerlo en marcha a partir del 2020 en adelante, con el fin de que gerencia general pueda tomar decisiones acertadas con los estados financieros presentados de manera razonable.

Segunda: De acuerdo con el análisis horizontal de cuentas por cobrar al personal y accionistas la reducción que se obtuvo en el 2018 fue positiva reflejado un 94.49%, lo cual es necesario seguir manteniendo ese nivel de mejora, por lo que se recomienda elaborar contratos para préstamos al personal y accionistas, para que la próxima fiscalización por SUNAT, sea óptima para la compañía.

Tercera: Se recomienda capacitar al personal de cobranza con cursos y especializaciones en finanzas para que los créditos se conviertan en efectivo en corto plazo, así mismo se debe administrar correctamente los activos corrientes, de este modo responder a las obligaciones corto plazo y evitar obtener préstamos financieros, debido a que se incrementan los gastos por intereses y comisiones.

Cuarta: Se recomienda al Contador General y los que le asisten a elaboración los 5 estados financieros, para el correcto análisis vertical y horizontal más los ratios de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad, etc, para mejorar la información financiera para el Directorio, y se exponga las mejoras tributarias y económicas.

Quinta: Se le recomienda al gerente de finanzas analizar las estrategias que permitan mejorar la gestión con los proveedores para acceder a mayores créditos, con la finalidad de apoyar al crecimiento de la compañía.

REFERENCIAS

- Aguirre, S. (1995). *Entrevistas y cuestionarios*. México: Etnografía.
- Álvarez, M. (2001). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Ávila, J. (2003). *El control interno*. Ediciones Habana, 54. Obtenido de https://www.cipdeso.com/wpcontent/uploads/2018/11/PRESENTACION_AUDITORIA_Y_RESPO_SEPT_2018-min.pdf
- Bañuelos, S. (2012). *Los errores más comunes en crédito y cobranza*. México: Logistic Summit & Expo. Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/64775-los-errores-mas-comunes-credito-y-cobranza>
- Barreno, M. (2019). *La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración*. Scielo, 4. doi:ISSN 2519-7320,1990-8644
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración y economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Brachfield, P. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Gestión 2000. doi:ISBN: 9788480889612
- Camarena, P. (2013). *A treinta años de la teoría educativa “Matemática en el Contexto de las Ciencias”*. Scielo, 28. doi:ISSN 1665-2673
- Campos, L. (2016). *Administración Financiera*. Unad, 10. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50513625/312540997-ADMINISTRACION-FINANCIERA-UNAD.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DADMINISTRACION_FINANCIERA_UNAD.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53
- Caribano, L. (1998). *Teoría actual de la contabilidad*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, AECA.

- Castrillón, A. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Medellín: Centro Editorial Esumer. doi:ISBN 978-958-8599-67-0
- Castromán, J., & Porto, N. (2005). *Responsabilidad social y control interno*. Revista Universo Contábil, 17. doi:ISSN: 1809-3337
- Chacón, G. (2007). *La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial*. Actualidad Contable Faces. doi:ISSN: 1316-8533
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chumpitaz, D., & Gonzales, Y. (2013). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*. Revista Científicas, 10. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.21895/incres>
- Colina, L., & Cubillán, A. (2012). *La planificación presupuestaria en universidades públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 2/17. Obtenido de file:///D:/usuario/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionPresupuestariaEnUniversidadesPublic-5028137%20(1).pdf
- Conexionesan. (2017). *Los reportes de tesorería y su utilidad en el manejo financiero*. Lima: Conexionesan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/los-reportes-de-tesoreria-y-su-utilidad-en-el-manejo-financiero/>
- Correa, P., & Eslao, K. (2018). *Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 4. doi:ISSN: 1696-8352
- Cortés, M., Joya, R., Velázquez, J., & Lepe, B. (2018). *Supervisión del control interno en microempresas mexicanas*. Scielo, 16. doi:ISSN 2306-9155
- Cruz, L. (2013). *Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores*. Revista Científica de FAREM-Estelí., 8. doi:ISSN: 2305-5790
- Dextre, J., & Rivas, R. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control?* Redalyc.org, 13. doi:ISSN: 1992-1896

- Dieterich, H. (1996). *Nueva guía para la investigación científica*. México: Planeta mexicana 199229 p. ilus. (Colección Ariel). Doi: 968-6640-84-3
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. Scielo. doi:1024-9435
- Encalada, L. (2016). *Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la Compañía Itnvescom S.A.* Tesis de título profesional. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Fernandez, N. (2009). *Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso: Municipio Maracaibo*. Revista Electrónica de gerencia empresarial, 14. doi:ISSN: 18569706
- Fernández, R. (2019). *Administración de cuentas por cobrar*. Academia.edu, 12. Obtenido de https://www.academia.edu/15208410/ADMINISTRACION_DE_CUENTAS_POR_COBRAR
- Fidias, A. (1999). *El proyecto de investigación guía para su elaboración* (Tercera ed.). Venezuela: Editorial Episteme. doi:980-07-8529-9
- Flores, M., & Naval, Y. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la*. *Revista de Investigación Universitaria*, 16. doi:DOI:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Flórez, L. (2008). *Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX*. Universidad Católica Popular de Risaralda, 24-24.
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*. *Revista de investigación universitaria*, 6. doi:<https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>
- González, J., & Castañeda, J. (1992). *Contabilidad, finanzas y economía para pequeñas y medianas empresas*. Lima: Printed in Peru. Doi: 84-89293

- Guerrero, G. (2003). *Los retos de la gestión Los retos de la gestión estratégica de las organizaciones y la globalización*. Innovar, 3.
- Hernández, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). *La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista*. Scielo, 8. doi:ISSN: 0252-8584
- Hernández, R., Fernández, C., & M, B. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill. doi:ISBN: 978-607-15-0291-9
- Hernandez, S. (2010). *Introducción a la administración: origen, evolución y vanguardia* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill. doi:ISBN: 970-10-4219-0
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). *Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones*. Revista de la Facultad de Ciencias Contables, 10. doi:ISSN: 1609-8196
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Venezuela: Fundación Sygal.
- Jaramillo, M., Armijos, M., & Loayza, M. (2018). *Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala*. Conference Proceedings UTMACH, 8. doi:ISSN 2588-056X
- Levy, L. (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. México: Ediciones Fiscales ISEF. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA304&lpg=PA&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Scielo. doi:1815-0276
- Makubikua, V. (2015). *Gestión de presupuestos financieros: Determinación de prioridades en el Hospital Central*. Ciencias Holguín. doi:ISSN 1027-2127
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría del control interno* (cuarta ed.). Bogotá: ECOE ediciones. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/59205261/Auditoria-del-Control-Interno-4ed20190510-119834-ugk7y7.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAuditori_a_del_Control_Interno_4ed.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credenti

- Marcelo, A., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas*. Redalyc.org, 12. doi:E-ISSN: 0717-554X
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Plan contable general empresarial - Mef*. Obtenido de Plan contable general empresarial: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf
- Ministerio de Economía y finanzas. (2018). *Estado de Resultados*. Perú: MEF. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/contabilidad-publica-sp-6700/388-documentacion/1729-estado-de-resultados>
- Morón, A., Reyes, M., & Chirinos, U. Á. (2015). *Gestión de riesgos en la empresa R.C. Agelvis, C.A.* Multiciencias. Doi: 1317-2255
- Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R., & Medina, D. (2017). *Análisis económico financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación*. Scielo, 10. doi:ISSN 1815-5936
- Palacio, R. (2012). *Manual de procedimiento para el control de las cuentas por cobrar*. Revista Académica de Economía, 8. doi:SSN 1696-8352
- Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales, 33. doi:ISSN: 1856-1810
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. Universidad de Cartagena. doi:DOI 10.22519/22157360.901
- Pérez, T., & Ramos, M. (2016). Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016. Tesis de título profesional. Trujillo: Universidad privada del norte.
- Petit, E. (2012). El desarrollo organizacional innovador: un cambio conceptual para promover el desarrollo. Revista de Ciencias Sociales (VE), 1/16. doi:ISSN: 1315-9518

- Puente, M., Solís, D., Guerra, C., & Carrasco, V. (2017). Relación entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, 3. doi:ISSN: 1696-8360
- Revelo, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. Tulcán: Universidad Regional autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Reyes, A. (2002). *Administración de Empresas*. México: Limusa.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. doi:1856-9099
- Rivas, L. (2007). *Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas*. Concyteg, 6-7. Obtenido de http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000090-1b8c01c03d/MAPA_TEORIAS_ORGANIZACION_ORIENTACION__EMPRESAS.pdf
- Robledo, J. (2009). Observación participante: informantes claves y rol del investigador. Nicaragua: Centro de Investigación Nure.
- Rodríguez, D. (2018). Claves para un adecuado cálculo de ratios y análisis de estados financieros. *Revista de estudiantes de la facultad de gestión y alta dirección*, 10. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/20196/20157>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México. doi:968-5748-66-7
- Rodríguez, M., Piñeiro, C., & de Llano, P. (2013). Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. *Atlantic Review of Economics*. doi: 2174-3835
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala Machala (Ecuador). *Revista Espacios*. doi:ISSN 0798 101

- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2015). *Formulación - 6R0200.pdf*
- Torres, J. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar de los estados Financieros y Presupuestarios de la SUNAT -Captadora*. Perú: SUNAT. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/captacionImpuestos/icontable/2015/pc001-2015Cia.LTDA>. Tesis de título profesional. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Umasi, B., & Choquepuma, V. (2016). *Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en la empresa Alpe Corporación S.A. en los periodos 2011-2015*. 2-7. Obtenido de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/viewFile/722/692>
- Universidad Esan. (06 de 05 de 2019). *Reportes de tesorería: ¿cómo influyen en el manejo financiero?* Obtenido de ConexiónEsan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/05/reportes-de-tesoreria-como-influyen-en-el-manejo-financiero/>
- Vargas, H. (2003). *Consideraciones prácticas para la gestión del capital de trabajo en las Pymes innovadoras*. Revista escuela de administración de negocios. Obtenido de <file:///D:/usuario/Downloads/237-Texto%20del%20art%C3%ADculo-660-1-10-20130727.pdf>
- 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, año 2016*. Tesis de título profesional. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Velázquez, R., & Consuegra, G. (2018). *Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas*. Scielo. doi:ISSN 0257-4314

Zamora, M. (2017). *El desarrollo organizacional como generar un cambio significativo en las organizaciones de la Sociedad Civil*. Revista Extremeña de Ciencias Sociales. Obtenido de <file:///D:/usuario/Downloads/Dialnet-ElDesarrolloOrganizacionalComoGeneradorDeUnCambioS-6415690.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Cuentas por cobrar				
		Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
<p>¿Cómo mejorar el manejo de las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?</p> <p>¿De qué manera las estrategias financieras reflejaran mejoras en las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?</p>	<p>Proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018</p>	Políticas de cobranza	Anexo 1.			
			Anexo 2.			
		Procedimientos de cobranza	Anexo 3.			
			Anexo 4.			
		Presupuestos de cobranzas	Anexo 5.			
			Anexo 6.			
<p>¿En qué situación están las cuentas por cobrar de la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?</p>	<p>Diagnosticar las cuentas por cobrar de la compañía Aquasport SAC, 2017-2018</p>	<p>Cuentas por cobrar al personal y accionistas</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Item</p>	<p>Escala</p>	<p>Nivel</p>
<p>¿Cuáles son los problemas que existen en las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?</p>	<p>Explicar los problemas que se tiene en las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018</p>		CAPÍTULO I			
			CAPÍTULO II			
			CAPÍTULO III			
			CAPÍTULO IV			
<p>Tipo, nivel y método</p>	<p>Población, muestra y unidad informante</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	CAPÍTULO V			
			CAPÍTULO VI			

<p>Sintagma: Holístico</p> <p>Enfoque: Mixto</p> <p>Nivel:</p> <p>Método:</p>	<p>Población: 20 trabajadores</p> <p>Muestra: 3 trabajadores</p> <p>Unidad informante: Contador General, Asistente contable, Asistente de cobranzas</p>	<p>Técnicas: Entrevista y análisis documental</p> <p>Instrumentos: Guía de entrevista y guía de análisis documental</p>	<p>Procedimiento y análisis de datos</p>
---	---	---	---

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Diagnóstico	Priorización de problemas	Correlación del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
				Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social				
Crisis de liquidez 1- Capital comprometido 2- Demanda de crédito: aproximadamente en 50% en comparación de 2019 3- Ajustamiento de cobros 4- Cuentas por cobrar escaladas 5- Cuentas por cobrar a sociedades asociadas 6- Demanda de cobro de morosos	A Demanda cuentas por cobrar comerciales, asociadas y personal B No elaborar fup de caja mensual y anual	A Delincuencia de las cuentas por cobrar	1. Generación de nuevos programas para cuentas por cobrar 2. Implementación de políticas y estrategias de cobranza 3. Mejorar los procedimientos de cobranza de ventas 4. Implementación de presupuestos de cobranza	6,40 6,40 6,40 6,70 6,40	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	3.000 2.700 2.500 2.900	3.000 3.000	A Demanda cuentas por cobrar comerciales, asociadas y personal B No elaborar fup de caja mensual y anual No realizar presupuesto de ventas y cobranza	1- Reducir las cuentas por cobrar 2- Realizar el fup de caja 3- Elaborar presupuesto de ventas y cobranza	

Creado para el Taller de Tesis - Facultad de Ingeniería y Negocios Universidad Moravia/Financ (CCSIR-MCM-PAU)

AQUASPORT S.A.C.
Estado de Situación Financiera
(Expresado en soles)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<u>ACTIVOS</u>								
Activos Corrientes								
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	935,417.35	1,567,890.34	1,724,679.37	1,897,147.31	2,086,862.04	2,295,548.25	2,525,103.07	2,777,613.38
Cuentas por Cobrar Comerciales	465,765.97	1,127,687.44	1,292,565.51	1,615,706.88	2,019,633.60	2,524,542.01	3,155,677.51	3,944,596.88
Cuentas por cobrar al personal, directores, etc.	2,629,440.64	144,777.82	130,300.04	117,270.03	105,543.03	94,988.73	85,489.85	76,940.87
Cuentas por cobrar diversas – terceros	-	26,339.40	28,973.34	31,870.67	35,057.74	38,563.52	42,419.87	46,661.85
Cuentas por cobrar - partes relacionadas	2,910,494.43	3,088,448.44	2,849,619.01	2,582,329.74	2,731,250.30	3,390,989.71	4,671,355.59	6,699,921.49
Existencias (neto)	6,317,588.41	8,917,420.22	9,809,162.24	10,790,078.47	11,869,086.31	13,055,994.94	14,361,594.44	15,797,753.88
Total Activos Corrientes	13,258,706.80	14,872,563.66	15,835,299.52	17,034,403.11	18,847,433.03	21,400,627.16	24,841,640.33	29,343,488.36
Activos No Corrientes								
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto)	7,374,482.14	6,459,546.86	5,490,614.83	6,178,586.62	6,620,100.81	6,780,600.12	6,620,052.65	6,092,157.89
Activos Intangibles (neto)	83,943.62	75,146.43	68,383.25	62,228.76	56,628.17	51,531.64	46,893.79	42,673.35
Intereses diferidos	1,268,892.45	1,187,618.12	1,068,856.31	961,970.68	865,773.61	779,196.25	701,276.62	631,148.96
Total Activos No Corrientes	8,727,318.21	7,722,311.41	6,627,854.39	7,202,786.05	7,542,502.59	7,611,328.01	7,368,223.06	6,765,980.20
Total Activos	21,986,025.01	22,594,875.07	22,463,153.91	24,237,189.16	26,389,935.62	29,011,955.17	32,209,863.40	36,109,468.55
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>								

Pasivos Corrientes

Tributos, contraprest. Por pagar	571,846.83	881,870.42	970,057.46	1,067,063.21	1,173,769.53	1,291,146.48	1,420,261.13	1,562,287.24
Remuneraciones y partic. por pagar	9,245.20	3,277.22	2,949.50	2,654.55	2,389.09	2,150.18	1,935.17	1,741.65
Cuentas por pagar comerciales - terceros	504,660.87	1,824,416.98	1,915,637.83	2,011,419.72	2,111,990.71	2,217,590.24	2,328,469.75	2,444,893.24
Obligaciones financieras	341,580.14	-	375,738.15	413,311.97	454,643.17	500,107.48	550,118.23	605,130.05
Cuentas por pagar diversas - terceros	3,374,187.56	4,704,401.95	4,863,543.79	5,581,843.19	6,894,690.58	8,927,736.48	11,828,051.93	15,768,075.93
Total Pasivos Corrientes	3,657,826.94	5,650,225.73	6,187,811.81	6,942,166.22	8,289,944.01	10,356,437.90	13,288,313.95	17,257,553.63

Pasivos No Corrientes

Obligaciones Financieras	5,288,060.78	2,770,166.07	2,685,769.91	3,206,672.20	3,423,329.43	3,293,252.91	2,775,200.36	1,831,247.06
Total Pasivos No Corrientes	5,288,060.78	2,770,166.07	2,685,769.91	3,206,672.20	3,423,329.43	3,293,252.91	2,775,200.36	1,831,247.06
Total Pasivos	8,945,887.72	8,420,391.80	8,873,581.72	10,148,838.42	11,713,273.44	13,649,690.81	16,063,514.31	19,088,800.69

Patrimonio

Capital social	4,661,341.00	4,661,341.00	4,661,341.00	4,661,341.00	4,661,341.00	4,661,341.00	4,661,341.00	4,661,341.00
Excedente de revaluación voluntaria	1,688,308.00	1,688,308.00	1,688,308.00	1,688,308.00	1,688,308.00	1,688,308.00	1,688,308.00	1,688,308.00
Resultados acumulados	5,795,110.00	5,708,236.63	5,093,579.49	5,376,532.78	5,703,596.90	6,070,863.42	6,465,366.64	6,861,672.25
Resultados del Ejercicio	895,378.29	2,116,597.64	2,146,343.70	2,362,168.96	2,623,416.28	2,941,751.94	3,331,333.44	3,809,346.61
Total Patrimonio	13,040,137.29	14,174,483.27	13,589,572.19	14,088,350.74	14,676,662.18	15,362,264.36	16,146,349.09	17,020,667.86
Total Pasivos y Patrimonios	21,986,025.01	22,594,875.07	22,463,153.91	24,237,189.16	26,389,935.62	29,011,955.17	32,209,863.40	36,109,468.55

Análisis Horizontal

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
67.61%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%
142.11%	14.62%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%
-94.49%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%
	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%
6.11%	-7.73%	-9.38%	5.77%	24.16%	37.76%	43.43%
41.15%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%
12.17%	6.47%	7.57%	10.64%	13.55%	16.08%	18.12%
-12.41%	-15.00%	12.53%	7.15%	2.42%	-2.37%	-7.97%
-10.48%	-9.00%	-9.00%	-9.00%	-9.00%	-9.00%	-9.00%
-6.41%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%
-11.52%	-14.17%	8.67%	4.72%	0.91%	-3.19%	-8.17%
2.77%	-0.58%	7.90%	8.88%	9.94%	11.02%	12.11%
54.21%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%
-64.55%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%
261.51%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
-100.00%	#¡DIV/0!	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%
39.42%	3.38%	14.77%	23.52%	29.49%	32.49%	33.31%
54.47%	9.51%	12.19%	19.41%	24.93%	28.31%	29.87%
-47.61%	-3.05%	19.39%	6.76%	-3.80%	-15.73%	-34.01%
-47.61%	-3.05%	19.39%	6.76%	-3.80%	-15.73%	-34.01%
-5.87%	5.38%	14.37%	15.41%	16.53%	17.68%	18.83%
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
-1.50%	-10.77%	5.56%	6.08%	6.44%	6.50%	6.13%
136.39%	1.41%	10.06%	11.06%	12.13%	13.24%	14.35%
8.70%	-4.13%	3.67%	4.18%	4.67%	5.10%	5.41%
2.77%	-0.58%	7.90%	8.88%	9.94%	11.02%	12.11%

Análisis Vertical

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
4%	7%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
2%	5%	6%	7%	8%	9%	10%	11%
12%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
13%	14%	13%	11%	10%	12%	15%	19%
29%	39%	44%	45%	45%	45%	45%	44%
60%	66%	70%	70%	71%	74%	77%	81%
34%	29%	24%	25%	25%	23%	21%	17%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6%	5%	5%	4%	3%	3%	2%	2%
40%	34%	30%	30%	29%	26%	23%	19%
100%							
3%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2%	8%	9%	8%	8%	8%	7%	7%
2%		2%	2%	2%	2%	2%	2%
15%	21%	22%	23%	26%	31%	37%	44%
17%	25%	28%	29%	31%	36%	41%	48%
24%	12%	12%	13%	13%	11%	9%	5%
24%	12%	12%	13%	13%	11%	9%	5%
41%	37%	40%	42%	44%	47%	50%	53%
21%	21%	21%	19%	18%	16%	14%	13%
8%	7%	8%	7%	6%	6%	5%	5%
26%	25%	23%	22%	22%	21%	20%	19%
4%	9%	10%	10%	10%	10%	10%	11%
59%	63%	60%	58%	56%	53%	50%	47%
100%							

AQUASPORT S.A.C.

Estado de Resultados

(Expresado en soles)

Análisis Horizontal

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ventas Netas	7,031,510.71	15,309,678.01	15,442,320.00	16,986,552.00	18,685,207.20	20,553,727.92	22,609,100.71	24,870,010.78	118%	1%	10%	10%	10%	10%	10%
Costo de ventas	2,812,604.28	10,104,387.49	8,456,139.20	9,471,618.64	10,605,632.58	11,870,647.02	13,284,997.43	14,862,197.28	259%	-16%	12%	12%	12%	12%	12%
Utilidad Bruta	4,218,906.43	5,205,290.52	6,986,180.80	7,514,933.36	8,079,574.62	8,683,080.90	9,324,103.28	10,007,813.50	23%	34%	8%	8%	7%	7%	7%
Gastos Operativos															
Gastos de Ventas	3,047,613.91	2,906,942.86	4,634,381.46	4,921,177.27	5,195,770.72	5,449,204.38	5,665,677.61	5,832,852.71	-5%	59%	6%	6%	5%	4%	3%
Total gastos operativos	-3,047,613.91	-2,906,942.86	-4,634,381.46	-4,921,177.27	-5,195,770.72	-5,449,204.38	-5,665,677.61	-5,832,852.71	-5%	59%	6%	6%	5%	4%	3%
Utilidad Operativa	1,171,292.52	2,298,347.66	2,351,799.34	2,593,756.09	2,883,803.90	3,233,876.52	3,658,425.67	4,174,960.79	96%	2%	10%	11%	12%	13%	14%
Otros ingresos	26,365.31	61,451.30	62,065.81	62,686.47	63,313.34	63,946.47	64,585.93	65,231.79	133%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Ingresos (gastos) financieros neto	302,279.54	243,201.32	267,521.45	294,273.60	323,700.96	356,071.05	391,678.16	430,845.97	-20%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Resultados Antes de Participaciones e Impuestos	895,378.29	2,116,597.64	2,146,343.70	2,362,168.96	2,623,416.28	2,941,751.94	3,331,333.44	3,809,346.61	136%	1%	10%	11%	12%	13%	14%
Impuesto a la Renta															
Utilidad Neta del Ejercicio	895,378.29	2,116,597.64	2,146,343.70	2,362,168.96	2,623,416.28	2,941,751.94	3,331,333.44	3,809,346.61	136%	1%	10%	11%	12%	13%	14%

AQUASPORT S.A.C.

Estado de Resultados

(Expresado en soles)

Análisis Vertical

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ventas Netas	7,031,510.71	15,309,678.01	15,442,320.00	16,986,552.00	18,685,207.20	20,553,727.92	22,609,100.71	24,870,010.78	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Costo de ventas	2,812,604.28	10,104,387.49	8,456,139.20	9,471,618.64	10,605,632.58	11,870,647.02	13,284,997.43	14,862,197.28	-40%	-66%	-55%	-56%	-57%	-58%	-59%	-60%
Utilidad Bruta	4,218,906.43	5,205,290.52	6,986,180.80	7,514,933.36	8,079,574.62	8,683,080.90	9,324,103.28	10,007,813.50	60%	34%	45%	44%	43%	42%	41%	40%
Gastos Operativos																
Gastos de Ventas	3,047,613.91	2,906,942.86	4,634,381.46	4,921,177.27	5,195,770.72	5,449,204.38	5,665,677.61	5,832,852.71	-43%	-19%	-30%	-29%	-28%	-27%	-25%	-23%
Total gastos operativos	3,047,613.91	2,906,942.86	4,634,381.46	4,921,177.27	5,195,770.72	5,449,204.38	5,665,677.61	5,832,852.71	-43%	-19%	-30%	-29%	-28%	-27%	-25%	-23%
Utilidad Operativa	1,171,292.52	2,298,347.66	2,351,799.34	2,593,756.09	2,883,803.90	3,233,876.52	3,658,425.67	4,174,960.79	17%	15%	15%	15%	15%	16%	16%	17%
Otros ingresos	26,365.31	61,451.30	62,065.81	62,686.47	63,313.34	63,946.47	64,585.93	65,231.79	0.37%	0.40%	0.40%	0.37%	0.34%	0.31%	0.29%	0.26%
Ingresos (gastos) financieros neto	302,279.54	243,201.32	267,521.45	294,273.60	323,700.96	356,071.05	391,678.16	430,845.97	-4%	-2%	-2%	-2%	-2%	-2%	-2%	-2%
Resultados Antes de Participaciones e Impuestos	895,378.29	2,116,597.64	2,146,343.70	2,362,168.96	2,623,416.28	2,941,751.94	3,331,333.44	3,809,346.61	13%	14%	14%	14%	14%	14%	15%	15%
Impuesto a la Renta																
Utilidad Neta del Ejercicio	895,378.29	2,116,597.64	2,146,343.70	2,362,168.96	2,623,416.28	2,941,751.94	3,331,333.44	3,809,346.61	13%	14%	14%	14%	14%	14%	15%	15%

AQUASPORT S.A.C.
RATIOS FINANCIEROS

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ratios de Liquidez								
Liquidez General	3.62	2.63	2.56	2.45	2.27	2.07	1.87	1.70
Prueba Acida	1.90	1.05	0.97	0.90	0.84	0.81	0.79	0.78
Capital de Trabajo	S/.9,600,879.86	S/.9,222,337.93	S/.9,647,487.71	S/.10,092,236.89	S/.10,557,489.01	S/.11,044,189.26	S/.11,553,326.38	S/.12,085,934.73
Ratios de Solvencia								
Grado de Endeudamiento	40.69%	37.27%	39.50%	41.87%	44.39%	47.05%	49.87%	52.86%
Endeudamiento Patrimonial	68.60%	59.41%	65.30%	72.04%	79.81%	88.85%	99.49%	112.15%
Ratios de Gestion								
Rotacion de Cuentas por Cobrar	15.10	13.58	11.95	10.51	9.25	8.14	7.16	6.30
Dias Promedio de Cobro	23.85	26.52	30.13	34.24	38.91	44.22	50.25	57.10
Ratios de Rentabilidad								
Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE)	6.87%	14.93%	15.79%	16.77%	17.87%	19.15%	20.63%	22.38%
Rendimiento Sobre los Activos (ROA)	4.07%	9.37%	9.55%	9.75%	9.94%	10.14%	10.34%	10.55%
EBIT	1,171,292.52	2,298,347.66	2,351,799.34	2,593,756.09	2,883,803.90	3,233,876.52	3,658,425.67	4,174,960.79
EBITDA	1,212,154.49	2,339,281.63	2,394,780.01	2,638,885.79	2,931,190.09	3,283,632.02	3,710,668.94	4,229,816.22
Margen Operativo	16.66%	15.01%	15.23%	15.27%	15.43%	15.73%	16.18%	16.79%
Eficiencia de la Compañía	17.24%	15.28%	15.51%	15.54%	15.69%	15.98%	16.41%	17.01%

Anexo 3: Artículo de investigación

The screenshot shows a web browser window with the URL `es seguro | espirituemprededortes.com/index.php/revista/submissions`. The browser's address bar includes a star icon, a question mark, a lock icon, a printer icon, a refresh icon, and a red "Error" notification. The page header features a dark blue navigation bar with "Tareas 0" on the left, and "Español (España)", "Ver el sitio", and a user profile icon labeled "a12analiskattymorales-9208u" on the right. Below the header, the main content area is titled "Envíos" and contains two tabs: "Mi lista" (active) and "Archivos". An "Ayuda" button is located in the top right corner of the content area. The main content is titled "Mis envíos asignados" and includes a search bar with a magnifying glass icon and the text "Buscar", and a "Nuevo envío" button. A single submission is listed with the ID "195", the author "Analis Katy Morales García", and the title "Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquas...". To the right of the title is a red "Envío" button and a dropdown arrow. At the bottom right of the submission list, it says "1 de 1 envíos". The footer of the page is a grey bar with the text "Platform & workflow by OJS / PKP".

Anexo 4: Instrumento cuantitativo

N°	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	Análisis
1.	Estado de situación financiera	<p>El estado de situación financiera , comprende los elementos del activo, pasivo y patrimonio neto, para su preparación se considera:</p> <p>-Las cuentas del activo que se presentan en orden a su liquidez o disponibilidad decreciente.</p> <p>-las cuentas del pasivo que se presentan en su orden de exhibibilidad.</p> <p>-En base a la naturaleza de las operaciones se determina la parte corriente y no corriente del activo y/o pasivo, presentación diferenciada (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2015).</p>	Análisis Horizontal 2017-2018	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2018}}{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2017}} = \frac{-}{1*100} = \frac{1,567,890.00}{935,417.00} = 67.61\%$	67.61%	<p>En el análisis horizontal se determinó que el efectivo equivalente de efectivo obtuvo un incremento del 67.61% en el 2018 con respecto al 2017, esto se dio a que las ventas aumentaron, como también los cobros respectivamente, asimismo en las cuentas por cobrar comerciales – terceros se dio un incremento del 142.11% respecto al 2017, por otra parte en las cuentas por cobrar al personal, directores, etc. disminuyo en un 94.41% con respecto al 2017, del mismo modo las cuentas por cobrar diversas – partes relacionadas en el 2018 aumentaron el 6.11% respecto al 2017, por otra parte las cuentas por pagar comerciales – terceros en el 2018 aumentaron a 261.51% con respecto al 2017, esto se debe a que se compró más mercadería en comparación al 2017, asimismo las cuentas por pagar diversas - terceros en el año 2018 aumento un 39.42% respecto al 2017 esto debido que las mercaderías aumentaron en gran cantidad en relación al 2017, continuando el análisis vertical en el 2018 el total del activo corriente representa un 65% del total del activo, mientras tanto en el 2017 representaron el 62.73%, asimismo cabe indicar que en el 2018 el total del patrimonio neto</p>
				$\frac{\text{Total pasivo corriente 2018}}{\text{Total pasivo corriente 2017}} = \frac{-}{1*100} = \frac{5,650,226.00}{3,657,827.00} = 54.47\%$	54.47%	
				$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales – terceros 2018}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales – terceros 2017}} = \frac{-}{1*100} = \frac{1,127,687.00}{465,766.00} = 142.11\%$	142.11%	
				$\frac{\text{Cuentas por cobrar al personal, directores, etc. 2018}}{\text{Cuentas por cobrar al personal, directores, etc. 2017}} = \frac{-}{1*100} = \frac{144,778.00}{2,629,441.00} = -94.41\%$	-94.41%	
				$\frac{\text{Cuentas por cobrar diversas – partes relacionadas 2018}}{\text{Cuentas por cobrar diversas – partes relacionadas 2017}} = \frac{-}{1*100} = \frac{3,088,448.00}{2,910,494.00} = 6.11\%$	6.11%	
				$\frac{\text{Cuentas por pagar comerciales – terceros 2018}}{\text{Cuentas por pagar comerciales – terceros 2017}} = \frac{-}{1*100} = \frac{1,824,417.00}{504,661.00} = 261.51\%$	261.51%	
				$\frac{\text{Cuentas por pagar diversas – terceros 2018}}{\text{Cuentas por pagar diversas – terceros 2017}} = \frac{-}{1*100} = \frac{4,704,402.00}{3,374,188.00} = 9.42\%$	9.42%	
				Análisis Vertical 2018	$\frac{\text{Total Activo Corriente}}{\text{Total Activo}} = \frac{-}{1*100} = \frac{14,872,564.00}{22,594,875.00} = 65.82\%$	
			$\frac{\text{Total Patrimonio Neto}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio Neto}} = \frac{-}{1*100} = \frac{14,174,483.00}{22,594,875.00} = 62.73\%$		62.73%	

Análisis Vertical 2017	<u>Total Activo Corriente</u>	-	=	<u>13,258,707.00</u>	=	60.31%	representa el 62.73 del total de pasivo y patrimonio neto, mientras tanto en el 2017 representa el 59.31%, esto se dio a que las ventas aumentaron y la utilidad aumento por lo tanto el patrimonio también aumenta.	
	Total Activo	1*100	=	21,986,025.00	=			
	<u>Total Patrimonio Neto</u>	-	=	<u>13,040,137.00</u>	=	59.31%		
	Total Pasivo y Patrimonio Neto	1*100	=	21,986,025.00	=			
Ratios de liquidez	Liquidez General 2017							Los ratios de liquidez en relación al 2017, muestra que por cada S/.1.00 por pagar, existen 3.62 por cobrar, Cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas, así como también se puede entender que tiene fondos ociosos, se recomendaría invertir en activos fijos o inversiones financieras a largo plazo, asimismo en el 2018, refleja que cada S/.1.00 por pagar, tiene 2.63 por cobrar, es decir los dos años se recomendaría lo mismo antes mencionado, luego la prueba acida al igual que en la liquidez general mide la liquidez, sin tomar en cuenta los existencias. A partir del año 2017, este ratio se ha disminuido moderadamente en el periodo siguiente, lo cual nos indica que la compañía no está supeditada a la venta de sus existencias.
	<u>Activo Corriente</u>		=	<u>13,258,707.00</u>	=	3.62		
	Pasivo Corriente		=	3,657,827.00	=	veces		
	Liquidez General 2018							
	<u>Activo Corriente</u>		=	<u>14,872,564.00</u>	=	2.63		
	Pasivo Corriente		=	5,650,226.00	=	veces		
	Prueba Acida 2017							
	<u>Activo Corriente-Existencias</u>		=	<u>6,941,119.00</u>	=	1.90		
	Pasivo Corriente		=	3,650,226.00	=			
	Prueba Acida 2018							
	<u>Activo Corriente-Existencias</u>		=	<u>5,955,144.00</u>	=	1.05		
	Pasivo Corriente		=	5,650,226.00	=			
Ratios de Solvencia	Grado de endeudamiento 2017							
	<u>Pasivos Totales</u>		=	<u>8,945,888.00</u>	=	41%		
	Activos Totales		=	21,986,025.00	=			
	Grado de endeudamiento 2018							
	<u>Pasivos Totales</u>		=	<u>8,420,392.00</u>	=	37%		
	Activos Totales		=	22,594,875.00	=			
Los ratios de solvencia en el periodo 2017 al 2018, el ratio varió de 41 % a solo el 37 % del activo total, lo cual quiere decir solo ese porcentaje es financiado por el pasivo total de la empresa, el resto se realiza por intermedio del patrimonio de la empresa, asimismo el endeudamiento a corto plazo para el año 2017 refleja que las deudas a corto plazo equivalen al 28% del patrimonio neto; lo cual es un								

			Ratios de Solvencia	Endeudamiento de Corto Plazo 2017					porcentaje bajo, esto nos quiere decir que la empresa si está en posibilidad de endeudarse, en cambio en el 2018 refleja que las deudas a corto plazo equivalen al 40% del patrimonio neto; lo cual es un porcentaje alto si se considera que las deudas de corto plazo deben ser lo más bajo posible para que no asfixien a la empresa, por otro lado, el endeudamiento patrimonial refleja, que por cada UM aportada por el dueño(s), hay UM 0.69 centavos o el 69% aportado por los acreedores, asimismo en el 2018 ha disminuido a 0.59 centavos o el 59%, por lo tanto nos indica que el financiamiento con terceros va disminuyendo año a año mitigando ese riesgo y no exponer a la compañía.		
				<u>Total Pasivo Corriente</u>		=	<u>3,657,827.00</u>	=		0.28	
				Total Patrimonio			13,040,137.00				
				Endeudamiento de Corto Plazo 2018							
				<u>Total Pasivo Corriente</u>		=	<u>5,650,226.00</u>	=		0.40	
				Total Patrimonio			14,174,483.00				
				Endeudamiento patrimonial 1 2017							
				<u>Pasivo total</u>		=	<u>8,945,888.00</u>	=		0.69	
			Patrimonio total			13,040,137.00					
			Endeudamiento patrimonial 2018								
			<u>Total Pasivo</u>		=	<u>8,420,392.00</u>	=	0.59			
			Total Patrimonio			14,174,483.00					
2.	Estado de Ganancias y Pérdidas	En el Perú, al estado de resultados las empresas lo denominan Estado de Ganancias y Pérdidas, y las entidades gubernamentales Estado de Gestión. -Los usuarios utilizan este estado para evaluar la capacidad de la gerencia al utilizar los recursos de la empresa. -Los elementos relacionados con la medición de los resultados, son los ingresos y los gastos (Ministerio de economía y finanzas, 2018).	Ratios de gestión	Rotación de Cuentas por cobrar 2017					De acuerdo con el análisis de los ratios de gestión podemos observar que desde el periodo 2017 hasta el 2018 ha ido disminuyendo la tendencia de cobro, lo cual nos dice que la compañía al 2018 cobra 14 veces al año. Urge la mejora de las políticas de ventas y cobranzas para poder revertir la tendencia, Como complemento al ratio de rotación de cuentas por cobrar, nos indica que la empresa cobra cada 24 días, lo cual si lo comparamos con el periodo posterior observamos una caída mínima respecto a los rangos de cobro por días de 2017. por otro lado la rotación de inventarios nos indica que desde el periodo 2017 esto		
				<u>Ventas Netas</u>		=	<u>7,031,511.00</u>	=		15.10	
				Cuentas por Cobrar Comerciales			465,766.00				
				Rotación de días promedio de cobro 2018							
				<u>365 Días</u>		=	<u>365</u>	=		24.17	
				Rotación de Cuentas por cobrar 2017			15.10				
				Rotación de Cuentas por cobrar 2018							
				<u>Ventas Netas</u>		=	<u>15,309,678.00</u>	=		13.58	
Cuentas por Cobrar Comerciales			1,127,687.00								
Rotación de días promedio de cobro 2018											

			Ratios de gestión	<u>365 Días</u>		=	<u>365</u>	=	26.88	quiere decir que los inventarios van al mercado cada 746 días, lo que demuestra una baja rotación de esta inversión, en este caso 0.48 veces al año, en cambio en el 2018 ha disminuido considerablemente a 271 días, por lo cual sigue siendo baja la rotación de inventarios con 0.75 veces al año lo cual nos indica deficiencia en el uso óptimo de los recursos de la compañía en ambos años.			
				Rotación de Cuentas por cobrar 2018			13.58		días				
				Rotación de Inventarios 2017									
				<u>Existencias Promedio * 360</u>		=	<u>2,099,362,320.00</u>	=	746.41				
				Costo de Ventas			2,812,604.00						
				Rotación de Inventarios 2018									
				<u>Existencias Promedio * 360</u>		=	<u>2,742,301,440.00</u>	=	271.40				
			Costo de Ventas			10,104,387.00							
			Análisis Vertical 2017	<u>Costo de Ventas</u>		<u>2,812,604.00</u>	=	40%					
				Ventas		7,031,511.00							
			Análisis Vertical 2018	<u>Costo de Ventas</u>		<u>10,104,387.00</u>	=	66%					
				Ventas		15,309,678.00							
			Ratios de Rentabilidad	Rentabilidad sobre los Activos – (ROA) 2017								Como podemos observar, en el 2017, el ROA ha disminuido considerablemente, ese año significó poco crecimiento en el mercado lo cual nos tuvo menos ventas. También observamos que el mejor año para la compañía fue el 2018 en el cual, por cada sol en el activo, este produjo un 9.37% de rendimiento sobre la inversión. Siguiendo la tendencia del ROA, observamos que su pico de rendimiento sobre el ROE fue durante el 2018, teniendo un 14.93 % de rendimiento sobre cada sol invertido de capital. Por el otro lado, el 2017 no les fue tan bien teniendo un rendimiento de 6.87 % sobre la inversión de capital de la	
				<u>Utilidad Neta</u>		<u>895,378.00</u>	=	4.07%					
				Total Activos		21,986,025.00							
				Rentabilidad sobre los Activos – (ROA) 2018									
				<u>Utilidad Neta</u>		<u>2,116,598.00</u>	=	9.37%					
				Activo Total		22,594,875.00							
				Rentabilidad sobre el Patrimonio – (ROE) 2017									
				<u>Utilidad Neta</u>		<u>89,537,800.00</u>	=	6.87%					
			Total Patrimonio		13,040,137.00								
Rentabilidad sobre el Patrimonio – (ROE) 2018													

				Utilidad Neta			<u>211.659.800.00</u>	=	14.93%	compañía.
				Patrimonio			14.174.483.00	=		

Anexo 5: Instrumento cualitativo



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Existe un área de control interno en la compañía, si es negativo, recomendarían la implantación de dicho sistema? ¿Por qué?	
2	¿Cuáles son las políticas de cobranza que se manejan en la empresa?	
3	¿Cómo realiza usted el seguimiento de cuentas por cobrar en la empresa?	
4	¿Realiza usted presupuestos anuales de ingresos en la compañía? ¿Son útiles y como ayudan a la compañía?	
5	¿Cada cuánto tiempo usted entrega informes a gerencia de la situación de las cuentas por cobrar?	
6	¿Realiza usted contratos internos para préstamos a accionistas? ¿Le sirven estos contratos, exactamente para qué?	

Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)

AQUASPORT S.A.C. Estado de Situación Financiera (Expresado en soles)

	2017	2018	Análisis Horizontal 2018
<u>ACTIVOS</u>			
Activos Corrientes			
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	935,417.35	1,567,890.34	67.61%
Cuentas por Cobrar Comerciales	465,765.97	1,127,687.44	142.11%
Cuentas por cobrar al personal, directores, etc.	2,629,440.64	144,777.82	-94.49%
Cuentas por cobrar diversas - terceros	-	26,339.40	
Cuentas por cobrar - partes relacionadas	2,910,494.43	3,088,448.44	6.11%
Existencias (neto)	6,317,588.41	8,917,420.22	41.15%
Total Activos Corrientes	13,258,706.80	14,872,563.66	12.17%
Activos No Corrientes			
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto)	7,374,482.14	6,459,546.86	-12.41%
Activos Intangibles (neto)	83,943.62	75,146.43	-10.48%
Intereses diferidos	1,268,892.45	1,187,618.12	-6.41%
Total Activos No Corrientes	8,727,318.21	7,722,311.41	-11.52%
Total Activos	21,986,025.01	22,594,875.07	2.77%
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>			
Pasivos Corrientes			
Tributos, contraprest. Por pagar	571,846.83	881,870.42	54.21%
Remuneraciones y partic. por pagar	9,245.20	3,277.22	-64.55%
Cuentas por pagar comerciales - terceros	504,660.87	1,824,416.98	261.51%
Obligaciones financieras	341,580.14	-	-100.00%
Cuentas por pagar diversas - terceros	3,374,187.56	4,704,401.95	39.42%

Total Pasivos Corrientes	3,657,826.94	5,650,225.73	54.47%
Pasivos No Corrientes			
Obligaciones Financieras	5,288,060.78	2,770,166.07	-47.61%
Total Pasivos No Corrientes	5,288,060.78	2,770,166.07	-47.61%
Total Pasivos	8,945,887.72	8,420,391.80	-5.87%
Patrimonio			
Capital social	4,661,341.00	4,661,341.00	0.00%
Excedente de revaluación voluntaria	1,688,308.00	1,688,308.00	0.00%
Resultados acumulados	5,795,110.00	5,708,236.63	-1.50%
Resultados del Ejercicio	895,378.29	2,116,597.64	136.39%
Total Patrimonio	13,040,137.29	14,174,483.27	8.70%
Total Pasivos y Patrimonios	21,986,025.01	22,594,875.07	2.77%

AQUASPORT S.A.C.
Estado de Situación Financiera
(Expresado en soles)

			Análisis Vertical	
	2017	2018	2017	2018
<u>ACTIVOS</u>				
Activos Corrientes				
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	935,417.35	1,567,890.34	4%	7%
Cuentas por Cobrar Comerciales	465,765.97	1,127,687.44	2%	5%
Cuentas por cobrar al personal, directores, etc.	2,629,440.64	144,777.82	12%	1%
Cuentas por cobrar diversas – terceros	-	26,339.40	0%	0%
Cuentas por cobrar - partes relacionadas	2,910,494.43	3,088,448.44	13%	14%
Existencias (neto)	6,317,588.41	8,917,420.22	29%	39%
Total Activos Corrientes	13,258,706.80	14,872,563.66	60%	66%
Activos No Corrientes				
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto)	7,374,482.14	6,459,546.86	34%	29%
Activos Intangibles (neto)	83,943.62	75,146.43	0%	0%
Intereses diferidos	1,268,892.45	1,187,618.12	6%	5%
Total Activos No Corrientes	8,727,318.21	7,722,311.41	40%	34%
Total Activos	21,986,025.01	22,594,875.07	100%	100%
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>				
Pasivos Corrientes				
Tributos, contraprest. Por pagar	571,846.83	881,870.42	3%	4%
Remuneraciones y partic. por pagar	9,245.20	3,277.22	0%	0%
Cuentas por pagar comerciales – terceros	504,660.87	1,824,416.98	2%	8%
Obligaciones financieras	341,580.14	-	2%	
Cuentas por pagar diversas – terceros	3,374,187.56	4,704,401.95	15%	21%
Total Pasivos Corrientes	3,657,826.94	5,650,225.73	17%	25%
Pasivos No Corrientes				
Obligaciones Financieras	5,288,060.78	2,770,166.07	24%	12%
Total Pasivos No Corrientes	5,288,060.78	2,770,166.07	24%	12%

Total Pasivos	8,945,887.72	8,420,391.80	41%	37%
Patrimonio				
Capital social	4,661,341.00	4,661,341.00	21%	21%
Excedente de revaluación voluntaria	1,688,308.00	1,688,308.00	8%	7%
Resultados acumulados	5,795,110.00	5,708,236.63	26%	25%
Resultados del Ejercicio	895,378.29	2,116,597.64	4%	9%
Total Patrimonio	13,040,137.29	14,174,483.27	59%	63%
Total Pasivos y Patrimonios	21,986,025.01	22,594,875.07	100%	100%

AQUASPORT S.A.C.**Estado de Resultados****(Expresado en soles)**

	2017	2018	Análisis Horizontal
			2018
Ventas Netas	7,031,510.71	15,309,678.01	118%
Costo de ventas	-2,812,604.28	-10,104,387.49	259%
Utilidad Bruta	4,218,906.43	5,205,290.52	23%
Gastos Operativos			
Gastos de Ventas	-3,047,613.91	-2,906,942.86	-5%
Total gastos operativos	-3,047,613.91	-2,906,942.86	-5%
Utilidad Operativa	1,171,292.52	2,298,347.66	96%
Otros ingresos	26,365.31	61,451.30	133%
Ingresos (gastos) financieros neto	-302,279.54	-243,201.32	-20%
Resultados Antes de Participaciones e Impuestos	895,378.29	2,116,597.64	136%
Impuesto a la Renta			
Utilidad Neta del Ejercicio	895,378.29	2,116,597.64	136%

AQUASPORT S.A.C.**Estado de Resultados****(Expresado en soles)****Análisis Vertical**

	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Ventas Netas	7,031,510.71	15,309,678.01	100%	100%
Costo de ventas	-2,812,604.28	-10,104,387.49	-40%	-66%
Utilidad Bruta	4,218,906.43	5,205,290.52	60%	34%
Gastos Operativos				
Gastos de Ventas	-3,047,613.91	-2,906,942.86	-43%	-19%
Total gastos operativos	-3,047,613.91	-2,906,942.86	-43%	-19%
Utilidad Operativa	1,171,292.52	2,298,347.66	17%	15%
Otros ingresos	26,365.31	61,451.30	0.37%	0.40%
Ingresos (gastos) financieros neto	-302,279.54	-243,201.32	-4%	-2%
Resultados Antes de Participaciones e Impuestos	895,378.29	2,116,597.64	13%	14%
Impuesto a la Renta				
Utilidad Neta del Ejercicio	895,378.29	2,116,597.64	13%	14%

Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador Junior
Nombres y apellidos	Tony Saboya Isminio
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	09/10/2019
Lugar de la entrevista	Barranco, Lima - Perú

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Existe un área de control interno en la compañía, si es negativo, recomendarían la implantación de dicho sistema? ¿Por qué?	En la compañía no existe un área de Control Interno, por lo que recomendaría su implementación porque permitiría minimizar la ineficiencia de actividades que afectan el buen funcionamiento empresarial en diversas áreas de la empresa, ene como función primordial, evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables financieras, administrativas, de gestión de otra naturaleza de la entidad.
2	¿Cuáles son las políticas de cobranza que se manejan en la empresa?	Las políticas de cobranza establecidos y usados en la empresa son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Los nuevos clientes y no frecuentes pagarán al contado. • Sin embargo, los clientes conocidos y/o frecuentes se beneficiarán de un crédito de 30 días.
3	¿Cómo realiza usted el seguimiento de cuentas por cobrar en la empresa?	El seguimiento de las cuentas por cobrar lo realiza la Asistente de Cobranzas.
4	¿Realiza usted presupuestos anuales de ingresos en la compañía? ¿Son útiles y como ayudan a la compañía?	No estoy a cargo de hacer presupuestos anuales, pero considero que son importantes en cualquier empresa para la toma de mejores decisiones con el fin de lograr los objetivos.
5	¿Cada cuánto tiempo usted entrega informes a gerencia de la situación de las cuentas por cobrar?	Elaboro los Estados Financieros trimestralmente, para luego ser revisado por el Contador. Dentro de ello se informa el estado de las cuentas por cobrar.
6	¿Realiza usted contratos internos para préstamos a accionistas? ¿Le sirven estos contratos, exactamente para qué?	No lo realizo, pero sería lo correcto que la empresa haga contratos por préstamos, para no estar en falta con la norma.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador
Nombres y apellidos	Carlos Alfredo Moncada Morocho
Código de la entrevista	Entrevistado2 (Entv.2)
Fecha	09/10/2019
Lugar de la entrevista	Barranco, Lima – Perú

Entrevistado2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Existe un área de control interno en la compañía, si es negativo, recomendarían la implantación de dicho sistema? ¿Por qué?	No existe, sería lo correcto, pero al ser una mediana empresa los controles establecidos reemplazan el área.
2	¿Cuáles son las políticas de cobranza que se manejan en la empresa?	La mayoría de las ventas son al contado, las cobranzas de las ventas al crédito están a cargo de una persona responsable.
3	¿Cómo realiza usted el seguimiento de cuentas por cobrar en la empresa?	Están a cargo de una persona que se encarga del seguimiento de las cobranzas
4	¿Realiza usted presupuestos anuales de ingresos en la compañía? ¿Son útiles y como ayudan a la compañía?	Trabajan con protecciones de ventas anuales que son elaborados por el departamento de ventas. Si son útiles, los presupuestos anuales son importantes para el logro de los objetivos.
5	¿Cada cuánto tiempo usted entrega informes a gerencia de la situación de las cuentas por cobrar?	Trimestralmente junto a los estados financieros.
6	¿Realiza usted contratos internos	Los contratos internos para préstamos tanto para el personal como para los socios se debe de formalizar mediante un contrato de préstamo

para préstamos a accionistas? ¿Le sirven estos contratos, exactamente para qué?	mercantil entre las partes relacionadas, cabe recalcar que estos préstamos son necesarios para sustentar los gastos de la empresa, de lo contrario la Sunat puede tomarlo como dividendos.
---	--



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

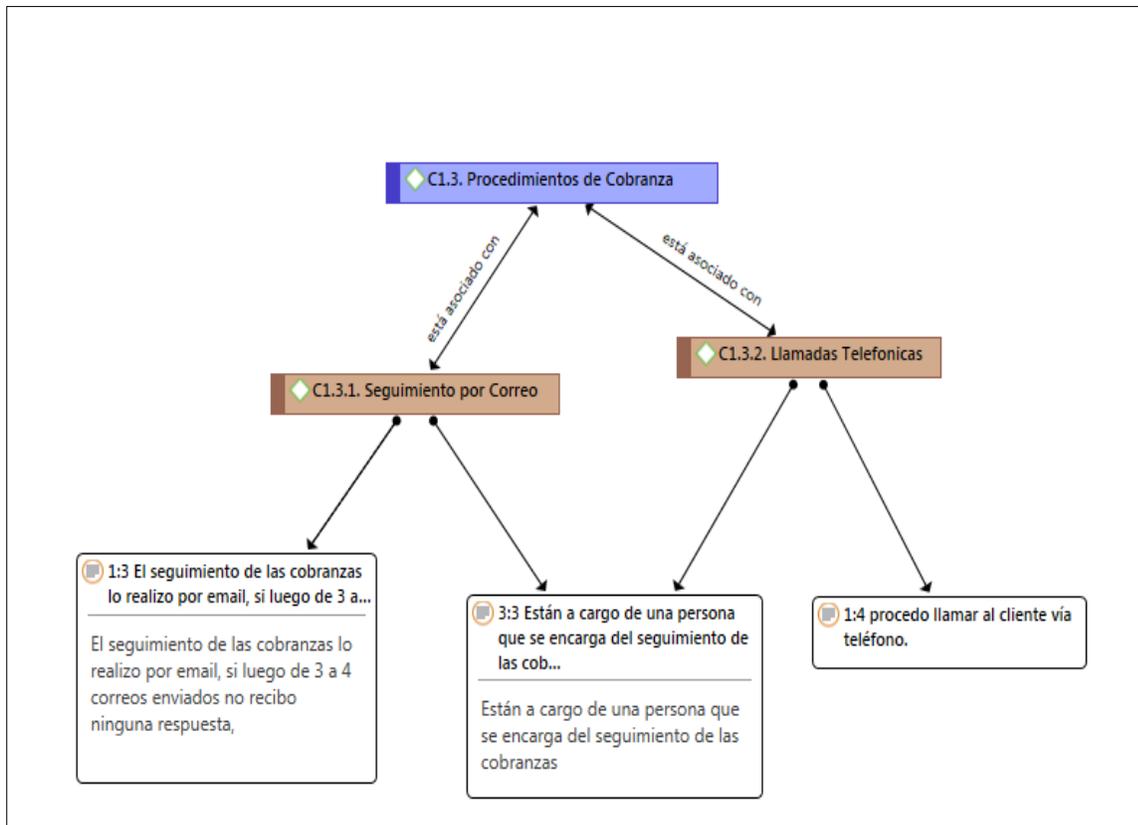
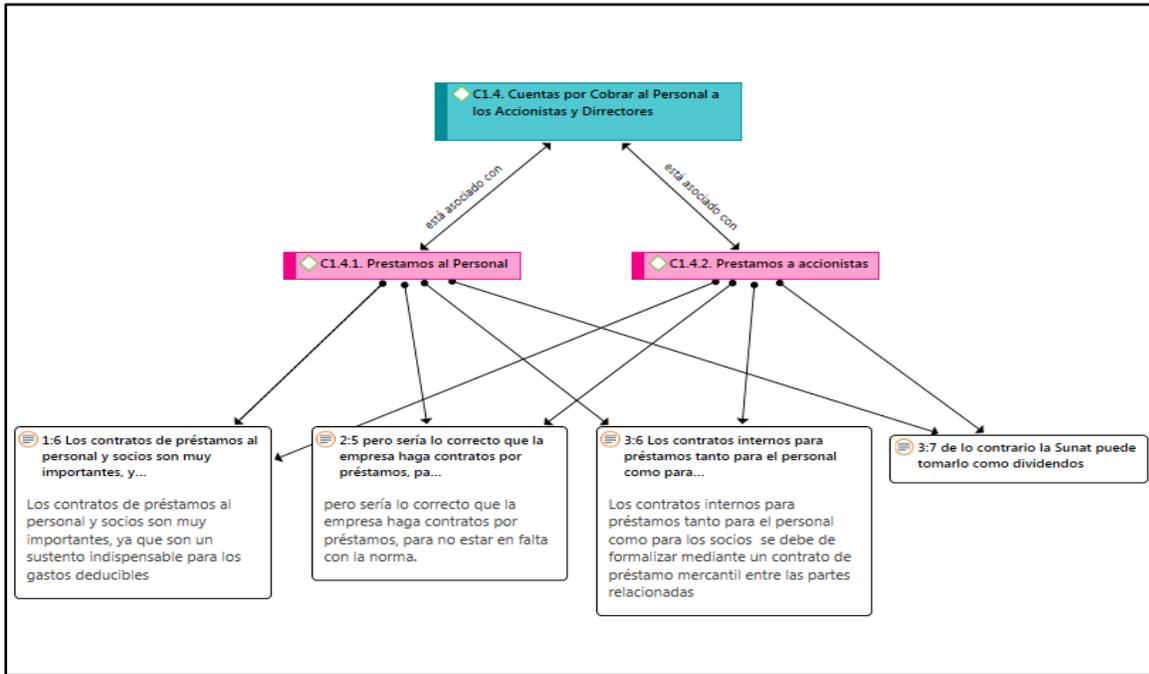
Datos básicos:

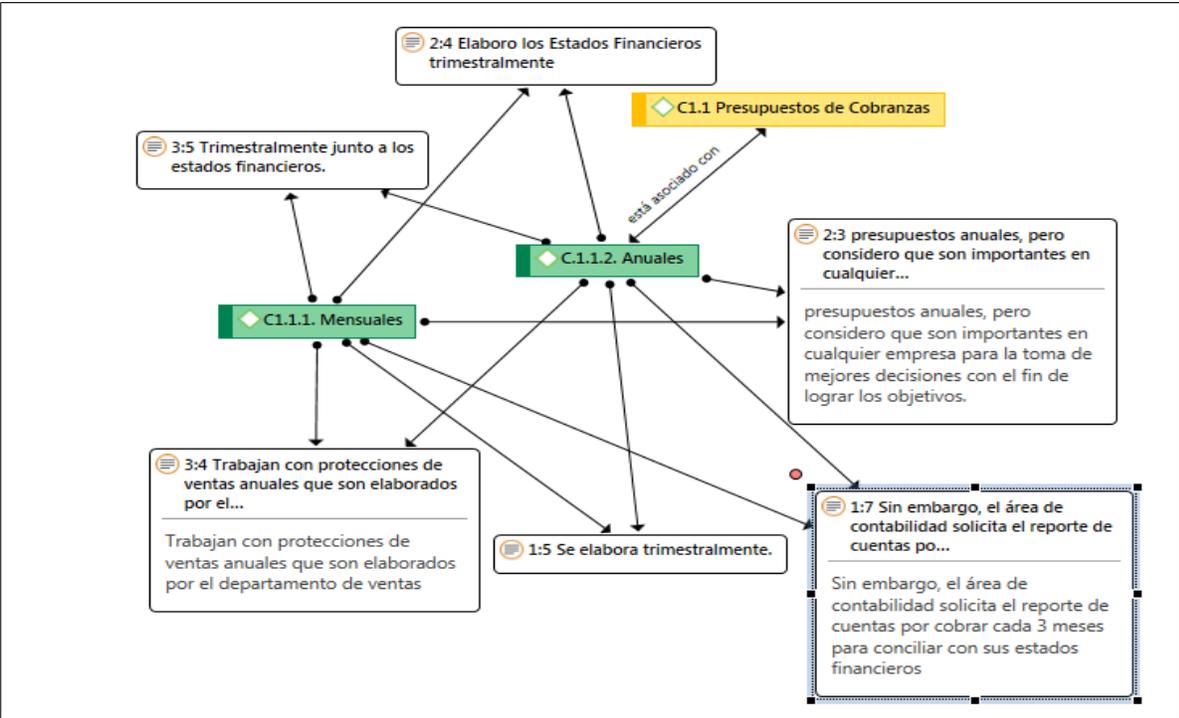
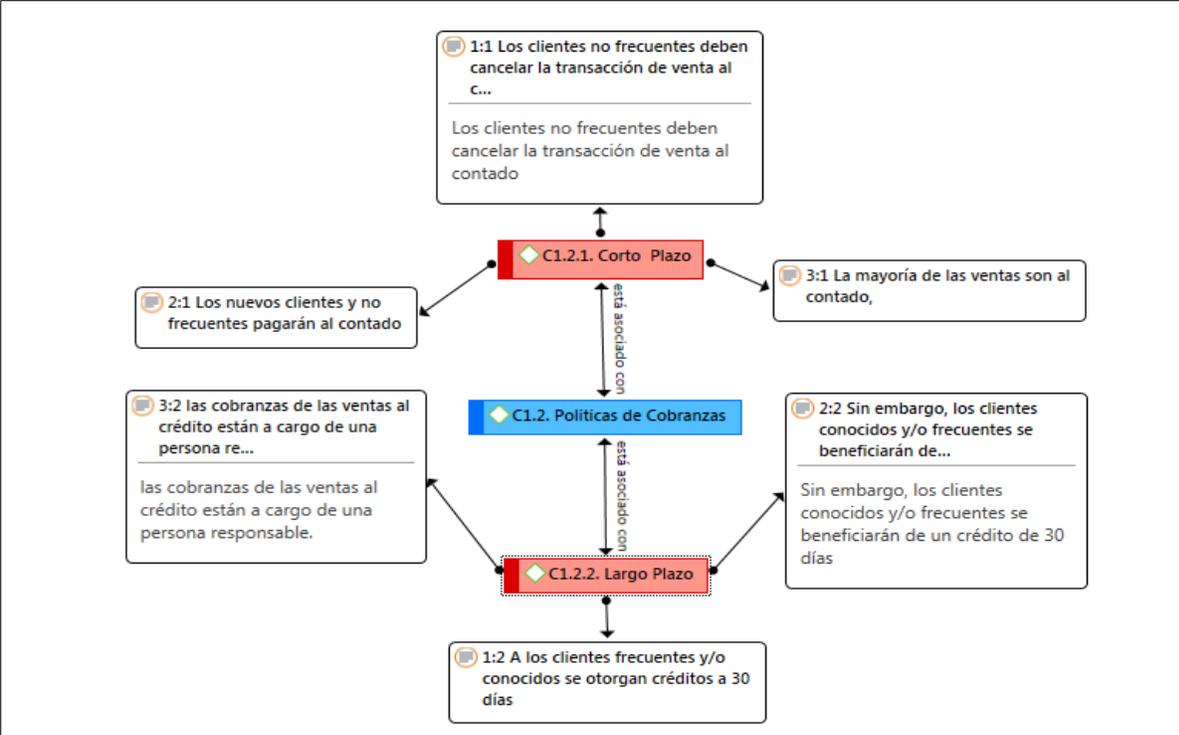
Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente de Cobranzas
Nombres y apellidos	Erika Yasmin Pérez Ramirez
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entv.3)
Fecha	09/10/2019
Lugar de la entrevista	Barranco, Lima - Perú

Entrevistado3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Existe un área de control interno en la compañía, si es negativo, recomendarían la implantación de dicho sistema? ¿Por qué?	La empresa no cuenta con un área específico de Control Interno, por lo que recomendaría su implementación para mejorar y buscar mayor eficiencia en el cumplimiento de las actividades.
2	¿Cuáles son las políticas de cobranza que se manejan en la empresa?	Dentro de las políticas de cobranza están los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Los clientes no frecuentes deben cancelar la transacción de venta al contado. • A los clientes frecuentes y/o conocidos se otorgan créditos a 30 días.
3	¿Cómo realiza usted el seguimiento de cuentas por cobrar en la empresa?	El seguimiento de las cobranzas lo realizo por email, si luego de 3 a 4 correos enviados no recibo ninguna respuesta, procedo llamar al cliente vía teléfono.
4	¿Realiza usted presupuestos anuales de ingresos en la compañía? ¿Son útiles y como ayudan a la compañía?	Se elabora trimestralmente.
5	¿Cada cuánto tiempo usted entrega informes a gerencia de la situación de las cuentas por cobrar?	Actualmente no entrego informes a Gerencia, pero constantemente consultan cuales son los clientes que adeudan a la fecha. Sin embargo, el área de contabilidad solicita el reporte de cuentas por cobrar cada 3 meses para conciliar con sus estados financieros.
6	¿Realiza usted contratos internos para préstamos a accionistas? ¿Le sirven estos contratos, exactamente para qué?	Los contratos de préstamos al personal y socios son muy importantes, ya que son un sustento indispensable para los gastos deducibles, de lo contrario la Sunat lo toma como dividendos.

Anexo 8: Pantallazos del Atlas.ti





Anexo 9: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Anexo 10: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: *Estrategia Financiera para mejorar las cuentas por cobrar*
 Nombre de la propuesta: *Estrategia Financiera para mejorar las cuentas por cobrar*
 Yo, *Antonio Luis Ruiz* identificado con DNI Nro. *1096054* Especialista en *Adm. Fin.*
 Actualmente laboro en *UBA* Ubicado en *ABA* Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			

Antonio Luis Ruiz

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: *Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar*
 Nombre de la propuesta: *Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar*
 Yo, *Nolasca Labajos Fernando* identificado con DNI Nro *40086182* Especialista en *Finanzas*
 Actualmente laboro en *Winnia* Ubicado en *Uncl* Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	✓		✓		✓			

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

Y después de la revisión opinó que:

1.
2. *Opinión Válida*
3.

Es todo cuanto informo;



 Firma

Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa





Anexo 12: Matrices de trabajo

Anexo 1: Matriz de antecedentes

Datos del antecedente 1: Tesis Nacional			
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 Lugar: Trujillo	Tipo	Cuantitativo
Año	2016	Enfoque	
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	Explicativo casual
Resultados	Según Noriega (2000), en su tesis titulada: Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Concluye que, mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la industria maquiladora de prendas de vestir, durante el período 2007-2009 atraviesa por una administración desatendida de cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la concesión de créditos, ya que los otorgan con demasiada libertad, sin prestar la atención adecuada a los nuevos clientes. En esto estamos de acuerdo con el autor, porque después del análisis respectivo a la empresa evaluada, se determinó que existe una desestimada administración de sus cuentas por cobrar.	Método	
		Población	Estuvo constituida por las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.
		Muestra	Estuvo constituido por el área de cobranzas de la empresa CONSERMET S.A.C.
		Técnicas	Análisis documental
		Instrumentos	Guía de observación y guía de 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	Método de análisis de	Tablas estadísticas y gráficos

	empresa CONSERMET S.A.C.	datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Vásquez, Vega (2016) elaboro la tesis titulada <i>gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016.</i> , a continuación el objetivo del tema del investigación fue 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, mientras la metodología de la investigación en relación al tipo de la investigación realizada fue cuantitativo, en cuanto al diseño de investigación fue explicativo casual, luego la población estuvo constituida por la área de ventas, administración, finanzas, cobranzas contabilidad, por otro lado la muestra estuvo constituida solo por el área de cobranzas, después en las técnicas de indagación fue análisis documental, en cuanto a los instrumentos de investigación se utilizó la guía de observación y guía de análisis documental, finalmente el método de análisis de datos se utilizaron las tablas estadísticas y gráficos, por otra parte los resultados arrojaron que en la compañía existía una desorganización en la administración de las cuentas por cobrar comerciales, para concluir la indagación obtenida en el trabajo de campo, nos permite saber que la mala gestión de cuentas por cobrar, ocasiona la falta de liquidez de la compañía.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Vásquez, L. E., & Vega, E. M. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016. Tesis de título profesional.</i> Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.</p>		

Datos del antecedente 2: Tesis Nacional			
Título	Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016.	Metodología	
Autor	Pérez Guevara, Tatiana Ramos Garrido, Marilyn Lugar: Trujillo	Tipo	Cuantitativo
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	Analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC.	Diseño	Experimental
Resultados	Los resultados presentados en el capítulo anterior se determina el cumplimiento hipótesis planteada, es decir que la implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar incide positivamente en la liquidez de Bagservis SAC, esto debido a que con un adecuado sistema de control interno la recuperación de las	Método	
		Población	La población está conformada por todos los rubros contables de la

	cuentas por cobrar es más efectiva y oportuna permitiendo a la empresa recuperar los créditos otorgados a sus clientes contando con el retorno del dinero oportunamente, con lo cual puede cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.		Empresa Bagservis SAC, de la ciudad de Trujillo
		Muestra	La muestra está conformada el rubro de cuentas por cobrar de Empresa Bagservis S.A.C, periodo enero a junio 2016.
		Técnicas	Técnicas de recolección de datos y análisis de datos, encuesta, entrevista, análisis documental.
		Instrumentos	Guía de análisis documental, guía entrevista, cuestionario.
Conclusiones	Se describió los procesos actuales antes de la implementación del Sistema de control Interno determinando que no existe un control interno de las cuentas por cobrar, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, no existen procedimiento y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.	Método de análisis de datos	Cuadros estadísticos y gráfica, ratios.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Pérez, Ramos (2016) elaboro el trabajo de investigación titulado <i>implementación de un método de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia de la compañía , en Trujillo, en el año 2016</i> , por otra parte el objetivo general de este estudio fue detallar la incidencia de la implementación del método del control interno en la solvencia de la compañía, por otro lado la metodología en relación al tipo de averiguación es cuantitativo, luego en el diseño fe experimental, continuando la población estuvo conformada por todas las áreas contables de la compañía, asimismo la muestra estuvo conformada por el área de cobranzas, siguiendo con las técnicas de investigación fueron la recolección de datos, análisis de datos, encuesta, entrevistas y cuestionarios, en los instrumentos de indagación se utilizó la guía de análisis documental, guía de entrevista y cuestionario, por otra parte el método de análisis de datos se utilizaron cuadros estadísticos, gráficos y ratios de liquidez. Los resultados arrojaron que si se cumplió la hipótesis propuesta, es decir que la implementación de un método de control interno en las cuentas por cobrar comerciales incide de manera positiva en la solvencia de la compañía, esto debido a que con un adecuado método de control interno la restauración de las cuentas por cobrar comerciales es más segura y apropiada permitiendo a la compañía rescatar los créditos otorgados a sus clientes computando con el retorno del dinero apropiado, por lo cual puede ejecutar con sus obligaciones financieras a corto y largo plazo. Concluyendo con la investigación para la mejora de la administración de cuentas por cobrar la implementación de un método de control interno es muy importante debido a que no existe un método de control interno de las cuentas por cobrar, lo cual el personal no está capacitado para desafiar las responsabilidades de manera eficaz, así como también la apreciación crediticia al cliente se desarrolla de manera insuficiente al momento de otorgarle el un		

	crédito, no existen procesos y políticas de cobranza; por ello no existe inspección de carácter preventivo que observen el buen cumplimiento de los objetivos planteados.
Referencia (tesis)	Pérez, T., & Ramos, M. (2016). <i>Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016. Tesis de título profesional.</i> Trujillo: Universidad privada del norte.

Datos del antecedente 3: Tesis Nacional			
Título	Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones.	Metodología	
Autor	Herrera Freire Alexander Geovanny, Betancourt Gonzaga Víctor Alberto, Herrera Freire Alex Humberto, Vega Rodríguez Sara Raquel, Vivanco Granda Estefanía Cristina. Lugar: Lima	Tipo	
Año	2016	Enfoque	
Objetivo		Diseño	
Resultados	El análisis financiero a través de ratios, facilita el proceso de toma de decisiones de inversión, financiamiento, planes de acción, lo cual permite identificar los puntos fuertes y débiles de las organizaciones, así como efectuar comparaciones con otras empresas, sean pequeñas o grandes, e imparcialmente de su actividad productiva; ya que contribuye la información necesaria para conocer el proceder operativo de las empresas y su situación económica financiera.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
Conclusiones	Se ha detectado el desconocimiento que existe sobre la aplicación y la gestión financiera por parte de socios, accionistas, gerentes administrativos o financieros y de los administradores de las empresas para la toma de decisiones.	Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, Vivanco (2016) El análisis financiero a través de ratios, facilita el proceso de toma de decisiones de inversión, financiamiento, planes de acción, lo cual permite identificar los puntos fuertes y débiles de las organizaciones, así como efectuar comparaciones con otras empresas, sean pequeñas o grandes, e imparcialmente de su actividad productiva; ya que contribuye la información necesaria para conocer el proceder operativo de las empresas y su situación económica financiera, para concluir el análisis financiero a través de ratios, facilita el proceso de toma de decisiones de inversión, financiamiento, p120lanes de acción, lo cual permite identificar los puntos fuertes y débiles de las organizaciones, así como efectuar comparaciones con otras empresas, sean pequeñas o grandes, e imparcialmente de su actividad productiva; ya que contribuye la información necesaria para conocer el proceder operativo de las empresas y su situación económica financiera.
Referencia (tesis)	Herrera, A. G., Betancourt, V. A., Herrera, A. H., Vega, S. R., & Vivanco, E. C. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. <i>Revista de la Facultad de Ciencias Contables</i> , 10. doi:ISSN: 1609-8196

Datos del antecedente 4: Tesis Nacional			
Título	Claves para un adecuado cálculo de ratios y análisis de estados financieros.	Metodología	
Autor	Rodríguez Díaz, Daniela del Pilar Lugar: Lima	Tipo	
Año	2018	Enfoque	
Objetivo		Diseño	
Resultados	Bajo el criterio financiero, la utilidad operativa debe reflejar el resultado del negocio susceptible de convertirse en efectivo y debe reflejar el resultado de actividades que sean recurrentes durante el ciclo operativo y sean materiales cuantitativamente. Por lo tanto, la presencia de “otros ingresos” y “otros gastos” antes de su cálculo genera una distorsión en este resultado pues incluye efectos no recurrentes y aislados que se incorporan en el mismo, desvirtuando lo que la utilidad operativa recoge. Entonces, para efectos de análisis financiero, se debe proceder a leer las notas a los estados financieros relacionadas a estas partidas y analizar si deben permanecer como parte del ciclo del negocio (antes de la utilidad operativa o después de la misma). Se debe recordar que la decisión del analista financiero para reclasificar o no radica en la disponibilidad de la información y en su criterio.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	

Conclusiones	El análisis financiero realizado a cualquier empresa debe brindar herramientas al lector para una adecuada toma de decisiones. Por tanto, los resultados del análisis deben basarse en dar la mayor información financiera basada en el ciclo operativo, más allá de la extracción de saldos contables de los estados financieros auditados.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Rodríguez (2018) Bajo el criterio financiero, la utilidad operativa debe reflejar el resultado del negocio susceptible de convertirse en efectivo y debe reflejar el resultado de actividades que sean recurrentes durante el ciclo operativo y sean materiales cuantitativamente. Por lo tanto, la presencia de “otros ingresos” y “otros gastos” antes de su cálculo genera una distorsión en este resultado pues incluye efectos no recurrentes y aislados que se incorporan en el mismo, desvirtuando lo que la utilidad operativa recoge. Entonces, para efectos de análisis financiero, se debe proceder a leer las notas a los estados financieros relacionadas a estas partidas y analizar si deben permanecer como parte del ciclo del negocio (antes de la utilidad operativa o después de la misma). Se debe recordar que la decisión del analista financiero para reclasificar o no radica en la disponibilidad de la información y en su criterio, la investigación concluyo el análisis financiero realizado a cualquier empresa debe brindar herramientas al lector para una adecuada toma de decisiones. Por tanto, los resultados del análisis deben basarse en dar la mayor información financiera basada en el ciclo operativo, más allá de la extracción de saldos contables de los estados financieros auditados		
Referencia (tesis)	Díaz, D. d. (2018). Claves para un adecuado cálculo de ratios y análisis de estados financieros. <i>Revista de estudiantes de la facultad de gestión y alta dirección</i> , 10. Obtenido de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/20196/20157		

Datos del antecedente 5: Tesis Nacional			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014	Metodología	
Autor	Flores Morales Mitzy Katherine, Naval Carrasco Yanina Lugar: Lima	Tipo	
Año	2016	Enfoque	
Objetivo		Diseño	
Resultados	En la tabla 6 se muestra nivel de la rentabilidad económica (ROA) de las empresas del sector industrial que cotizan en la BVL periodos 2010 al 2014. Entre los tres niveles se observa que el de mayor representación es el nivel medio, y está comprendido por el	Método	
		Población	

	40.00%, seguido de los niveles bajo y alto los cuales están comprendidos por el 30.00% respectivamente.	Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	Para el primer objetivo, se concluye que no existe una relación entre la gestión de cuentas por pagar y la rentabilidad económica de las empresas industriales que cotizan en la BVL entre los periodos 2010 al 2014. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, encontrando que un nivel bajo de gestión de cuentas por pagar y rentabilidad financiera no se relaciona.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Flores, Naval (2016) en la tabla 6 se muestra nivel de la rentabilidad económica (ROA) de las empresas del sector industrial que cotizan en la BVL periodos 2010 al 2014. Entre los tres niveles se observa que el de mayor representación es el nivel medio, y está comprendido por el 40.00%, seguido de los niveles bajo y alto los cuales están comprendidos por el 30.00% respectivamente. Para el primer objetivo, se concluye que no existe una relación entre la gestión de cuentas por pagar y la rentabilidad económica de las empresas industriales que cotizan en la BVL entre los periodos 2010 al 2014. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, encontrando que un nivel bajo de gestión de cuentas por pagar y rentabilidad financiera no se relaciona.		
Referencia (tesis)	Flores, M. K., & Naval, Y. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la. <i>Revista de Investigación Universitaria</i> , 16. doi:DOI: https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039		

Datos del antecedente 6: Tesis Internacional			
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Adecar CÍA. LTDA.	Metodología	
Autor	José Edmundo Torres Miranda Lugar: Guayaquil	Tipo	Descriptiva
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	Diseño	

Resultados	En cuanto a las políticas de la empresa, se están llevando de manera deficiente, lo cual genera ciertas deficiencias en el proceso contable, lo cual produce problemas de liquidez, esto es que no se lleva a cabo un correcto manejo en las políticas de control	Método	Inductivo y deductivo
		Población	20 personas
		Muestra	4 personas
		Técnicas	La observación científica y entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
Conclusiones	La Idea a Defender “La evaluación de las cuentas por cobrar en la empresa Adecar Cía. Ltda., permitirá mejorar la gestión de cobranza y la consecuencia de la liquidez e implantar una cultura de calidad, actualizando políticas y procedimientos, para la optimización de los recursos y su incidencia en los resultados financieros”. Realizado el análisis respectivo, se deben tomar medidas correctivas para futuros problemas en las cuentas por cobrar dado que en la actualidad no hay dificultades.	Método de análisis de datos	Revisión crítica de la información recogida, Repetición de la recolección, Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis, Manejo de información y representación gráfica.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Torres (2017) desarrollo la tesis denominada <i>las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Adecar CÍA. LTDA</i> , siguiendo el objeto fue determinar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía, la investigación se desarrolló mediante un método inductivo y deductivo con una población de 20 personas seleccionando a 4 personas como muestra, empleo entrevistas y la observación científica, lo cual utilizo como instrumentos la guía de entrevista, en cuanto al método del análisis de datos se revisó la información recogida y la tabulación según variables, botando como resultandos En cuanto a las políticas de la empresa, se están llevando de manera deficiente, lo cual genera ciertas deficiencias en el proceso contable, lo cual produce problemas de liquidez, esto es que no se lleva a cabo un correcto manejo en las políticas de control concluyendo La Idea a Defender “La evaluación de las cuentas por cobrar en la empresa Adecar Cía. Ltda., permitirá mejorar la gestión de cobranza y la consecuencia de la liquidez e implantar una cultura de calidad, actualizando políticas y procedimientos, para la optimización de los recursos y su incidencia en los resultados financieros”. Realizado el análisis respectivo, se deben tomar medidas correctivas para futuros problemas en las cuentas por cobrar dado que en la actualidad no hay dificultades.		
Referencia (tesis)	Torres, J. E. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia. LTDA. Tesis de título profesional</i> . Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.		

Datos del antecedente 7: Tesis Internacional			
Título	Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la Compañía Intvescom S.A.	Metodología	
Autor	Lucía Elizabeth Encalada Cabrera Lugar: Guayaquil	Tipo	Descriptivo
Año	2016	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Analizar la provisión de cuentas por cobrar y su incidencia en el resultado de los Estados Financieros de la compañía Intvescom S.A.	Diseño	
Resultados	En cuanto a Intvescom S.A., dijo que no se realiza un proceso de control para las cuentas por cobrar, ya que esto es clave para la compañía, pues la cartera no retorna y por lo tanto no hay liquidez en el tiempo esperado.	Método	
		Población	Está conformada por 7 personas
		Muestra	La muestra tomada para esta investigación son 2 colaboradores
		Técnicas	Entrevistas y revisión bibliográfica
		Instrumentos	Guía de entrevista
Conclusiones	La compañía no mantiene estrategias para el control de cuentas por cobrar y como resultado presenta desorden en las concesiones de ventas a crédito y un alto nivel de morosidad.	Método de análisis de datos	Revisión de los Estados Financieros de la compañía, análisis histórico.

Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Encalada (2016) realizó la investigación titulada <i>provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la Compañía Intvescom S.A.</i> , como objeto general de la investigación fue estudiar la provisión de cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la compañía, la tesis se realizó mediante el tipo de investigación descriptivo y un enfoque cualitativo, con una población de 7 personas lo cual se seleccionó dos colaboradores, asimismo se realizó entrevistas utilizando la guía de entrevista y revisión bibliográficas, en el caso del método de análisis de datos se realizó la revisión de los estados financieros de la compañía, llegando al resultado de que en la compañía no se realiza un proceso de control para las cuentas por cobrar, ya que esto es clave para la compañía, pues la cartera no retorna y por lo tanto no hay liquidez en el tiempo esperado, y como conclusión la compañía no se realiza un proceso de control para las cuentas por cobrar, ya que esto es clave para la compañía, pues la cartera no retorna y por lo tanto no hay liquidez en el tiempo esperado.
Referencia (tesis)	Encalada, L. E. (2016). <i>Provision de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la Compañía Intvescom S.A. Tesis de título profesional</i> . Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Datos del antecedente 8: Tesis Internacional			
Título	Análisis económico financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación.	Metodología	
Autor	Nogueira Rivera Dianelys, Medina León Alberto, Hernández Nariño Arialys, Comas Rodríguez Raúl, Medina Nogueira Daylin. Lugar: Cuba	Tipo	
Año	2017	Enfoque	
Objetivo		Diseño	
Resultados	Un ratio es el cociente entre dos masas patrimoniales, que pueden ser: del estado de situación, de la cuenta de resultado o de ambos estados financieros. Existen infinidad de ratios para realizar un diagnóstico económico-financiero, por tanto, para que el análisis sea efectivo hay que seleccionar los ratios idóneos para cada empresa, en función de la situación concreta y de los objetivos del estudio. Un resumen de ellos, y su clasificación.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	

		Instrumentos	
Conclusiones	<p>El análisis económico financiero permite determinar las principales dificultades que limitan el desarrollo de una organización; así como detectar las reservas que existen para mejorar la efectividad de la empresa y trazar las estrategias correspondientes.</p> <p>Las herramientas de control de gestión no deben emplearse de forma aislada, sino que deben integrarse y adecuarse a cada situación concreta para lograr el funcionamiento y la evolución de la organización a la que se aplica.</p>	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Nogueira, Medina, Hernández, Comas, Medina (2017) llegando a un resultado que una ratio es el cociente entre dos masas patrimoniales, que pueden ser: del estado de situación, de la cuenta de resultado o de ambos estados financieros. Existen infinidad de ratios para realizar un diagnóstico económico-financiero, por tanto, para que el análisis sea efectivo hay que seleccionar las ratios idóneas para cada empresa, en función de la situación concreta y de los objetivos del estudio. Un resumen de ellos, y su clasificación, concluyendo se llegó al análisis económico financiero permite determinar las principales dificultades que limitan el desarrollo de una organización; así como detectar las reservas que existen para mejorar la efectividad de la empresa y trazar las estrategias correspondientes. Las herramientas de control de gestión no deben emplearse de forma aislada, sino que deben integrarse y adecuarse a cada situación concreta para lograr el funcionamiento y la evolución de la organización a la que se aplica.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R., & Medina, D. (2017). Análisis económico financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. <i>Scielo</i>, 10. doi:ISSN 1815-5936</p>		

tos del antecedente 9: Tesis Internacional			
Título	Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala.	Metodología	
Autor	Marcia Jaramillo Paredes, Mayra Armijos Contreras, Mariuxi Loayza Valarezo	Tipo	
Año	2018	Enfoque	
Objetivo		Diseño	
Resultados	Al revisar la información proporcionada por la empresa se pudo constatar que	Método	

	54% de sus activos pertenecen a las cuentas por cobrar, esto refleja una débil organización estructural de sus estados financieros, implicando la baja rentabilidad y la carencia de las provisiones en los mismos, puesto que tiene un deficiente control en los créditos y cobros de dichas cuentas, agregándose responsabilidades a una sola persona generando una sobrecarga de trabajo en cuanto a la concesión de créditos, a pesar de aquello dispone de una programa contable que contribuye a la toma de decisiones, además se encontraron reducidas cuentas por cobrar traduciéndose a eficientes y eficaces estándares de crédito las cuales generan volar para sus accionistas , colaboradores y terceras personas.	Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	Se puede mencionar también que existe un sobrecargo de responsabilidades para una sola persona, incurriendo así en pagos como horas extras y horas suplementarias, agregándose que la organización no realiza cálculo de las provisiones, debido a los débiles controles administrativos de créditos y cobros.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Jaramillo, Armijos, Loayza (2018) los resultados arrojaron conclusiones Al revisar la información proporcionada por la empresa se pudo constatar que 54% de sus activos pertenecen a las cuentas por cobrar, esto refleja una débil organización estructural de sus estados financieros, implicando la baja rentabilidad y la carencia de las provisiones en los mismos, puesto que tiene un deficiente control en los créditos y cobros de dichas cuentas, agregándose responsabilidades a una sola persona generando una sobrecarga de trabajo en cuanto a la concesión de créditos, a pesar de aquello dispone de una programa contable que contribuye a la toma de decisiones, además se encontraron reducidas cuentas por cobrar traduciéndose a eficientes y eficaces estándares de crédito las cuales generan volar para sus accionistas , colaboradores y terceras personas. Se puede mencionar también que existe un sobrecargo de responsabilidades para una sola persona, incurriendo así en pagos como horas extras y horas suplementarias, agregándose que la organización no realiza cálculo de las provisiones, debido a los débiles controles administrativos de créditos y cobros.		
Referencia (tesis)	Marcia, J., Mayra, A., & Mariuxi, L. (2018). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala. <i>Conference Proceedings UTMACH</i> , 8. doi:ISSN 2588-056X		

Datos del antecedente 10: Tesis Internacional			
Título	Supervisión del control interno en microempresas mexicanas.	Metodología	
Autor	María Magdalena Pelayo Cortés, Roberto Joya Arreola, Jorge Javier Velázquez Núñez, Beatriz Lepe García.	Tipo	

	Lugar: México		
Año	2019	Enfoque	
Objetivo		Diseño	
Resultados	Como se observa hay factores de falta de controles, exceso de confianza, falta de formalidad, administración empírica, desconocimiento, falta de cultura administrativa, contable y financiera.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	<p>El estudio realizado evidencia a partir de la aplicación de un cuestionario de supervisión a los sistemas de control interno, específicamente elaborado en correspondencia a las características de las microempresas mexicanas, que persisten problemas en subsistemas tan importantes como caja y banco, ingresos y acreedores.</p> <p>Por tener estas entidades una contabilidad muy orientada a lo fiscal se manifiestan deficiencias en el control interno contable de los principales activos de estas organizaciones.</p>	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Pelayo, Joya, Velázquez, Beatriz (2019) resultados Como se observa hay factores de falta de controles, exceso de confianza, falta de formalidad, administración empírica, desconocimiento, falta de cultura administrativa, contable y financiera conclusiones el estudio realizado evidencia a partir de la aplicación de un cuestionario de supervisión a los sistemas de control interno, específicamente elaborado en correspondencia a las características de las microempresas mexicanas, que persisten problemas en subsistemas tan importantes como caja y banco, ingresos y acreedores.</p> <p>Por tener estas entidades una contabilidad muy orientada a lo fiscal se manifiestan deficiencias en el control interno contable de los principales activos de estas organizaciones.</p>		
Referencia (tesis)	Cortés, M. M., Joya, R., Velázquez, J. J., & Lepe, B. (2018). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. <i>Scielo</i> , 16. doi:ISSN 2306-9155		

Anexo 2: Matriz de Problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
<p>¿Cómo mejorar el manejo de las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?</p> <p>¿De qué manera las estrategias financieras reflejaran mejoras en las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?</p>	<p>Proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos
<p>¿En qué situación están las cuentas por cobrar de la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?</p> <p>¿Cuáles son los problemas que existen en las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018?</p>	<p>Diagnosticar las cuentas por cobrar de la compañía Aquasport SAC, 2017-2018</p> <p>Explicar los problemas que se tiene en las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC, 2017-2018</p>

Anexo 3: Matriz de Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Las teorías que sustentan la investigación son cinco un de ellas es la teoría clásica de la administración sustenta este trabajo, debido a que ayuda a entender el acto de administrar, por lo tanto no solo es registrar información, sino también es plantear, organizar, dirigir coordinar y controlar la organización para el logro de los objetivos, en segundo lugar la teoría de gestión financiera sustenta esta investigación porque es necesario que el personal dentro de organización trabaje de manera ordenada y productiva en equipo y buenas relaciones realizando los instrumentos financieros y los análisis respectivos, en tercer lugar la teoría del desarrollo organizacional sustenta la investigación porque es necesario que los encargados de administrar la compañía deben ser eficaces para resolver los problemas que se presentan a diario, en cuarto lugar la teoría general de sistemas sustenta la investigación, por lo que es necesario tener sistemas software que desarrollen de manera eficiente la información y en poco tiempo, por último la teoría de control y de contabilidad, sustenta porque es necesaria para definir cuál es el problema dentro de una organización, y darle solución de manera inmediata realizando los detalles contables de manera ordenada.	La teoría clásica de la administración, la teoría de la gestión financiera, la teoría del desarrollo organizacional, la teoría general de sistemas y la teoría de la contabilidad y el control, son importantes para el trabajo de investigación, debido a que aplicara ideas y emitir conceptos, en consecuencia generara reflexión a los estudiantes y los interesados del tema de investigación, asimismo estas teorías aportan soluciones para las compañías, se realiza el trabajo para aportar nuevos conocimientos y ayudar a la solución de problemas.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Aportan debido a que son teorías de negocios y cada teoría tiene la importancia necesaria para darle solución a un problema, es más hay muchas personas que administran negocios las utilizan para el desarrollo de problemas.	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	Porque, aportara conocimientos necesarios para el crecimiento profesional de forma concreta y certera, como también ayuda a solucionar problemas encontrados en las empresas y tener una mejor visualización.	
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque, aportara conocimientos necesarios para el crecimiento profesional de forma concreta y certera, como también ayuda a solucionar problemas encontrados en las empresas y tener una mejor	Se justifica este trabajo porque es un aporte de conocimiento y soluciones en el tema. Así como también sirve de utilidad para

	visualización.	posibles investigadores en el tema desarrollo, asimismo con esta investigación se espera ayudar a las compañías a encontrar una posible solución a un problema de cuentas por cobrar.
¿Cuál será la utilidad?	Los investigadores la usaran como trabajos realizados, asimismo para el desarrollo de posibles problemas en la compañía donde se realizó la investigación.	
¿Qué espera con la investigación?	Ayudar a estudiantes e investigadores como reseña de estudio y solución de problemas.	
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Por qué ayudara a investigar a fondo el tema y a buscar y proponer una solución en base a hechos reales.	La justificación metodológica se investiga para ayudar a proponer una solución en base a hechos reales de cuentas por cobrar, asimismo la investigación ayudara a resolver problemas relacionados al tema.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Sí, porque es un problema que muchas compañías tienen y no conocen como resolver dichos imprevistos dentro de un organización.	

Anexo 4: Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría clásica de la administración					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Fayol, Henri	2007	Fayol (citado en Chiavenato, 2007), define “el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas abarcan los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador” (p. 97).	Fayol (citado en Chiavenato, 2007), precisa el acto de la administración como planeación, organización, dirección, coordinación y control, lo cual se da como un flujo conectado y continuado de actividades, establecidas para aprovechar el recurso humano, material, técnico y cualquier otro. A su vez, las funciones administrativas engloban los componentes de la administración, en otras palabras, las funciones del administrador.	Esta teoría será aplicada, señalando detalladamente las funciones y actividades que el administrador debe llevar a cabo en la organización, ya que si no se llevan los procesos como son la planeación, organización, dirección, coordinación y control la función de los mismos en la empresa no serían adecuados, también es fundamental mantener una buena comunicación dentro de la organización, el uso correcto de estos pasos nos ayudará a la toma de decisiones y de esta manera encaminarse para que la misión y los objetivos se cumplan.	La teoría clásica de la administración acreditada por Fayol, Urwick y Gantt sostiene la importancia del acto de administrar una compañía, es decir planear, organizar, dirigir coordinar y controlar la organización, en consecuencia, la teoría clásica permitirá el uso correcto de estos pasos para la mejora y cumplimiento de los objetivos. Además, esta teoría nos enseña que es muy importante para el desarrollo administrativo dentro de una compañía, el acto de administrar de manera integrada y en equipo para el logro de los objetivos planteados. También cabe resaltar, que es de suma importancia que los elementos contribuyen el cimiento de una excelente compañía. Del mismo modo, Grantt revela que al personal se debe estimular con incentivos monetarios, por consiguiente, los trabajadores pondrán mucho énfasis a crecer y escalar profesionalmente (Chiavenato, 2007; Medina y
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Urwick, Lyndall	2007	Urwick (citado en Chiavenato, 2007), define que “los elementos de la administración constituyen la base de una buena organización, puesto que una empresa no puede desarrollarse en función de	Urwick (citado en Chiavenato, 2007), precisa que los elementos o funciones de la administración constituyen, el fundamento de una buena organización, las veces que una organización no pueda desenvolverse en torno a personas, sino a su empresa. Un	Esta teoría será aplicada, estableciendo como base primordial en la empresa los elementos de la administración, esto beneficiaría en un corto o largo plazo a través del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en la	

		las personas, sino de su organización” (p. 102).	esquema racional de organización debe estar fundamentado en principios implantados a largo plazo que tengan precedencia sobre las personas.	planeación. Es decir, la empresa debe seguir las fases o pasos para dar solución a un problema administrativo presentado, esto implica que debe contar con una excelente planeación, un previo estudio y con los objetivos claros y precisos para poder hacer del procedimiento lo más fluido posible.	Ávila, 2002; Barreno, 2019; Castrillon, 2014).
Referencia:	Medina, A., & Ávila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa organizacional. Revista Cubana de Psicología, 11. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Fayol Henry	1987	Fayol define que “la función de contabilidad constituye el órgano de la vista en las empresas. Debe permitir conocer, en cualquier momento, donde esta y adonde se va. Debe dar informes exactos, claros y precisos sobre la situación económica de la empresa” (p. 9).	Fayol define que la principal función de la contabilidad dentro de una compañía es constituir un órgano que maneje esta área. Lo cual debe conocer cómo está la organización y adonde se dirige, asimismo debe dar informes claros y exactos sobre la situaciones financiera de la organización	Esta cita se aplicara en el análisis de la teoría clásica de administración conociendo el tratamiento y el manejo de cómo se debe llevar la administración dentro de una organización.	
Referencia:	Fayol, H. (1987). Administración industrial y general (decimocuarta ed.). Argentina: El Ateneo. doi:950-02-3540-4				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Barreno, María	2019	Barreno describe que la “división del trabajo, o sea, cuanto más se especializan las personas en una actividad determinada, tanto mayor será la eficiencia para realizar su trabajo de ahí que la organización es una	Para barreno, define que la teoría clásica de la administración tiene que ver con la correcta división del trabajo, lo cual el personal debe estar especializado en lo que es su puesto de trabajo a realizar, tanto mejor sea su eficiencia mejor será para la organización.	Esta cita se aplicara para conocer cómo se debe dividir el trabajo de acuerdo a la capacidad que cada empleado dentro de una organización.	

		estructura en la que debe haber distinción entre diversas funciones y la separación de los poderes” (p. 4).			
Referencia:	Barreno, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. Scielo, 4. doi:ISSN 2519-7320,1990-8644				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Castrillón, Adriana	2014	Castrillón, describe que el acto administrativo se entiende todo comportamiento humano orientado hacia la organización y coordinación de actividades de trabajo, con arreglo a fines por los cuales se ha procurado el bienestar y el progreso de las sociedades a través de la historia de la humanidad como, por ejemplo, las realizadas para la construcción de las grandes obras de ingeniería en la antigüedad. Por pensamiento administrativo, se identifica al grado de racionalidad con el que se han formalizado científicamente las prácticas laborales orientadas hacia el desempeño productivo” (p. 13).	Castrillón, define que el compromiso orientado hacia la compañía y coordinación de actividades de trabajo es el acto de administrar, asimismo el pensamiento administrativo, se debe identificar al grado de racionalidad trabajando con las prácticas laborales orientadas hacia el desempeño productivo.	La aplicación de esta cita en la investigación ayudara a conocer el acto de administrar para llevar al éxito a una compañía	
Referencia:	Castrillón, A. (2014). Fundamentos generales de administración. Medellín: Centro Editorial Esumer. doi:ISBN 978-958-8599-67-0				

Teoría 1: La teoría de la gestión financiera

Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Hernández, Nury; Espinosa, Daisy y Salazar, Yaniel	2014	Hernandez, Espinosa y Salazar, (2014) definen que “el ciclo de cobros es considerado por la teoría financiera como tercer momento del ciclo de efectivo, y hace referencia al tiempo que transcurre entre las operaciones económicas: venta a crédito de productos terminados y cobro de la venta a crédito. Este ciclo presupone la concurrencia al mercado para la venta de la nueva mercancía producida por la organización y el cobro de esta venta; por tanto, cuando se produce la entrada de efectivo a la organización termina este ciclo” (p. 2).	Hernandez, Espinosa y Salazar, manifiestan que el periodo de los cobros es considerado por la teoría financiera como el tercer momento del ciclo del efectivo corriente, lo cual hace referencia al tiempo que transcurre entre las operaciones económicas; venta a crédito de productos terminados y cobro de la venta a crédito. Este ciclo presupone la concurrencia en el mercado para la venta de la nueva mercadería producida por la compañía y el cobro de esta venta, por lo tanto, cuando se produce la entrada de cash a la compañía termina este ciclo.	La aplicación de esta cita en la investigación ayudara a conocer los periodos de cobros que es considerado como el tercer paso del ciclo del efectivo.	La teoría de la gestión financiera acreditada por Hernandez, Espinosa, Salazar, Flores, Guerrero, Puente, Solís, Guerra, Torres y Carrasco manifiestan que el ciclo de cobros es considerado como el tercer para que se convierta en efectivo, es decir hace referencia al tiempo de acontece entre las operaciones económicas; venta al crédito de productos o servicios, por lo mismo el cobro de los mismos. Este ciclo reconoce la concentración en el mercado para la venta de la nueva mercadería producida por la compañía y el cobro de la misma, el ciclo termina en la entrada del cash. La intervención de las disciplinas como la economía, la matemática, la estadística, entre otras han facilitado el avance hacia el conocimiento financiero. La planificación estratégica es como asignar y mantener el capital en una compañía, realizando maniobrar que ayuden a llevar al éxito a las compañías, por ultimo planear la estructura financiera de la compañía es
Referencia:	Hernández, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. Scielo, 8. doi:ISSN: 0252-8584				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Flórez, Luz	2008	Flores describe que “en los últimos años, debido a la incertidumbre en los negocios y la economía, surgieron nuevos desarrollos teóricos que permitieron medir y predecir el comportamiento de variables claves en el futuro, con la intervención de otras disciplinas tales como la economía, las matemáticas, la	Flores manifiesta que en los últimos años debido al problema de los negocios y a la economía, surgen nuevos horizontes que permiten medir y predecir el comportamiento de las compañías, con la intervención de estas disciplinas; la economía, la matemática, la estadística, la	La aplicación de esta cita en la investigación será de suma importancia ya que se conocerá, cómo funcionan los negocios en una compañía, además las disciplinas que se deben de desarrollar para el buen manejo de las finanzas.	

		estadística, la econometría que han facilitado el avance hacia la frontera del conocimiento financiero” (p. 21).	econométrica, todas estas disciplinas ha facilitado el avance hacia la frontera del conocimiento financiero.		obtener y mantener los recursos de la compañía para el nivel de activos establecidos, con fuentes de financiamiento de corto, mediano y largo plazo, por lo que se debe tener conocimiento en el tema financiero, asimismo mantener buenas relaciones con las entidades bancarias (<i>Hernandez, Espinosa y Salazar, 2014; Flores, 2008; Guerrero, 2003; Puente, Solís, Guerra, Torres y Carrasco 2017</i>).
Referencia:	Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. Universidad Católica Popular de Risaralda, 24-24.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Guerrero, Germán	2003	Guerrero, 2003 describe que “el concepto de planeación estratégica involucra muchos elementos de la organización pero indiscutiblemente incluye el proceso de decisión de cómo asignar los recursos entre las diferentes líneas de negocio. El aspecto financiero de la planeación estratégica analiza cómo asignar un particular recurso que es el capital” (p. 3).	Guerrero, manifiesta que la planeación estratégica abarca muchos elementos de la compañía, lo que no es indiscutible es el proceso de decisión de cómo asignar los recursos entre las diferentes líneas de negocio. El aspecto financiero de la planeación estratégica analiza como asignar el recurso que el capital con el que cuenta la compañía.	La cita se aplicara para conocer la planeación estratégica y cuales con los elementos que abarca para el buen manejo de la compañía.	
Referencia	Guerrero, G. (2003). Los retos de la gestión Los retos de la gestión estratégica de las organizaciones y la globalización. Innovar, 3.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
<i>Puente, Mariana; Solís, Daysi; Guerra, Torres y Carrasco Verónica</i>	2017	Puente, Solís, Guerra, Torres y Carrasco (2017) describen que “planear la estructura financiera de la empresa: hace referencia al cómo obtener y mantener los recursos para el nivel de activos establecidos, con fuentes de corto, mediano y largo plazo; función que exige conocimiento del ambiente financiero, buenas relaciones con las instituciones de crédito y desempeño apropiado en los mercados de capitales nacionales e	Puente, Solís, Guerra, Torres y Carrasco, manifiestan que planear la estructura financiera de la empresa es como obtener y mantener los recursos de la compañía para el nivel de activos establecidos, con fuentes de corto, mediano y largo plazo, por lo que se debe tener conocimiento en el tema financiero, asimismo mantener buenas relaciones con las entidades bancarias.	Esta cita se aplicara en la investigación para conocer, como plantear la estructura financiera de la compañía y que pasos se debe realizar.	

		internacionales.” (p. 3).			
		Puente, M., Solís, D., Guerra, C., & Carrasco, V. (2017). Relación entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial. <i>Revista Contribuciones a la Economía</i> , 3. doi:ISSN: 1696-8360			

Teoría 3: Teoría del Desarrollo Organizacional					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Reddin, William James	2007	Reddin (citado en Chiavenato, 2007), afirmó que “el desarrollo de la eficacia gerencial se basa en el hecho de que se solicita que el administrador sea eficaz en una variedad de situaciones y su eficacia se mide en la proporción en que él es capaz de transformar su estilo de forma apropiada en situaciones de cambio” (p. 370).	Reddin (citado en Chiavenato, 2007), aseveró que el desarrollo de la teoría de la eficacia gerencial está basado en el acto de que solicitamos que un administrador desarrolle sus funciones eficazmente en variedades de situaciones y su eficiencia se medirá en la oportunidad en que él esté capacitado para transformar su estilo de forma adecuada en situaciones de cambio.	Esta teoría será aplicada mediante su aplicación dentro de la organización, ya que actualmente se están viviendo cambios importantes, es por ello que se necesita de un desarrollo organizacional para gestionar de forma adecuada el cambio de las personas y social, tomando como centro a las personas y su relación con el entorno laboral, la cultura, liderazgo, el clima laboral, la productividad, el desarrollo profesional y otros. El uso de estos recursos mejorará la eficiencia y expandirá la productividad.	La teoría del desarrollo organizacional avalada por los autores principales Reddin, Lawrence, Lorsch y Lewin avala la importancia de su aplicación dentro de una organización, por lo que los administradores deben ser eficaces para resolver problemas dentro de una organización, en consecuencia tendrán una organización ordenada y bien definidos sus objetivos. Lo resaltante de esta teoría es que las personas dentro de un grupo organizacional siempre habrá confrontaciones, por consiguiente tienen que intercambiar y discutir ideas con intención de buscar una solución y cumplir los objetivos planteados, por esta razón que todas las organizaciones deben proponer el cambio comenzando por la cabeza principal, por la cual se
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Lawrence, David Herbert y Lorsch, Jay	2007	Lawrence y Lorsch (citado en Chiavenato, 2007), definió “que las confrontaciones son todo sistema social constituye grupos de personas ocupadas en intercambiar y permutar constantemente sus recursos	Lawrence y Lorsch (citado en Chiavenato, 2007), precisó que en su concepto de confrontaciones todo sistema social integra grupos de individuos que se encuentran ocupadas en el intercambio y	Esta teoría será aplicada de una manera que la empresa obtenga otros resultados a través de la generación de equipos de personas que intercambien sus recursos en base a sus expectativas individuales, es	

		con base en ciertas expectativas. Esos recursos incluyen recursos materiales, ideas, conocimientos) habilidades, sentimientos y valores” (p. 369).	permutación constante de sus recursos con base en ciertas expectativas. Dichos recursos contienen ideas, sentimientos, valores, conocimientos y recursos materiales.	decir, dando un sentimiento de reciprocidad, de la misma manera que se refleje hacia el exterior a través de la interacción con proveedores y clientes.	lograra una organización planificada y bien estructura con mejoras continuas que logran el éxito (Lewin, 2007; Reddin, 2007; Lawrence y Lorsch, 2007).	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)		
Lewin, Kurt	2007	Lewin (citado en Rivas, 2007), señala que la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones donde la colaboración entre distintos niveles organización es posible.	Lewin (citado en Rivas, 2007), indica que la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado y permite que los colaboradores de cualquier nivel tomen decisiones y cooperen en la consecución de objetivo. Todo esto, basado en intervenciones donde la cooperación entre distintos niveles de organización es posible.	Esta teoría será aplicada, explicando la importancia de una buena organización en la empresa, lo que significa que los colaboradores sin importar el nivel que tienen, pueden tomar decisiones importantes en cualquier circunstancia, esto implica que es necesaria la colaboración de cada uno para el cumplimiento del plan establecido.		
Referencia:	Rivas, L. (2007). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. Concyteg, 6-7. Obtenido de http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000090-1b8c01c03d/MAPA_TEORIAS_ORGANIZACION_ORIENTACION_EMPRESAS.pdf					

Teoría 1: Teoría General de Sistemas					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Von Bertalanffy, Ludwig	2007	Von (citado en Chiavenato, 2007), define “que la teoría de sistemas no es únicamente una colección de cosas, sino un concepto y una visión	Von (citado en Chiavenato, 2007), precisa que la teoría general de sistemas no solo es una colección de cosas, sino también un concepto y una	Esta teoría será aplicada, dando un enfoque global a la tendencia vista como teoría de sistemas en la empresa, en cuanto ya inmersa la Ingeniería	La teoría general de sistemas sustentada por Von, Boulding, Marcelo y Osorio avalan la importancia dentro de una organización, por lo

		unificadora del proceso productivo que requiere un gran número de cosas (como máquinas, equipos e instalaciones) pero no empieza con esas cosas: estas son las que se derivan de la visión del sistema” (p. 439).	visión que unifica el proceso productivo que solicita una cantidad de cosas, así como (equipos, maquinarias e instalaciones). Sin embargo, no inicia con estas cosas: aquellas son las que se originan de la visión del sistema.	de Sistemas será vista como una tendencia tecnológica, como algo más particular, donde permita aplicar las ciencias matemáticas y físicas para desarrollar sistemas que usen económicamente los materiales y fuerzas de la naturaleza para beneficiar a la compañía y sociedad. Así mismo, permitirá estudiar y analizar los diferentes factores que conforman un sistema.	que implementar la tecnología, en este caso un software de cobranzas ayudara a facilitar y tener en tiempo real la información administrativa-contable e la compañía, así como también permite ordenar y facilitar el manejo de la información de hecho automatizar, aproximar y representar la realidad , así como también promueve la formalidad dentro de una compañía desde adentro,
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Kenneth Boulding	2010	Boulding (citado en Hernández, 2010), define que “en una computadora, el software, o programa de operación, permite ordenar y procesar las necesidades para las que se creó. En el hardware se encuentra la estructura que le proporciona capacidad de memoria y funcionamiento. La unidad de dirección se puede automatizar; de hecho, en la naturaleza los seres vivos tienen automatizadas sus reacciones” (p. 137).	Boulding (citado en Hernández, 2010), precisa que en una computadora, el software, o programas, permiten ordenar y procesar las distintas necesidades para las que se creó. Por otro lado, en el hardware se localiza la estructura que le facilita suficiente memoria y funcionamiento. Además, la unidad de dirección se puede mecanizar; un ejemplo claro es que en la naturaleza los seres vivos tienen mecanizadas sus reacciones.	Esta teoría será aplicada, mediante la implementación de programas en la empresa, que permitan administrar los recursos que necesita el sistema operativo del computador para facilitar el manejo de aplicaciones y programas, al satisfacer necesidades cotidianas en distintos ámbitos.	(Chiavenato, 2007; Hernández, 2010 ; Marcelo, 1998)
Referencia:	Hernández, S. (2010). <i>Introducción a la administración: origen, evolución y vanguardia</i> (Quinta ed.). México: McGraw-Hill. doi:ISBN: 970-10-4219-0				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Marcelo, Arnold y Osorio, Francisco	1998	Marcelo y Osorio, 1998 definen que los sistemas son como conjuntos de elementos que guardan estrechas	Marcelo y Osorio, precisan que los sistemas son conjuntos de componentes que guardan estrechas	Esta teoría será aplicada, buscando la forma de implementar en la empresa sistemas en donde los distintos	

	relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo (p. 3).	relaciones entre sí, que mantienen al sistema indirecto o directamente unido de manera más o menos firme y cuya conducta global persigue algún objetivo. Estas definiciones que nos concentran fuertemente en procedimientos sistémicos necesariamente deberían ser completadas con una fecundación de sistemas abiertos, en donde queda implantada como una condición para continuidad sistémica el establecimiento de un flujo de relaciones con el entorno	conceptos se concentran en una relación entre sistema (el todo) y elementos (sus partes). Así mismo, en donde los procesos de frontera (ambiente/sistema).	
Referencia:	Marcelo, A., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. Redalyc.org, 12. doi:E-ISSN: 0717-554X			

Teoría 1: Teoría de la contabilidad y el control					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Shyam Sunder	2005	Sunder, 2005 sostiene que “todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de personas, en segundo lugar; el suministro de información compartida entre las partes contratantes ayuda a diseñar y aplicar estos contratos. Finalmente; el control en las organizaciones es un balance	Sunder manifiesta que todas las compañías son conjuntos de contratos entre una o más personas, lo cual las partes contratantes ayudan a diseñar y aplicar los mismos, asimismo el control en las compañías es un balance sostenido entre los intereses de los participantes de la	La aplicación de esta cita en la investigación ayudara entender que es el control dentro de una compañía y quienes lo conforman.	La teoría de la contabilidad y el control avalada por los autores Sunder, Gomez, Chacon y Caribano, manifiestan que el control en las compañías es un balance equilibrado entre los interés de los individuos y las empresas que están formalizaos por contratos, lo cual ambas partes trabajan para sobresalir en el mercado marcando la

		sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes”(p, 23)	compañía.		diferencia. Asimismo las relaciones que hay entre los gerentes e inversionistas son problemáticas dado que tienen intereses diferentes, es por esto que debe existir el control y las buenas relaciones entre todos los involucrados en una compañía para conocer cual es el manejo de cada uno y entenderlo de otra perspectiva. La contabilidad son las transacciones que realiza la compañía en uno o varios periodos, con el único objetivo de realizar los instrumentos información financiera, empezando por el estado de situación financiera, lo cual detalla la situación económica en que se encuentra la compañía, asimismo el estado de resultados, lo cual detalla las ventas y gastos así como también la utilidad de la empresa. Asimismo la contabilidad es una disciplina de naturaleza económica que detalla la información financiera para conocer el presente frente al futuro de la realidad económica en términos cuantitativos, con el fin de que los gerentes encargados de la compañía puedan tomar decisiones financieras y planificar los presupuestos que ayuden a sostener la economía
Referencia:	Sunder, S. (2005). Teoría de la contabilidad y el control. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Gómez, Mauricio	2005	Sunder, 2005 (citado en el artículo de Gómez), refiere que las relaciones entre gerentes e inversionistas son problemáticas, dado el supuesto de racionalidad individual de cada uno de ellos, el manejo de información específica y el conocimiento particular del gerente sobre sus capacidades y sobre las condiciones inherentes al manejo y desempeño empresarial “ (p. 7).	Sunder, describe que no existen buenas relaciones entre inversionistas y gerentes, debido a que estos trabajan de manera individual por que cada uno de ellos maneja información particular de acuerdo a sus conocimientos en el manejo y desempeño empresarial.	La aplicación de esta cita en la investigación es dar a conocer las relaciones que hay entre los inversionistas y gerentes y como trabajan.	
Referencia:	Sunder, S. (2005). Teoría de la contabilidad y el control. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Chacón, Galia	2007	Chacón, 2007 define que “la contabilidad general es el campo contable que se ocupa del estudio de las transacciones que realiza la empresa con el mundo exterior, con el objeto de dar una visión global de la empresa mediante sus instrumentos básicos: el balance general – una instantánea de la situación económica y financiera de la empresa para un período dado – y el estado de ganancias y pérdidas – que determina el resultado empresarial para todo	Chacón manifiesta que la contabilidad en general es la que se ocupa de registrar las transacciones que realiza la compañía en uno o varios periodos, con el único objetivo de realizar los instrumentos información financiera, empezando por el estado de situación financiera, lo cual detalla la situación económica en que se encuentra la compañía , asimismo el estado de resultados, lo cual detalla las ventas y gastos así como	La aplicación de esta cita en la investigación ayudara a conocer cómo se desarrolla la contabilidad hasta la elaboración de los estados financieros.	

		el periodo en cuestión” (p.5).	también la utilidad de la empresa.		de la compañía (Sunder, 2005; Gomez, 2005; Chacon, 2007; Caribano, 1998).
Referencia:	Chacón, G. (2007). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial. Actualidad Contable Faces. doi:ISSN: 1316-8533				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Caribano	1998	Caribano, 1998 la contabilidad es una disciplina de naturaleza económica que tiene por objeto producir información para hacer posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos a todos los niveles organizativos, mediante la utilización de un método específico apoyando en bases suficientes contrastadas, con el fin de facilitar la adopción de las decisiones financieras externas y las de planificación y control internas” (p. 9).	Caribano manifiesta que la contabilidad es una disciplina de naturaleza económica que detalla la información financiera para conocer el presente frente al futuro de la realidad económica en términos cuantitativos, con el fin de que los gerentes encargados de la compañía puedan tomar decisiones financieras y planificar los presupuestos que ayuden a sostener la economía de la compañía.	La aplicación de esta teoría será para ayudar como se debe desarrollar el control y la contabilidad dentro de la organización.	
Referencia:	Caribano, L. (1998). Teoría actual de la contabilidad. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, AECA.				

Anexo 5: Matriz de conceptos

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Ministerio de Economía y Finanzas	2019	MEF, define que las cuentas por cobrar se agrupan por las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la entidad en razón de su objeto de negocio (p. 74).	El MEF, precisa que las cuentas por cobrar son agrupadas por las subcuentas que simbolizan los derechos de cobranza a terceros que son derivados por las ventas de bienes y/o servicios que realiza la organización durante un periodo en razón de su giro de negocio.	Permitirá conocer la importancia de las cuentas, ya que representan para la entidad activos exigibles, derechos con el que contarán para la obtención de beneficios por los bienes y/o servicios entregados.	Las cuentas por cobrar comerciales se refiere a la agrupación de subcuentas que simbolizan los derechos de cobro a los clientes que provienen de las ventas de bienes y servicios que desarrolla la organización de acuerdo al giro del negocio al que está relacionado, del mismo modo sucede con los accionistas y trabajadores, esto debido a préstamos solicitados, así como también están relacionadas con las decisiones financieras-económicas de una compañía, por lo tanto son un derecho de cobro de la compañía hacia sus clientes deudores., también es importante señalar que cuentas por cobrar forman parte de un crédito que otorga las compañías a sus clientes, que puede ser a corto o largo plazo, de acuerdo a las políticas de cada organización (Ministerio de economía y finanzas 2019; Vargas 2003; Revelo 2013; Fernández 2019; Hernández 2016).	
Referencia:	Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Plan contable general empresarial - Mef. Obtenido de Plan contable general empresarial: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Vargas, Hugo	2003	Vargas describió que las cuentas por cobrar están vinculadas a las decisiones financieras. Consiste en permitir usufructuar los productos de la empresa, sin haber recibido el importe total del mismo (p. 5).	Vargas, reseñó que las cuentas por cobrar en las empresas están vinculadas a decisiones financieras. Es decir, consiste en permitir al cliente usufructuar los bienes y/o servicios de la empresa, sin antes haber cobrado el importe total del mismo.	Ayudará a conocer la gestión financiera respecto a las cuentas por cobrar a corto y largo plazo, así mismo su efecto en la compañía.		
Referencia:	Vargas, H. (2003). Consideraciones prácticas para la gestión del capital de trabajo en las Pymes innovadoras. Revista escuela de administración de negocios. Obtenido de file:///D:/usuario/Downloads/237-Texto%20del%20art%C3%ADculo-660-1-10-20130727.pdf					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Revelo, Sandra	2013	Revelo definió, que las cuentas por cobrar son el derecho que tiene la empresa de exigir a los clientes, el pago de su adeudo derivado de las ventas a crédito	Revelo, precisó que las cuentas por cobrar son los derechos que tiene la compañía de exigir a sus clientes, la cancelación de su	Permitirá explicar los aspectos fundamentales de la selección del tipo de crédito, la obtención de información y la		

		(p.37).	adeudo proveniente de ventas al crédito.	clasificación crediticia.
Referencia:	Revelo, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. Tulcán: Universidad Regional autónoma de los Andes. Obtenido de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Fernández, Roger	2019	Fernández define que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes y servicios, es una modalidad de financiamiento acorto plazo que se les entrega a los clientes. Estas cuentas pueden tomar la figura de crédito comercial, el cual se refiere al crédito que la compañía les da a otras compañías, o bien, de crédito de consumo, el cual es el crédito que la compañía le extiende a los consumidores finales (p.1).	Fernández, precisa que las cuentas por cobrar consisten en otorgar crédito por la venta de bienes y/o servicios, como modalidad de financiamiento a corto plazo entregado a los clientes. Dichas cuentas toman la figura de un crédito comercial, en otras palabras, es el crédito que una empresa otorga a otras empresas, que también pueden ser créditos de consumo.	Permitirá establecer las políticas de crédito que deben tener como objeto incrementar al máximo nivel el rendimiento sobre la inversión en la empresa.
Referencia:	Fernández, R. (2019). Administración de cuentas por cobrar. Academia.edu, 12. Obtenido de https://www.academia.edu/15208410/ADMINISTRACION_DE_CUENTAS_POR_COBRAR			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernandez, Luis	2016	Hernández describe, que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes y servicios, es una modalidad de financiamiento a corto plazo que se les entrega a los clientes (p. 6).	Hernández, reseña que las cuentas por cobrar consisten en el otorgamiento de crédito que una empresa les da a sus clientes, por la venta de bienes y/o servicios, con el objetivo de financiamiento a corto plazo.	Se evaluarán alternativas para establecer políticas de crédito óptimas, considerando diversas variables importantes, los cuales puedan utilizarse y controlarse para alterar los niveles de cuentas por cobrar.
Referencia:	Campos, L. (2016). Administración Financiera. Unad, 10. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50513625/312540997-ADMINISTRACION-FINANCIERA-UNAD.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DADMINISTRACION_FINANCIERA_UNAD.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53			

Variable o categoría 1: Políticas de cobranza					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Levy, Luis	2009	Levy define que “es el procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas de la empresa una política de cobranza debe contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas” (P. 212).	Levy precisa que “es el procedimiento seguido para la recuperación de carteras vigentes y de las vencidas. Además, que la política de cobro se deberá diseñar considerando las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la empresa y de los propios objetos y políticas de la organización. Por lo tanto, una política de cobranza debe contener análisis estadísticos sencillos y periódicos de las cuentas por cobrar vencidas”	Ayudará a buscar la efectividad de las políticas de cobranza, evaluando parcialmente y examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.	Las políticas de cobranza refiere que son procedimientos que se tiene que llevar para recuperación de la cartera de clientes vigente y ya vencida, además se diseña tomando en consideración de la demanda del mercado, por lo tanto, contiene análisis estadísticos sencillos y periódicos de las cuentas por cobrar vencidas, asimismo son lineamientos que se respaldan con la finalidad de decidir si se le otorga o no un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le va otorga, es importante implementar políticas y sobre todo de cobro y pago para poder cumplir a tiempo con todas las deudas de la compañía (Levy 2009; Alvarez 2003; Reyes 2002; Gitman 2003; Brachfield 2003).
Referencia:	Levy, L. (2009). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. México: Ediciones Fiscales ISEF. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA304&lpg=PA&hl=es#v=onepage&q&f=false				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Alvarez, Martin	2003	Álvarez define que “una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias” (p. 28).	Álvarez, precisa que “una política de cobranza es una guía clara y precisa hacia donde deben dirigirse todas las actividades de una misma clase, además es un lineamiento que permitirá tomar decisiones con respecto a situaciones frecuentes”	Permitirá la aplicación de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas.	
Referencia:	Álvarez, M. (2001). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Reyes, Agustín	2002	Reyes describe que son “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual,	Reyes, reseña que “las políticas de cobranza son patrones generales establecidas con la finalidad de orientar la acción, dejándoles a los superiores	Nos permite describir los patrones correspondientes a la orientación en cada situación de la empresa, sobre la interpretación las normas establecidas.	

		sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas” (p. 169).	encargados más espacio para las decisiones que les correspondientes a tomar, por lo cual, sirven para enunciar, reemplazar o interpretar las normas concretas”		
Referencia:	Reyes, A. (2002). Administración de Empresas. México: Limusa.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Gitman, Lawrence	2003	Gitman define que “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder” (p. 230).	Gitman, precisa que “las políticas de cobro son una serie de lineamientos que se siguen en la organización, con la finalidad de determinar si otorgamos un crédito a los clientes y cuáles son los plazos a conceder”	Permitirá establecer lineamientos de cobranza, respecto al tiempo de crédito.	
Referencia:	Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México: Pearson educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Brachfield, Pere	2003	Brachfield describe que “la manera como las empresas desean que se ejecuten las actividades relativas al crédito de clientes, así como los juicios que se van a considerar para tomar las decisiones y los objetivos de créditos que han de lograrse representados numéricamente” (p. 170).	Brachfield, reseña que “la política de cobranza es la forma como las compañías desean que se ejecuten las actividades relativas al crédito de clientes, así como los juicios considerables para tomar decisiones y los objetivos de créditos deben lograrse representados numéricamente”	Permitirá establecer políticas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranza.	
Referencia:	Brachfield, P. (2003). <i>Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos</i> . España: Gestión 2000. doi:ISBN: 9788480889612				
Variable o categoría 1: Procedimientos de cobranzas					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Acción Insight	2008	Para Acción Insight mencionan que “la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los	Para Acción Insight, manifiesta que la gestión de las cobranzas es un grupo o conjunto de acciones coordinadas y aplicadas a los	La aplicación de las políticas de cobranza en la compañía será de suma importancia para el desarrollo de la investigación ya que es un	Los procedimientos de cobranzas es la gestión que se le da a un cliente cuando recibe un crédito a corto plazo de un compañía, lo cual son

		clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones” (P. 3).	clientes para lograr la recuperación del crédito otorgado, de lo cual los activos exigibles de la compañía se conviertan en efectivo de manera más eficiente posible, para preservar las negociaciones con futuros clientes.	subcategoría relacionada a la categoría general.	acciones coordinadas y aplicadas para la recuperación del efectivo, y asimismo preservar las negociaciones con los clientes nuevos frecuentes, siguiendo los procedimientos aseguran el buen manejo de las cobranzas y contar con el personal altamente calificado al momento de realizar el procedimiento a los clientes, del mismo modo los procedimientos los realiza el área de tesorería que son los que se encargan de velar por la liquidez de la compañía, lo cual es de suma importancia trabajar a base de proyecciones, también es importante tener toda la información necesaria para proceder con el cobro, lo cual la comunicación con el cliente debe ser frecuente hasta el cobro total de la venta
Referencia:	Insight Acción. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. USA: Publications. Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf				(Acción Insight, 2008 ;
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	<i>Correa y Eslao, 2018;</i>
<i>Correa, Pedro; Eslao, Karla</i>	2018	Correa y Eslao describe que “establecer procedimientos que permitan el buen manejo de las actividades de recaudación de cartera y poder aplicar políticas que permitan los buenos funcionamientos de las tareas encomendadas con el fin de mejorar los procesos en el Área de Crédito y cobranzas, y contar con un personal calificado al momento de brindar servicios a nuestros clientes” (P. 4)	Para correa y Eslao los procedimientos de cobranzas con procesos que permiten el buen manejo de las cobranzas dentro de una compañía, asimismo poder aplicar políticas de cobranza que permitan el buen funcionamiento de los objetivos propuestas en el área de credito y cobranzas.	La aplicación de los procedimientos de cobranzas será de suma importancia, por lo que es necesario tener procesos que ayuden a mejorar el manejo de las cobranzas.	<i>Conexionesan, 2017;</i>
Referencia:	Correa, P., & Eslao, K. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 4. doi:ISSN: 1696-8352				<i>Salvador, 2012).</i>
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Conexiónesan	2017	La revista Conexionesan describe que “la tesorería es la gestión financiera de corto plazo. Se encarga de velar por la liquidez, el capital de trabajo y, por tanto, el financiamiento y optimización del ciclo de negocio de una empresa. Además, revisa la proyección de	La Revista Conexionesan describe que los procedimientos de cobranzas es lo mismo que la tesorería que es una gestión financiera a corto plazo de una organización para sus clientes, lo cual son necesario las proyecciones y elaboración de	La aplicación de los procedimientos de cobranza dentro de esta investigación será de mucho aporte para los lectores y empresas.	

		flujos de ingresos y egresos en efectivo” (p.1).	flujos de ingresos.		
Referencia:	Conexionesan. (2017). Los reportes de tesorería y su utilidad en el manejo financiero. Lima: Conexionesan. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/los-reportes-de-tesoreria-y-su-utilidad-en-el-manejo-financiero/				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Salvador Rizo	2012	Salvador menciona que “cuando un cliente tiene un retraso en sus pagos, es de suma importancia que se asigne a alguien más para que le dé seguimiento hasta que se ponga al corriente. Es importante tener toda la información a la mano (solicitudes de fletes, cartas porte, facturas, correos electrónicos claves). Los contactos con el cliente deben de ser constantes, sin bajar la guardia” (p.2).	Para Salvador los procedimientos de cobranzas es el proceso que se le lleva a un cliente cuando tiene un crédito con la compañía, lo cual el seguimiento se le da seguimiento hasta que se convierta en efectivo.	La aplicación de esta categoría es muy importante por es necesario conocer para que sirve esta herramienta financiera dentro de una organización. .	
Referencia:	Bañuelos, S. (2012). Los errores más comunes en crédito y cobranza. México: Logistic Summit & Expo. Obtenido de http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/64775-los-errores-mas-comunes-credito-y-cobranza				

Variable o categoría 1: Presupuestos de cobranzas y ventas					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Parra, Jeniree; La Madriz, Jenniz	2017	Para Parra, Jeniree; La Madriz, Jennizel manifiestan que los “presupuesto es una herramienta con la cual se pueden facilitar las acciones administrativas de la empresa, pero sus debilidades puede causar serios inconvenientes, como es el caso de limitar el	Parra y La Madriz, manifiestan que los presupuestos son herramientas con la cual se pueden facilitar las acciones de la compañía, por lo cual las debilidades pueden causar serios inconvenientes, como el caso de cuando requieren un crédito del banco al no contar	La aplicación de los presupuestos de cobranzas será de suma importancia para las empresas y lectores porque son herramientas de mucha importancia.	Los presupuestos de cobranzas dentro de una compañía son herramientas financieras que sirven para realizar proyecciones futuras y trabajar a base objetivos , lo cual los financistas manifiestan que se debe planificar atreves de presupuestos con proyecciones

		acceso a créditos bancarios, al no poder contar con las proyecciones financieras que sustenten dicha solicitud. En atención a lo expuesto” (p.5).	con las proyecciones financieras que sustenten como trabajarán con el tiempo.		versus las ejecuciones que se van realizando , siguiendo el no tener presupuestos financieros que avalen la situación económica futura de la empresa se va a limitar que le otorguen créditos bancarios por no contar con las herramientas que sustenten lo expuesto anteriormente (Parra y La Madriz, 2017; Makubikua, 2015; Colina y Cubilla, 2012).
Referencia:	Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequemos empresas de estructura familiar. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales, 33. doi:ISSN: 1856-1810				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Makubikua, Vete-Miguel.	2015	Makubikua manifiesta que “la planificación económica a través de presupuestos, debe corresponderse con la teoría actual de administración financiera dirigida a lograr el aprovechamiento eficiente y eficaz de los recursos disponibles” (p.12).	Para Makubikua los proyecciones de cobranzas son la planificación económica atreves de presupuestos, para lograr objetivos a corto y largo plazo.		
Referencia:	Makubikua, V.-M. (2015). Gestión de presupuestos financieros: Determinación de prioridades en el Hospital Central. Ciencias Holguín. doi:ISSN 1027-2127				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Colina, Luisa; Cubillán, Ayleen	2012	Colina y Cubillán definen que en la actualidad las organizaciones deben estar a la vanguardia y sobre todo estar pendiente de los cambios e innovaciones, para ello se deben establecer mecanismos de acción que entre ellos es hacer estimaciones a futuro, tomando en cuenta las diferentes variables intervengan en relación con las implicaciones que esto conlleva, en este sentido se fijaran estrategias y procedimientos para lograr los objetivos planteado” (p.2).	Colina y Cubillán manifiestan que los prepuestos en la actualidad las compañías deben estar en la vanguardia y sobre todo estar pendientes de los cambios e innovaciones, que para ello se debe establecer mecanismos de acción, que son los presupuestos a base de estimaciones a futuro.	La aplicación de los procedimientos de cobranza será de suma importancia para los lectores y las compañías, asimismo son herramientas que se toman en cuenta para realizar proyecciones futuras.	
Referencia:	Colina, L., & Cubillán, A. (2012). La planificación presupuestaria en universidades públicas. Centro de				

Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 2/17. Obtenido de file:///D:/usuario/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionPresupuestariaEnUniversidadesPublic-5028137%20(1).pdf
--

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Ministerio de Economía y Finanzas	2019	Ministerio de Economía y Finanzas describe que las cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes “agrupa las subcuentas que representan las sumas adeudadas por el personal, accionistas (o socios), directores y gerentes, diferentes de las cuentas por cobrar comerciales, así como las suscripciones de capital pendientes de pago” (p.82).	Para el Ministerio de Economía y Finanzas las cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes, indica que agrupa las subcuentas que representan los montos adeudados por el personal, accionistas y gerentes.	La aplicación de esta subcategoría es muy importante que es una partida con montos relevantes que necesita ser evaluada.	Las cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes son todas las subcuentas que agrupan las sumas de los préstamos al personal, accionistas y gerentes en una compañía, lo cual es importante definir cada una de estas partidas: Personal; son todos los préstamos y adelantos, asimismo las entregas a rendir. Accionistas: también son todos los préstamos otorgados, así como también las acciones suscritas y no pagadas.
Referencia:	Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Plan contable general empresarial - Mef. Obtenido de Plan contable general empresarial: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Ministerio de Economía y Finanzas	2019	Ministerio de Economía y Finanzas describe las partidas más importantes que abarcan las cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes empezamos por el “personal: Cuentas por cobrar al personal por préstamos, adelantos o entregas a rendir cuenta, excepto al personal de gerencia. Accionistas (o socios). Cuentas por cobrar por acciones suscritas y no pagadas, o préstamos que se les haya otorgada. Directores. Cuentas por cobrar por préstamos,	Para el Ministerio de Economía y Finanzas, describen que las partidas más importantes que abarcan las cuentas por cobrar al personal y accionistas. El personal, son adelantos o entregas a rendir cuenta, así como también accionistas, son cuentas por cobrar por acciones suscritas y no pagadas o prestamos que se les ha otorgado, en cambio los Directores son adelantos por dietas, Gerentes, incluye las cuentas por cobrar a gerencia.	La aplicación de esta subcategoría es de suma importancia ya que se dará a conocer los índices de cuanto se tiene en esas cuentas con montos relevantes.	Directores; son los adelantos de dietas, así como también los préstamos otorgados por la compañía (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019; Ayala 2018) cabe indicar que se evalúo esta cuenta porque tenía índices muy elevados y eran necesarios de análisis por medio de análisis vertical.

		adelanto de dietas, o entregas a rendir cuenta. Gerentes. Incluye las cuentas por cobrar al personal de gerencia” (p. 82).			
Referencia:	Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Plan contable general empresarial - Mef. Obtenido de Plan contable general empresarial: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Ayala, Pascual	2018	Ayala señala que “esta cuenta agrupa las subcuentas que representan los montos adeudados por el personal, accionistas o socios y directores a favor de la empresa, así como las suscripciones de acciones de parte de los socios que conforman el capital pendiente de pago, que no están comprendidos en las cuentas por cobrar comerciales. Asimismo, se ha incluido en esta cuenta las deudas que tienen los gerentes por diversos conceptos” (p. 1)	Ayala señala que las cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes agrupan las subcuentas que representan adeudos por el personal, accionistas y directores a favor de la compañía, así como también las suscripciones de acciones de parte de los socios que conforman el capital de trabajo.	La aplicación de esta subcategoría será se suma importancia para evaluar los índices que arrojan los ratios financieros.	
Referencia:	Ayala, P. (2008). La Cuenta 14 Cuentas por Cobrar al Personal, a los accionistas, directores y gerentes en el Nuevo Plan Contable General para Empresas. Lima: Actualidad Empresarial.				

Anexo 6: Matriz de categorización

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Cuentas por Cobrar	C1.1	Presupuestos de cobranzas	C1.1.1	Mensuales
				C1.1.2	Anuales
		C1.2	Políticas de cobranzas	C1.2.1	Corto Plazo
				C1.2.2	Largo Plazo
		C1.3	Procedimientos de cobranza	C1.3.1	Seguimiento por GMAIL.
				C1.3.2	Llamadas Telefónicas
		C1.3	Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas (socios) y directores.	C1.4.1	Prestamos al Personal
				C1.4.2	Préstamos a accionistas

Anexo 7: Matriz del método

Enfoque Mixto

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cortés Manuel y Iglesias Miriam	2004	Cortés y Iglesias (2004) “afirman que un enfoque mixto el investigador utiliza las técnicas de cada uno por separado, se hacen entrevistas, se realizan encuestas para saber las opiniones de cada cual, sobre el tema en cuestión, se trazan lineamientos sobre las políticas a seguir según las personas que intervengan, etc., además esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se obtienen rangos de valores de las respuestas, se observan las tendencias obtenidas, las frecuencias, se hacen histogramas, se formulan hipótesis que se corroboran posteriormente” (p. 11).	Corté y Iglesias (2004) “confirman que en un enfoque mixto el indagador usa las técnicas de cada uno de forma separado, haciendo entrevistas y realizando encuestas para conocer las ideas de cada cual. Además, se trazan lineamientos sobre las políticas a imitar según las personas que participan, etc., Así mismo, esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se realizan valoraciones numéricas de las mismas, obteniendo rangos de valores de respuestas, observando las frecuencias, tendencias conseguidas, se hacen histogramas y se formulan hipótesis que serán corroborados posteriormente”	El enfoque mixto será aplicado, mediante el uso de la visión holística, gestáltica de la realidad y peculiarmente del dato. Que pueden estar orientados a la aplicación, la comprensión y la transformación de los datos obtenidos (Cortés y Iglesias, 2004).
Referencia:	Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación (Primera ed.). México: Universidad Autónoma del Carmen. doi: 968-6624-87-2			

Sintagma: Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera Jacqueline	2000	Barrera (1995) “define el holístico como un fenómeno psicológico y social enraizado en las distintas disciplinas humanas y orientado hacia la búsqueda de una cosmovisión basada en preceptos comunes al género humano” (p.11)	Barrera (1995) “precisa que el holístico es un fenómeno social enraizado y psicológico en las diferentes disciplinas humanas y dirigido hacia la búsqueda de una cosmovisión fundamentada en orden comunes al género humano”	El Holístico permitirá implementar propuestas como un procedimiento global, integrador y organizado, para trabajar procesos que tienen mucho que ver con los inventos, con formulación de propuestas novedosas, considerando la creación de modelos y teorías (Hurtado, 2000).
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Venezuela: Fundación Sypal.			

Tipo Proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado Jacqueline	2000	Hurtado (2000) “refiere que en la fase proyectiva el investigador diseña y prepara las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha seleccionado. El resultado de esta fase se expresa en los criterios metodológicos” (p. 125).	Hurtado (2000), “relata que en el ciclo proyecto, el investigador se encarga de diseñar y preparar las técnicas y métodos para el tipo de estudio que ha elegido. Es así que, el resultado de este ciclo se expresa en perspectivas metodológicos”	Se aplicará para diseñar y preparar las técnicas y procedimientos para el desarrollo de investigación, por lo tanto, se expresará en el principio metodológico.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Venezuela: Fundación Sypal.			

Nivel Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado Jacqueline	2000	Hurtado (2000) “define que en el nivel comprensivo se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor enfatizados por lo general las relaciones de causalidad” (p. 19).	Hurtado (2000), “precisa que en el nivel comprensivo se examina al acontecimiento en su relación con otros, dentro de un enfoque holístico mayor enfatizados, por lo general, las relaciones de causa”	En nivel comprensivo será aplicada, estableciendo los siguientes objetivos: explicar, predecir y proponer. Estos permitirán comprender por qué sucede la situación y cuál es el proceso causal que la genera, para luego prever y hacer la propuesta de cambio (Hurtado, 2000).
Referencia:	Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística. Venezuela: Fundación Sypal.			

Método deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Bernal César	2006	Bernal (2006) “describe que es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido, parte de lo general a lo particular e inductivo en sentido contrario, va de lo particular a lo general” (p. 56).	Bernal (2006), “reseña que el método deductivo es un procedimiento de inferencia que se basa en lo racional y referido con la investigación de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido, parte de lo general a lo particular e inductivo en sentido opuesto, va desde lo particular a lo general”	El método deductivo será aplicado, para facilitar la descripción de lo estudiado a través de hipótesis y teorías. De tal manera, que permitirá detectar su aplicación a los fenómenos o sucesos particulares y concretos (Bernal, 2006).
Referencia:	Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación para administración y economía, humanidades y ciencias sociales (Segunda ed.). México: Pearson Educación.			

Población						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Rodríguez Moguel	2005	Rodríguez (2005) “define Población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos” (p. 79).	Rodríguez (2005), “delimita que la población es la totalidad de mediciones que se pueden ejecutar sobre una particularidad común de un grupo de objetos o seres”	La población será aplicada para coleccionar individuos u objetos que serán el foco principal de la investigación.	La población se define como el grupo de medidas que se pueden ejecutar en un grupo de personas u objetos (Rodríguez, 2005), por lo tanto la población será de 20 personas, trabajadores de la empresa comercializadora de productos deportivos, asimismo la muestra es un compuesto o parte del planeta o población en la que se llevara a cabo la indagación, así como también existen procesos para obtener la cantidad de elementos de la muestra (López, 2004), por lo tanto la muestra es de 3 trabajadores encargados de las áreas directas el problema de investigación.	
Número de colaboradores:		20				
Referencia:		Rodríguez, E. (2005). <i>Metodología de la investigación</i> (Primera ed.). Mexico. doi:968-5748-66-7				
Muestra						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación de la técnica de muestreo		
López Pedro	2004	López (2004) define que es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población” (p. 1.).	López (2004), precisa que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo el estudio. Se debe agregar que, hay procesos para obtener la cantidad de los elementos de la muestra; como fórmulas, lógica y otros. En conclusión, la muestra es una parte representativa de la población”	La muestra será aplicada para hacer una buena muestra, lo cual radica que a partir de una muestra se puedan realizar inferencias sobre distintas características de la población. Es decir, que se puedan alcanzar conclusiones válidas para el conjunto poblacional.		
Número de colaboradores:		3				
Referencia:		López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Scielo. doi:1815-0276				
Unidades informantes						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final	

Robledo Juana	2009	Robledo (2009), señala que son aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios (p. 1)	Robledo (2009), indica que las unidades informantes son aquellas personas que, por sus vivencias y experiencias, capacidades empáticas y relaciones que tienen en el campo pueden patrocinar al investigador convirtiéndose en fuentes importantes de datos, es así que le va abriendo el acceso a otros individuos y a nuevos escenarios.	<p>a) Contador General Es el encargado de la presentación de la información financiera de una empresa para la correcta toma de decisiones y cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones de las cuales sea sujeto.</p> <p>b) Asistente Contable Es aquella persona o colaborador que ejecuta los registros contables de la compañía, efectúa los análisis, conciliaciones de las cuentas contables y otras funciones de acuerdo al giro de negocio de la empresa.</p> <p>c) Asistente de cobranzas Es el individuo encargado(a) de recuperar o cobrar el capital ocioso proveniente de todas las ventas a crédito que se han realizado en la compañía.</p> <p>d) Estados Financieros Los Estados Financieros son los documentos importantes que recopilan información sobre la situación económica de la organización, cuyo fin es otorgar una visión general de la misma.</p>	Las unidades informantes son aquellas personas o objetos que, por sus experiencias, que por su talento de empanizar y relaciones que tienen en el campo pueden ayudar al investigador (Robledo, 2009), por lo tanto las unidades informantes seleccionadas son cuatro, una de ellas es el Contador General, la cual es el encargado de la presentación y análisis de la información financiera contable a la organización, asimismo el asistente contable es el encargado de asistir al contador general como también ejecuta los registros contables de todo el movimiento contable en el sistema contable, siguiendo, asistente de cobranzas es el encargado de realizar los cobros y pagos de las operaciones de la compañía, así como también los estados financieros son documentos requeridos por la gerencia para la toma de decisiones, lo cual describen la situación económica, financiera y contable de la compañía.
Número de unidades informantes	3				
Referencia:	Robledo, J. (2009). <i>Observación participante: informantes claves y rol del investigador</i> . Nicaragua: Centro de Investigación Nure.				

Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Grasso Livio	1998	Grasso (1998) “define que las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana” (p. 277).	Grasso (1998), “delimita que las entrevistas y el acto de entrevistar son componentes esenciales en la vida contemporánea. Es decir, es la comunicación primaria que ayuda a la construcción de la realidad y herramienta eficaz precisa en la medida que se fundamentan en las interrelaciones humanas”	La entrevista será aplicada para tener mayores posibilidades de indagar hechos o sucesos no observables como pueden ser: motivos, opiniones, significados, puntos de vista, valoraciones, etc.	Para la técnica de investigación se utilizó la entrevista lo cual, se define como un elemento indispensable para el entrevistado y el entrevistador, lo cual detalla la vida contemporánea y comunicación primaria que ayuda a saber la realidad (Grasso, 1998).
Referencia:	Grasso, L. (2006). Encuestas elementos para su diseño y análisis. Argentina: Encuentro grupo editor. doi:987-23022-3-5				
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Aguirre Silvia	1995	Aguirre (1995) “define que es una guía general de temas, presentados a manera de párrafo introductoria de una conversación entre el entrevistador y el entrevistado (entrevista no estructurada, entrevista narrativa). Un listado de preguntas específicas con un conjunto de posibles respuestas de las cuales el entrevistado puede seleccionar la más adecuada según su opinión	Aguirre (1995), “precisa que la Guía de entrevista es un modelo general de temas, mostrados a forma de párrafo introductoria de un dialogo entre el entrevistado y entrevistador (entrevista narrativa, entrevista no estructurada). También, es un listado de interrogantes	La guía de entrevista será aplicada, haciendo uso de un protocolo como una ayuda de memoria para el entrevistador, tanto en un sentido temático como conceptual. Por lo tanto, el protocolo debe ser flexible y al mismo tiempo permitir dar capacidad al surgimiento de nuevas interrogantes e inclusive nuevos temas durante el progreso de la entrevista.	El instrumento de la investigación es la guía de entrevista que se define como un documento donde esta descrita la entrevista no estructurada y entrevista narrativa, lo cual está diseñada con un relación de preguntas en particular, con un englobado de probables respuestas, las que el entrevistador debe seleccionar la más apropiada (Aguire, 1995).

		para luego explicar y conversar el porqué de su decisión” (p. 2).	específicas con un conjunto de posibles respuestas de las cuales la persona entrevistada puede elegir la más adecuada según su parecer para luego exponer el porqué de su decisión”		
Referencia:	Aguirre, S. (1995). <i>Entrevistas y cuestionarios</i> . Mexico: Etnografía.				
Técnica: Análisis documental					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Dulzaides Iglesias, María Elinor y Molina Gómez, Ana María	2004	Dulzaides y Molina (2004) “refieren que el análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación” (p. 1).	Dulzaides y Molina (2004), “remiten que el análisis documental es una manera de estudio técnico y un conjunto de operaciones intelectuales, los mismos que buscan reseñar y representar los documentos de manera unificada estructurada para suministrar su recuperación”	El análisis documental será aplicado, para efectuar búsquedas retrospectivas y recuperar el documento que necesitamos cuando lo requerimos. En otras palabras, podemos decir que el Análisis Documental va anexado a la Recuperación de Información.	La técnica de investigación usada es el análisis documental lo cual, se define como una manera de indagación técnica, así como también es un compuesto de operaciones especulativas, por lo tanto indagan describir y representan los documentos de manera unificada (Dulzaides y Molina, 2001).
Referencia:	Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Scielo. doi:1024-9435				
Instrumento: Guía de Análisis documental					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Fidias G. Arias	1999	Fideas (1999) “refiere que consiste en describir de forma exhaustiva los elementos de un documento” (p. 43).	Fideas (1999), “relata que la Guía de Análisis documental consiste en reseñar de manera exhaustiva los	La guía de análisis documental será aplicada, para tener mayor orientación científica e informativa del estudio.	En los instrumentos se utilizó el análisis documental se define como un documento que consiste en explicar de forma completa los elementos

			componentes de un documento”		del mismo (Fideas, 1999).
Referencia:	Fidias, A. (1999). <i>El proyecto de investigación guía para su elaboración</i> (Tercera ed.). Venezuela.				

Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Grasso Livio	1998	Grasso (1998) “define que las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana” (p. 277).	Grasso (1998), “delimita que las entrevistas y el acto de entrevistar son componentes esenciales en la vida contemporánea. Es decir, es la comunicación primaria que ayuda a la construcción de la realidad y herramienta eficaz precisa en la medida que se fundamentan en las interrelaciones humanas”	La entrevista será aplicada para tener mayores posibilidades de indagar hechos o sucesos no observables como pueden ser: motivos, opiniones, significados, puntos de vista, valoraciones, etc.	Para la técnica de investigación se utilizó la entrevista lo cual, se define como un elemento indispensable para el entrevistado y el entrevistador, lo cual detalla la vida contemporánea y comunicación primaria que ayuda a saber la realidad (Grasso, 1998).
Referencia:	Grasso, L. (2006). Encuestas elementos para su diseño y análisis. Argentina: Encuentro grupo editor. doi:987-23022-3-5				

Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Aguirre Silvia	1995	Aguirre (1995) “define que es una guía general de temas, presentados a manera de párrafo introductoria de una conversación entre el entrevistador y el entrevistado (entrevista no estructurada, entrevista narrativa). Un listado de	Aguirre (1995), “precisa que la Guía de entrevista es un modelo general de temas, mostrados a forma de párrafo introductoria de un dialogo entre el entrevistado y entrevistador	La guía de entrevista será aplicada, haciendo uso de un protocolo como una ayuda de memoria para el entrevistador, tanto en un sentido temático como conceptual. Por lo tanto, el protocolo debe ser flexible y al mismo tiempo permitir dar capacidad al surgimiento de nuevas	El instrumento de la investigación es la guía de entrevista que se define como un documento donde esta descrita la entrevista no estructurada y entrevista narrativa, lo cual está diseñada con un relación de preguntas en particular, con un englobado de probables

		preguntas específicas con un conjunto de posibles respuestas de las cuales el entrevistado puede seleccionar la más adecuada según su opinión para luego explicar y conversar el porqué de su decisión” (p. 2).	(entrevista narrativa, entrevista no estructurada). También, es un listado de interrogantes específicas con un conjunto de posibles respuestas de las cuales la persona entrevistada puede elegir la más adecuada según su parecer para luego exponer el porqué de su decisión”	interrogantes e inclusive nuevos temas durante el progreso de la entrevista.	respuestas, las que el entrevistador debe seleccionar la más apropiada (Aguirre, 1995).
Referencia:	Aguirre, S. (1995). <i>Entrevistas y cuestionarios</i> . Mexico: Etnografía.				
Técnica: Análisis documental					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Dulzaides Iglesias, María Elinor y Molina Gómez, Ana María	2004	Dulzaides y Molina (2004) “refieren que el análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación” (p. 1).	Dulzaides y Molina (2004), “remiten que el análisis documental es una manera de estudio técnico y un conjunto de operaciones intelectuales, los mismos que buscan reseñar y representar los documentos de manera unificada estructurada para suministrar su recuperación”	El análisis documental será aplicado, para efectuar búsquedas retrospectivas y recuperar el documento que necesitamos cuando lo requerimos. En otras palabras, podemos decir que el Análisis Documental va anexado a la Recuperación de Información.	La técnica de investigación usada es el análisis documental lo cual, se define como una manera de indagación técnica, así como también es un compuesto de operaciones especulativas, por lo tanto indagan describir y representan los documentos de manera unificada (Dulzaides y Molina, 2001).
Referencia:	Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Scielo. doi:1024-9435				
Instrumento: Guía de Análisis documental					

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Fidias G. Arias	1999	Fideas (1999) “refiere que consiste en describir de forma exhaustiva los elementos de un documento” (p. 43).	Fideas (1999), “relata que la Guía de Análisis documental consiste en reseñar de manera exhaustiva los componentes de un documento”	La guía de análisis documental será aplicada, para tener mayor orientación científica e informativa del estudio.	En los instrumentos se utilizó el análisis documental se define como un documento que consiste en explicar de forma completa los elementos del mismo (Fideas, 1999).
Referencia:	Fidias, A. (1999). <i>El proyecto de investigación guía para su elaboración</i> (Tercera ed.). Venezuela.				

Análisis de datos: Triangulación de datos					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlós; Baptista, María del Pilar	2010	Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que es el “hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección, se le denomina triangulación de datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos. En la recolección de datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les damos estructura” (p.339).	Hernández, Fernández y Baptista (2010), precisan que la triangulación de datos es la acción de usar distintas fuentes y procedimientos de recolección. Por ello, en la investigación cualitativa poseemos mayor amplitud, riqueza y profundidad en los datos, si éstos se originan de diferentes actores del procedimiento, de diferentes fuentes y al usar una mayor diversidad de maneras de recolectar los datos. Además, en la recolección de datos, el acto principal consiste en que percibimos datos no estructurados, motivo por lo cual nosotros lo estructuramos”	La triangulación de datos será aplicada como método de investigación, lo cual permitirá validar diversos resultados obtenidos durante la investigación o trabajo de campo, es más se puede usar diferentes estrategias de datos, con el objeto de verificar las distintas tendencias encontradas en un determinado grupo de observaciones (Hernández; Fernández; Baptista, 2010)	
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & M, B. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill. doi:ISBN: 978-607-15-0291-9				